

BENCHMARKING
DELLA SOCIETÀ
DELL'INFORMAZIONE
IN EMILIA-ROMAGNA

GUIDA TASCABILE
A 19 SERVIZI ON LINE
DELLA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE
IN EMILIA-ROMAGNA

anno di riferimento duemilaotto

HOT SPOT



Pubblicazione a cura della Regione Emilia-Romagna
Direzione Generale Centrale Organizzazione, Personale, Sistemi Informativi
e Telematica – Sandra Lotti

© Regione Emilia-Romagna 2009

Per informazioni:

progeur@regione.emilia-romagna.it

Autori del rapporto:

Chiara Mancini (Regione Emilia-Romagna, curatore del volume)

Silvia Ringolfi, Silvio Ciampa, Valeria Dusmet,

Si ringraziano i colleghi della Direzione per i preziosi suggerimenti ed i
commenti

Lay-out

Anais & Co. – Bologna

Perché? *La Guida tascabile a 19 servizi on line offerti dalla PA in Emilia-Romagna vuole essere uno strumento che fornisce informazioni in maniera chiara e sintetica sulle caratteristiche e la diffusione dei servizi pubblici più frequentemente presenti sul territorio. Dal 2003 la Regione Emilia-Romagna ne ha monitorato lo sviluppo utilizzando la metodologia di e-europe arricchita dalla misurazione di nuovi aspetti ritenuti di interesse per i cittadini e le imprese. Dallo scorso anno abbiamo un po' modificato il "bouquet" dei servizi analizzati escludendo quelli che avevano già raggiunto i massimi valori di interattività. Obiettivo della guida è quello di rendere evidente a chi opera nella PA i punti di forza e alcune buone pratiche nei servizi on line ma anche di sottolineare gli ambiti nei quali c'è ancora molto lavoro da farsi.*

Come? *Accanto a una sintesi delle caratteristiche generali sull'offerta e la domanda di servizi della PA on line sono state realizzate delle schede per singolo servizio che consentono approfondimenti legati a interessi specifici dando atto dell'evoluzione avuta nel corso degli anni. Per ogni servizio abbiamo identificato dei casi studio che ci hanno colpito per le modalità o l'approccio utilizzato. Non corrispondono in alcun modo alle uniche esperienze interessanti in quell'ambito. Come ogni Guida che si rispetti abbiamo inserito nelle pagine finali i singoli indirizzi ai quali collegarsi per raggiungere i servizi e una breve sintesi della metodologia utilizzata.*

Ci auguriamo di esser riusciti a rendere un quadro chiaro e semplice della situazione che possa essere di aiuto a chi opera in questo ambito: la complessità dell'azione amministrativa e le dinamiche che hanno riguardato la gestione dei servizi nella PA hanno spesso reso difficile la lettura di quanto sta avvenendo.

Il gruppo di lavoro



S o m m a r i o

| | |
|---|----|
| ▶ Flash su 19 servizi on line della PA in Emilia-Romagna | 7 |
| ▶ Dati per singolo servizio: | |
| Cambio residenza | 16 |
| Carta di identità | 18 |
| Autocertificazione | 20 |
| Richiesta certificati anagrafici | 22 |
| Permesso a costruire | 24 |
| DIA edilizia | 26 |
| Autorizzazione unica per impianti produttivi - SUAP | 28 |
| Accertamento e pagamento ICI | 30 |
| Pagamento delle contravvenzioni | 32 |
| Iscrizione all'asilo nido | 34 |
| Iscrizione alla scuola materna | 36 |
| Iscrizione ai centri estivi | 38 |
| Prestito libri nelle biblioteche | 40 |
| Scelta del medico di famiglia o del pediatra | 42 |
| Prenotazione di analisi e visite mediche | 44 |
| Assegnazione carburante a prezzo agevolato per utenti di motori agricoli - UMA | 46 |
| Autorizzazione per l'occupazione del suolo pubblico - OSAP | 48 |
| Autorizzazione provinciale scarichi idrici | 50 |
| Accertamento e pagamento IRAP | 52 |
| ▶ Indirizzi sul web | 53 |
| ▶ Metodologia | 59 |



Flash su 19 servizi on line della PA in Emilia-Romagna

Lo scenario di riferimento: i siti della PA in Emilia-Romagna

» Nel 2008, il 98% degli enti su cui è stata eseguita la rilevazione (341 Comuni, 52 forme associative, 9 Province e la Regione) risultano on line. Solo 8 Forme Associate non sono in rete. Il 94% degli enti considerati ha siti con un dominio proprio a indicazione di una vera e propria presa in carico delle attività di informazione al cittadino mediante il canale Web. Il restante 4% è costituito in prevalenza da Comuni di piccole dimensioni localizzati in aree montane ed è presente on line grazie alle informazioni reperibili nelle sezioni dedicate nei siti delle Forme Associate o delle Province di cui fanno parte. Rispetto al 2007 sono aumentate le gestioni associate che hanno scelto di essere visibili on line (+2) ad indicare la costante diffusione che questo processo sta avendo sul territorio.

» Ad una prima valutazione dei contenuti disponibili sul Web si evidenzia come solo il 30% dei Comuni disponga di siti ricchi di informazioni e di servizi. All'estremo opposto poco meno del 10% ha solo una struttura base o al massimo fornisce informazioni di tipo turistico e di descrizione generale del territorio. Circa il 60%, infine, offre sia informazioni che alcuni servizi on line. I siti più poveri di informazioni (e servizi) appartengono a quattro Forme Associate e a Comuni di dimensione inferiore a 5.000 abitanti per lo più collocati in zone montane. Da un punto di vista geografico i siti più evoluti sono concentrati attorno ai capoluoghi, lungo la Via Emilia e nella provincia di Ravenna che ha una copertura pressoché totale di siti avanzati.

» L'organizzazione dei siti della PA in Emilia-Romagna è per il 43% solo per uffici. La restante parte (57%) sceglie per lo più un'organizzazione per area tematica e/o parola chiave (48%) e una parte di questi vi affianca modalità che tentano di "avvicinarsi" alle problematiche dell'utenza come l'organizzazione dei contenuti per eventi della vita (avere un figlio, matrimonio etc.), presenti nel 17% degli enti e per personalizzazione (sono una donna, sono anziano...) nel 16% dei casi. Rispetto al 2007 aumentano di 7 punti percentuali gli



enti che hanno scelto l'organizzazione dei contenuti per area tematica o parole chiave.

» Iniziano a diffondersi sui siti degli enti locali in regione strumenti di ricerca del contatto diretto con i cittadini quali i forum o sondaggi on line presenti in media nel 22% dei casi. L'aumento rispetto al 2007 è di 6 punti percentuali. È frequente la ricerca di commenti sulla qualità dei siti, anche se aumenta l'utilizzo di tali strumenti finalizzato alla customer satisfaction sui servizi erogati on line e sulla qualità delle informazioni fornite sul web. Sono i Comuni con più di 50.000 abitanti (con il 69%) e le Province (con il 56%) gli enti che più frequentemente ricorrono a questi strumenti.

L'offerta di servizi on line

» L'offerta di servizi della PA locale on line e il livello d'interattività sui 19 servizi selezionati¹ (di cui 4 misurati per la prima volta quest'anno) evidenzia una media di interattività nel 2008 pari al 56% mostrando complessivamente la disponibilità di funzionalità prevalentemente unidirezionali (ricerca informazioni e/o download moduli).

» La diffusione dell'e-government all'interno delle singole province non avviene in maniera omogenea. In tutte le aree provinciali ad eccezione di Ravenna e di Reggio Emilia il numero di servizi on line disponibili e il loro livello di sofisticazione è disomogeneo tra i comuni dello stesso territorio. L'area provinciale di Modena evidenzia la minor omogeneità territoriale con evidenti differenze tra la complessità dei servizi offerti dai Comuni di Modena e Carpi e quella relativa agli altri Comuni. Si assiste quindi a una "disparità" per i cittadini di quei territori nell'opportunità di fruire di servizi pubblici mediante il canale Web. Nelle realtà provinciali di Reggio Emilia e Ravenna i Comuni (anche quelli di maggiore dimensione) offrono da 1 a 3 servizi interattivi tra quelli rilevati, come gli altri Comuni nel territorio.

¹ I 19 servizi misurati sono composti da 13 comunali, 3 provinciali, 2 delle AUSL e 1 della Regione.

» L'effettiva disponibilità di servizi on line interattivi – che consentono cioè uno scambio bidirezionale tra cittadino e PA mediante il Web – non è particolarmente elevata. Nel 2008, nell'ambito dei 19 servizi degli enti locali misurati, il 30% della popolazione regionale può accedere a più di 5 servizi al quale si aggiunge un altro 47% che può contare su almeno 4 servizi interattivi.

» Se consideriamo solo i servizi interattivi di competenza **comunale** maggiormente diffusi in Emilia-Romagna (13) la situazione cambia sensibilmente: solo il 14% della popolazione può contare su più di 5 servizi realmente interattivi ai quali si aggiunge un altro 17% che può accedere ad almeno 4 servizi. Il 2% della popolazione non ha accesso ad alcun servizio di tipo bidirezionale con la PA. Da un generale confronto con i dati 2007 si evidenzia un aumento del numero dei Comuni che rendono disponibili informazioni e moduli on line mentre rimane costante il numero di Comuni che non eroga alcun servizio interattivo.

Nello specifico:

- Su 341 Comuni considerati solo 13 (pari al 4% circa) offrono più di 4 servizi in modalità interattiva e sono tutti localizzati lungo la via Emilia ed in prossimità dei grandi centri urbani. L'86% dei Comuni offre on line da 1 a 3 servizi che consentono un'interazione bidirezionale con la PA anche grazie ad iniziative di enti esterni di maggiori dimensioni (gestioni associate, Province, enti per la riscossione).
- I Comuni che non offrono alcun servizio realmente interattivo sono 34 (19 piacentini, 2 parmensi, 1 reggiano, 6 modenesi e 6 bolognesi). Solo 2 hanno più di 5.000 abitanti (Cadeo e Gaggio Montano).
- Solo 5 Comuni in regione non hanno on line alcuna informazione o altra funzione relativa ai 13 servizi comunali rilevati. Sono localizzati nella provincia di Piacenza (4) e di Modena (1), hanno meno di 3000 abitanti e non hanno sul loro territorio né biblioteche né strutture scolastiche per l'infanzia.

» I servizi interattivi più diffusi sul territorio regionale fanno riferimento al prestito libri nelle biblioteche che è presente nell'89% degli enti (senza cambiamenti rispetto al 2007) e



all'accertamento e al pagamento dell'ICI che nel 2008 era presente nel 57% degli enti (+8% rispetto allo scorso anno).

»» Per i servizi comunali non è frequente la presenza on line di tutte le fasi che li compongono, anche per quelli a maggiore diffusione. Ad esempio 197 enti consentono l'invio delle dichiarazioni o il pagamento on line dell'ICI ma solo 9 tra questi rendono disponibili on line tutte le fasi. Migliore è la situazione per il prestito libri nelle biblioteche, dove la consultazione dei cataloghi on line e/o la prenotazione a distanza è disponibile in 261 enti e nel 90% dei casi si riescono a reperire anche informazioni locali sulle biblioteche ed in generale sul sistema provinciale di prestito. Alcuni servizi non particolarmente diffusi sul territorio risultano invece "completamente" on line. È il caso dell'iscrizione agli asili nido dove su 19 enti che consentono l'iscrizione on line con sistemi ad accesso riservato, 13 offrono anche le informazioni e la modulistica scaricabile. Differente è la situazione per i servizi di competenza provinciale o regionale che vengono quasi sempre offerti in maniera esauriente.

»» Tra le funzionalità messe a disposizione per agevolare la fruizione dei servizi on line le indicazioni sui referenti da contattare sono ampiamente diffuse e risultano presenti in media nell'83% dei casi su tutti i servizi considerati. Diversa è la situazione della disponibilità di help per la compilazione e/o l'invio dei moduli, che risulta disponibile in media solo nell'11% dei casi su tutti i servizi considerati. Nell'accertamento e nel pagamento dell'ICI queste funzionalità sono presenti in media nel 47% dei casi (con +6% rispetto al 2007) mentre nel prestito bibliotecario nell'82% dei casi (+2% rispetto allo scorso anno).

»» L'offerta di servizi personalizzati – che richiedono cioè un'autenticazione e/o che danno la possibilità di un rapporto bidirezionale con la PA – non è molto frequente tra quelli considerati perché è disponibile in media solo nel 23% degli enti esaminati². I servizi personalizzati possono prevedere

² Gli enti esaminati fanno riferimento a 341 Comuni, 9 province, 11 AUSL e la Regione.

funzionalità aggiuntive che semplificano la fruizione del servizio per l'utente come la presenza di sistemi di riconoscimento e di precompilazione dei moduli con i dati anagrafici di chi vi accede. Tale funzionalità è presente in media nel 77% degli enti che compongono questo sottogruppo. Altre funzionalità, quali la verifica dello stato di avanzamento e la consultazione delle pratiche già concluse ("storico"), sono meno diffuse, risultando presenti rispettivamente nel 37% e nel 33% dei casi.

» Per molti servizi è evidente la separazione tra chi gestisce il servizio sul canale web e il responsabile del procedimento: è frequente constatare la mancanza di informazioni sulla possibilità di fruire di una o più fasi on line nelle schede descrittive i servizi presenti sui siti. Queste funzionalità avanzate sono infatti reperibili solo in altre sezioni del sito – come ad esempio quella dei "servizi on line".

» La capacità di erogare servizi on line sofisticati è frutto frequentemente di un "gioco di squadra" tra più enti, oltre a quello competente per legge. L'apposizione di collegamenti tra le diverse fasi diventa quindi un elemento minimo per agevolare la fruizione dei servizi on line. Il 91% dei Comuni che offrono il prestito bibliotecario si rivolgono ad un ente esterno, ma tra questi solo la metà appongono il link sul proprio sito. Nel caso dell'accertamento e il pagamento dell'ICI il 56% degli enti fa riferimento per almeno alcune fasi ad enti esterni e solo poco più di un terzo ne dà indicazione sul proprio sito. Il ricorso ad enti esterni nell'erogazione di alcune fasi è prevalente nei servizi di pagamento, per i quali intervengono gli agenti per la riscossione con servizi interattivi erogati nei propri siti web. In generale, il 69% dei Comuni eroga da 1 a 3 servizi in collegamento con altri enti.

» La multicanalità rappresenta un elemento di novità nella gestione delle relazioni con i cittadini. Per i servizi di competenza comunale considerati, 121 dei 341 Comuni emiliano-romagnoli – pari al 35% – segnalano almeno un canale aggiuntivo al Web per l'erogazione dei servizi (es. telefono numero verde, call center, SMS, tv digitale, ecc...). Di questi 24 Comuni offrono più di 4 servizi in modalità multicanale. Fra i canali aggiuntivi maggiormente diffusi si hanno l'SMS per la comunicazione di scadenze o novità sul servizio o il numero verde. Per alcuni servizi quali la richiesta certificati anagrafici, l'autocertificazione, l'iscrizione ai servizi



scolastici, i canali alternativi al web più diffusi e utilizzati sono la richiesta tramite fax e/o posta ordinaria.

I cittadini e i servizi on line della PA da parte dei cittadini: livelli di utilizzo, preferenze, livelli di soddisfazione

» L'uso del Web nell'interazione con la PA è scarsamente diffuso tra i cittadini – anche tra quelli che sono utenti Internet. L'attività più diffusa si conferma la ricerca di informazioni che, secondo quanto rilevato a febbraio 2008, è stata effettuata dal 40% degli Internauti emiliano-romagnoli con più di 14 anni nell'arco dell'ultimo anno³. Il 29% ha scaricato moduli e il 13% ha svolto attività che richiedono un'interattività piena con la PA. Questi valori sono in media con quelli nazionali per quanto riguarda la ricerca di informazioni (che è pari al 40%) mentre risultano leggermente al di sotto relativamente al download della modulistica e all'inoltro di moduli compilati, che a livello nazionale sono pari rispettivamente al 30% ed al 15%.

» Le informazioni offerte dalla PA di maggiore interesse per i cittadini fanno riferimento alla verifica di cambiamenti e/o evoluzioni nella normativa, alle procedure per ottenere certificati o altri documenti, alla ricerca di orari, riferimenti e indirizzi e all'aggiornamento per attività ricreative e culturali.

» Pur rimanendo in un panorama di sostanziale cautela nell'utilizzo del canale Web da parte dei cittadini nella relazione con la PA, si segnala un tendenziale aumento anno dopo anno delle pratiche che vengono avviate o gestite on line. Per quanto riguarda i servizi demografici a Cesena sono state gestite mediante la rete 247 prenotazioni per il rilascio della carta d'identità e a Modena sono 350 quelle per il rilascio dei certificati. A Bologna, per i servizi scolastici (iscrizione all'asilo nido e pagamento delle rette) sono stati gestiti on line 723 casi pari al 26% di quelli totali (+5% rispetto al 2007). Ad

³ Per il numero dei utenti di e-government si veda: ISTAT "Cittadini e nuove tecnologie", anno 2009. http://www.istat.it/salastampa/comunicati/non_calendario/20090227_00/

Anzola dell'Emilia il 30% delle iscrizioni ai servizi scolastici è avvenuto via Web. Infine a Modena sono 300 le iscrizioni ai centri estivi pervenute on line. Tra i servizi interattivi maggiormente utilizzati dai cittadini si evidenzia anche il pagamento delle contravvenzioni: a Piacenza, ad esempio, 840 multe pari al 64% di quelle totali sono state pagate on line.

» La mancanza di conoscenza della disponibilità di servizi di e-government è un aspetto critico frequentemente indicato dagli internauti in Emilia-Romagna. In un campione di 1502 utenti internet emiliano-romagnoli tra i 25 ed i 64 anni intervistati tra ottobre e dicembre 2008, il 24% dichiara di non sapere se le PA del loro territorio diano la possibilità di reperire informazioni on line⁴.

» Gli utenti internet intervistati che hanno utilizzato servizi della PA on line indicano come benefici rilevanti per incoraggiarne l'uso la capacità del sistema di segnalare immediatamente gli errori durante l'espletamento della pratica, seguita dal risparmio di tempo e dalla possibilità di ottenere un risparmio di costo⁵. La riduzione nella possibilità di fare errori (grazie ad esempio all'uso di moduli precompilati con i dati già in possesso dalla PA) e la tempestività dei sistemi a rispondere alle richieste dell'utente sono anch'essi ritenuti importanti.

» La disponibilità di consigli alla compilazione e di percorsi guidati, l'aggiornamento dell'informazione e l'efficienza dei motori di ricerca sono aspetti che devono essere migliorati – secondo gli utenti internet intervistati – nei servizi offerti dalla PA on line.

⁴ I dati e le analisi qualitative sugli utenti dei servizi on line della PA fanno riferimento all'indagine "I cittadini e i servizi on line della PA in Emilia-Romagna: aspettative, soddisfazione e livelli di utilizzo". http://www.regionedigitale.net/wcm/erdigitale/pagine/pagina_benchmarking/indagine_codesign_2008.htm

⁵ Il 97% ritiene "fondamentale" o "importante" la comunicazione immediata degli errori, il 95% ritiene "fondamentale" o "importante" il risparmio di tempo, l'89% ritiene "fondamentale" o "importante" la riduzione di tariffa, il 93% ritiene "fondamentale" o "importante" la riduzione degli errori. Vedi nota precedente.



»» Una generale soddisfazione si manifesta rispetto a specifiche funzionalità quali la possibilità di scaricare modulistica e la disponibilità 24 ore su 24 delle funzionalità richieste, elementi utili per caratterizzare i processi di comunicazione della PA per il coinvolgimento degli utenti Internet che non utilizzano ancora i servizi pubblici on line.

DATI PER SINGOLO SERVIZIO

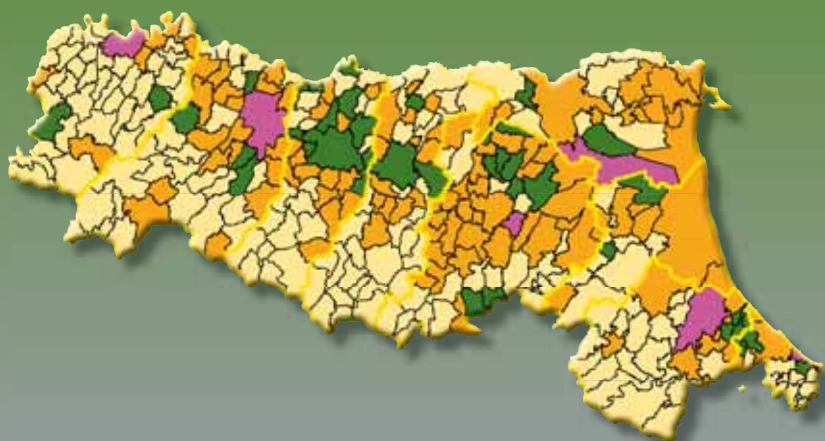




► Cambio residenza

341

Comuni



| Interattività | | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|---------------------------------------|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| ■ | 0-32% (Nessuna interattività) | 246 | 222 | 206 | 189 | 179 |
| ■ | 33-65% (Livello 1) | 73 | 95 | 103 | 107 | 115 |
| ■ | 66-99% (Livello 2) | 19 | 20 | 27 | 40 | 40 |
| ■ | 100% (Livello 3) | 3 | 4 | 5 | 5 | 7 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | | 2007 | 2008 |
|--|--|------|------|
| Enti con solo informazioni | | 107 | 115 |
| Enti con informazioni e moduli | | 34 | 33 |
| Enti con informazioni, moduli ed inoltrò | | 4 | 4 |

| Personalizzazione | | 2007 | 2008 |
|---|--|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | | 6 | 16 |
| Enti con precompilazione dei moduli/ricieste | | 6 | 9 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | | 3 | 3 |

| Multicanalità | | 2007 | 2008 |
|--|--|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | | 15 | 17 |
| • solo richiedere d'informazioni | | 14 | 15 |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | | 1 | 2 |

Peculiarità e casi studio

Il **Comune di Cesena** consente di effettuare la dichiarazione di cambio di indirizzo on line. Il sito offre informazioni su tempi e modalità di espletamento del procedimento, prima di avviare la variazione di indirizzo. Dopo la richiesta, l'Anagrafe invia al dichiarante, entro 3 giorni dal ricevimento, una ricevuta che attesta il numero di protocollo, la data di ricevimento e di decorrenza degli effetti giuridici, l'indicazione del responsabile di procedimento e il termine ultimo per la conclusione. Nell'ambito del servizio è anche possibile verificare lo stato di avanzamento della propria pratica. Una volta concluso il procedimento l'Anagrafe comunica l'avvenuta variazione di indirizzo al cittadino e a tutte le altre pubbliche amministrazioni locali. Vengono poi inviati a casa tanti tagliandi adesivi (per patenti etc.) quante sono le persone che compongono il nucleo familiare. Il servizio si fonda sulla presenza di una casella di Posta Elettronica Identificata, rilasciata gratuitamente ai cittadini presso gli uffici comunali dopo la verifica dell'identità del richiedente. Il **Comune di San Lazzaro di Savena (BO)** ha attivato un portale dei servizi anagrafici, tramite il quale è possibile inviare on line la domanda di cambio di residenza all'interno del Comune. Il portale, che prevede la registrazione e l'autenticazione dell'utente, offre inoltre una serie di funzionalità aggiuntive quali la verifica dello stato di avanzamento delle pratiche e la precompilazione dei moduli con i dati anagrafici degli utenti. Il **Comune di Piacenza** consente di accedere al servizio di cambio di residenza utilizzando apposite credenziali (nome utente e password) rilasciate dal Comune o la Carta d'Identità Elettronica (CIE). In fase di registrazione ogni cittadino ottiene anche una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC), che serve per usufruire dei servizi on line.

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione
dalla persona
da contattare
per il servizio

290

Disponibilità di
indicazioni utili
per compilazione
e/o invio

3

Sistemi di
sicurezza delle
transazioni (SSL)

5

Possibilità
di verificare
l'avanzamento
della pratica

13

► Carta di identità

341

Comuni



| Interattività | | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|---------------|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| ■ | 0-32% (Nessuna interattività) | 232 | 205 | 183 | 167 | 160 |
| ■ | 33-65% (Livello 1) | 100 | 116 | 116 | 129 | 133 |
| ■ | 66-99% (Livello 2) | 8 | 19 | 40 | 43 | 46 |
| ■ | 100% (Livello 3) | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | | 2007 | 2008 |
|---|--|------|------|
| Enti con solo informazioni | | 129 | 133 |
| Enti con informazioni e moduli | | 39 | 42 |
| Enti con informazioni, moduli ed inoltrò | | 1 | 1 |

| Personalizzazione | | 2007 | 2008 |
|---|--|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | | 3 | 12 |
| Enti con precompilazione dei moduli/ricieste | | 2 | 3 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | | 0 | 1 |

| Multicanalità | | 2007 | 2008 |
|--|---|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | | 15 | 14 |
| • | solo richiedere d'informazioni | 14 | 13 |
| • | anche per avviare e/o concludere pratiche | 1 | 1 |

Il **Comune di Cesena** consente di prenotare un appuntamento per il rilascio della Carta d'Identità on line. È possibile accedere al servizio come utente già registrato senza dover compilare la prenotazione con i propri dati e anche come utente non riconosciuto dal sistema (cioè che non è ancora registrato). In relazione ai servizi demografici più in generale è opportuno evidenziare alcune iniziative comunali che consentono agli utenti di verificare lo stato di avanzamento delle pratiche, l'archivio storico delle domande anagrafiche che li riguardano, avere i moduli delle richieste precompilati con i propri dati anagrafici, grazie alla registrazione al sito del Comune ed alla conseguente autenticazione al servizio. I Comuni presso i quali è possibile usufruire di una o più di queste funzionalità sono **Piacenza, Argelato (BO), Castel Maggiore (BO), Pianoro (BO), Codigoro (FE), Roncofreddo (FC)**. A **Borgo Val Di Taro (PR), Gaggio Montano (BO), Argenta (FE)** e **Fanano (MO)**, l'accesso è consentito solo ad enti autorizzati.

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

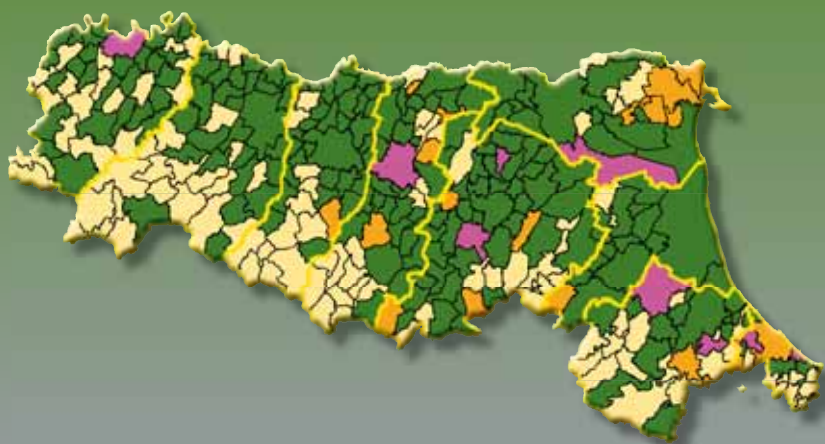




Autocertificazione

341

Comuni



| Interattività | | 2007 | 2008 |
|----------------------|-------------------------------|------|------|
| ■ | 0-32% (Nessuna interattività) | 121 | 109 |
| ■ | 33-65% (Livello 1) | 24 | 20 |
| ■ | 66-99% (Livello 2) | 191 | 203 |
| ■ | 100% (Livello 3) | 5 | 9 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | | 2007 | 2008 |
|--|--|------|------|
| Enti con solo informazioni | | 24 | 20 |
| Enti con informazioni e moduli | | 139 | 151 |
| Enti con informazioni, moduli ed inoltro | | 5 | 9 |

| Personalizzazione | | 2007 | 2008 |
|---|--|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | | 16 | 19 |
| Enti con precompilazione dei moduli/ricieste | | 15 | 17 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | | 2 | 2 |

| Multicanalità | | 2007 | 2008 |
|--|---|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | | 21 | 20 |
| • | solo richiedere d'informazioni | 18 | 17 |
| • | anche per avviare e/o concludere pratiche | 3 | 3 |

Peculiarità e casi studio

web
3

La possibilità di inviare on line le autocertificazioni, seppur con modalità differenziate (posta elettronica, sistemi di gestione di servizi interattivi, con e senza autenticazione) è offerta, fra gli altri, anche dai Comuni di **Modena e Forlì**. I Comuni di **Sasso Marconi (BO)** e di **Sant'Arcangelo (RN)** consentono di precompilare i moduli con i propri dati anagrafici, grazie all'accesso al servizio tramite ID e PSW (fornita dall'ente, a seguito di registrazione al sito), per poi procedere con la stampa.

Dal 2009 l'invio delle autocertificazioni è stato implementato, tra gli altri, anche da **Castel San Giovanni (PC)**, **San Giorgio P.no (PC)**, **Bagnolo in Piano (RE)** e **Mirabello (FE)**.

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione dalla persona da contattare per il servizio 290

Disponibilità di indicazioni utili per compilazione e/o invio 13

Sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL) 5

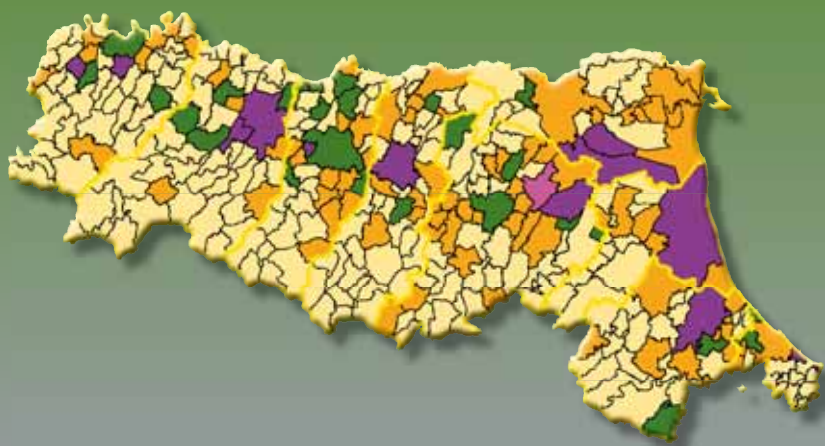
Possibilità di verificare l'avanzamento della pratica 99



Richiesta certificati anagrafici

341

Comuni



| Interattività | 2007 | 2008 |
|-------------------------------|------|------|
| 0-24% (Nessuna interattività) | 232 | 218 |
| 25-49% (Livello 1) | 74 | 82 |
| 50-74% (Livello 2) | 24 | 27 |
| 75-99% (Livello 3) | 4 | 2 |
| 100% (Livello 4) | 7 | 12 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con solo informazioni | 74 | 82 |
| Enti con informazioni e moduli | 18 | 22 |
| Enti con informazioni, moduli ed inoltro | 1 | 0 |
| Enti con informazioni, moduli, inoltro e conclusione (compreso pagamento) | 6 | 5 |

| Personalizzazione | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | 4 | 3 |
| Enti con precompilazione dei moduli/ricieste | 1 | 3 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | 1 | 2 |

Peculiarità e casi studio

La richiesta certificati anagrafici è un esempio di integrazione fra diversi canali che consente di accedere al servizio completamente "a distanza". Anche grazie alle caratteristiche del procedimento è possibile inviare le richieste di rilascio di certificati anagrafici per posta elettronica e/o form specifici di richiesta, con conseguente ricevimento dei documenti presso la propria abitazione tramite il canale web o la consegna presso il proprio domicilio. Questa possibilità si ha nel 13% dei Comuni emiliano-romagnoli. Fra i casi di completa gestione on line del servizio, si citano il **Comune di Parma** (sistema con accesso tramite Smart Card o CIE), i **Comuni di Piacenza, Modena e Cesena**.

I **Comuni di Agazzano (PC), Podenzano (PC), Cavriago (RE), e Medicina (BO)** consentono di richiedere il certificato per mail ed inviano i documenti cartacei per posta direttamente all'indirizzo indicato dall'interessato nella richiesta. In questo caso, pur non potendosi parlare di documento digitale, si evita comunque che il cittadino si rechi necessariamente presso l'ente. In alcuni di questi casi, il servizio è riservato a persone impossibilitate ad andare presso l'ente.

Si segnala infine il caso del **Comune di Ravenna** che invia i certificati richiesti on line al "domicilio elettronico" del cittadino (cioè nella casella di Posta Elettronica Certificata - PEC). Dal 2009 il certificato ricevuto nella PEC può essere stampato mantenendo valore legale grazie al timbro digitale che garantisce l'immodificabilità del certificato. Per decodificare il timbro occorre installare il decodificatore scaricabile dal sito del Comune.

Multicanalità

Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per:

- solo richiedere d'informazioni
- anche per avviare e/o concludere pratiche

| | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | 39 | 45 |
| • solo richiedere d'informazioni | 14 | 14 |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | 25 | 31 |

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione
dalla persona
da contattare
per il servizio

291

Disponibilità di
indicazioni utili
per compilazione
e/o invio

2

Possibilità
di interrogare
database e/o
elenchi

4

Sistemi di
sicurezza delle
transazioni (SSL)

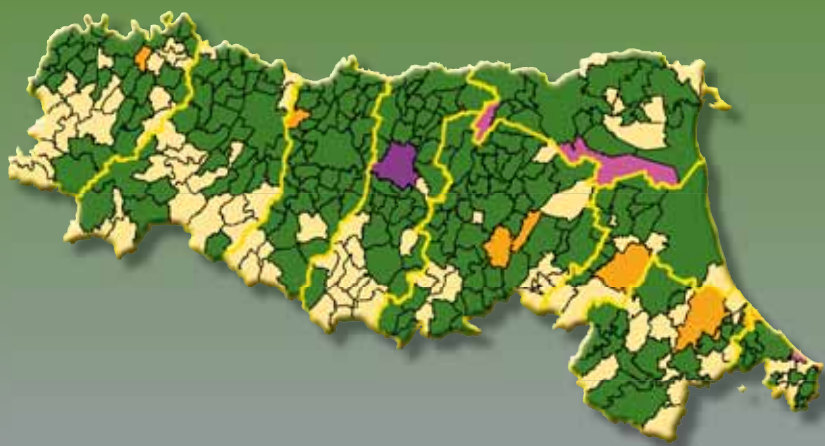
5



► Permesso a costruire

341

Comuni



| Interattività | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| 0-24% (Nessuna interattività) | 196 | 173 | 139 | 109 | 97 |
| 25-49% (Livello 1) | 24 | 21 | 14 | 14 | 10 |
| 50-74% (Livello 2) | 119 | 145 | 186 | 215 | 230 |
| 75-99% (Livello 3) | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 100% (Livello 4) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con solo informazioni | 14 | 10 |
| Enti con informazioni e moduli | 68 | 82 |
| Enti con informazioni, moduli ed inoltro | 1 | 1 |
| Enti con informazioni, moduli, inoltro e conclusione (compreso pagamento) | 0 | 0 |

| Personalizzazione | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | 8 | 11 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | 3 | 6 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | 5 | 10 |

Peculiarità e casi studio

Il **Comune di Modena** ha attivato un servizio che consente la compilazione di una pratica edilizia "on line". E' rivolto a tecnici professionisti interessati alla presentazione di permessi di costruire, denunce di inizio attività e valutazioni preventive. L'applicazione è in grado di guidare il professionista nella compilazione della domanda, fornendo controlli immediati sulla correttezza dei dati immessi, anche attraverso l'accesso ad alcuni archivi informatici dell'Amministrazione comunale, compreso l'accesso diretto al SIT (sistema informativo territoriale). La presentazione della domanda avviene comunque con modello cartaceo prodotto automaticamente dall'applicazione (pdf stampabile), integrata da tutti gli allegati previsti dalla normativa vigente e firmata dai soggetti interessati. A seguito dell'accettazione della domanda, i dati in essa contenuti vengono trasferiti nel sistema informatico del Comune di Modena. È infine possibile ricevere la comunicazione dell'avenuto rilascio del provvedimento finale che deve essere ritirato in Comune.

Il **Comune di Argenta (FE)** nella sezione del SUE (Sportello Unico Edilizia) dedicata al permesso a costruire consente la consultazione di informazioni sulle modalità e le caratteristiche del servizio, il download dei moduli ed il loro invio anche on line firmando digitalmente i documenti e spedendoli all'indirizzo di posta certificata dell'ente.

Multicanalità

| | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | 3 | 11 |
| • solo richiedere d'informazioni | 3 | 11 |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | 0 | 0 |

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione persona da contattare per servizio 314

Indicazioni utili per compilazione e/o invio 1

Sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL) 2

Verifica dell'avanzamento della pratica 30

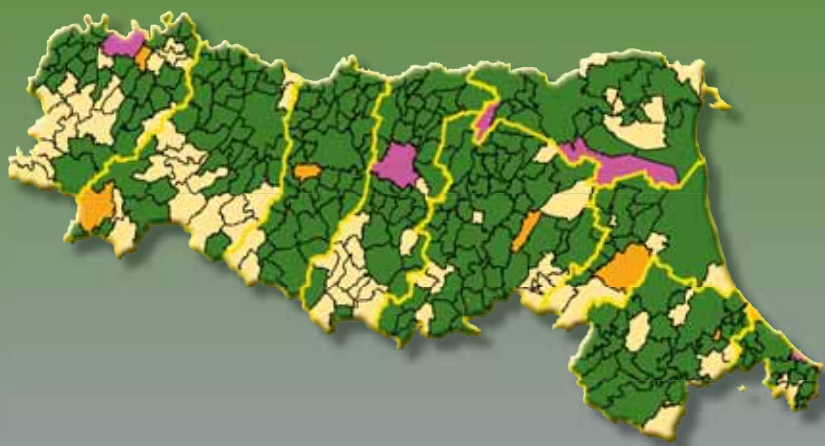
Servizio on line riservato a particolari operatori (intermediari) 4



► DIA edilizia

341

Comuni



| Interattività | | 2007 | 2008 |
|---------------------------------------|-------------------------------|------|------|
| ■ | 0-32% (Nessuna interattività) | 96 | 79 |
| ■ | 33-66% (Livello 1) | 11 | 8 |
| ■ | 66-99% (Livello 2) | 231 | 249 |
| ■ | 100% (Livello 3) | 3 | 5 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | | 2007 | 2008 |
|--|--|------|------|
| Enti con solo informazioni | | 11 | 8 |
| Enti con informazioni e moduli | | 71 | 82 |
| Enti con informazioni, moduli ed inoltrò | | 3 | 4 |

| Personalizzazione | | 2007 | 2008 |
|---|--|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | | 2 | 3 |
| Enti con precompilazione dei moduli/ricieste | | 0 | 3 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | | 2 | 3 |

| Multicanalità | | 2007 | 2008 |
|--|--|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | | 3 | 11 |
| • solo richiedere d'informazioni | | 3 | 11 |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | | 0 | 0 |

Anche per il servizio di DIA edilizia si possono fare considerazioni generali simili a quelle già messe in evidenza per il servizio di permesso a costruire, anche se sono identificabili alcune esperienze significative specifiche per questo servizio, che qui di seguito si evidenziano.

Nel **Comune di Piacenza** è entrata a regime la sperimentazione dell'invio digitale già iniziata negli anni precedenti. Per accedere al servizio è necessario registrarsi al sito, a seguito del quale viene rilasciata una casella di posta elettronica certificata. Successivamente, per accedere ed usufruire del servizio è sufficiente collegarsi al sito web, autenticarsi e procedere con la creazione della pratica DIA, alla sua compilazione ed al suo invio, firmando digitalmente la documentazione. Prima di procedere con l'invio il professionista e/o i residenti possono confermare la correttezza dei dati. L'ufficio edilizia, ricevuta la documentazione, invia con Posta Elettronica Certificata - PEC gli estremi della pratica (numero pratica e protocollo) e con lo stesso sistema vengono anche inviate le eventuali richieste di integrazione e/o modifica della domanda e degli allegati. Il servizio è corredato da altre funzionalità (verifica stato avanzamento, verifica archivio storico, ecc.), che vengono rese disponibili anche in altri siti comunali.

Il **Comune di Collecchio (PR)** rende disponibile un sistema di messaggistica che avvisa l'interessato, tramite messaggi di posta elettronica, dell'imminente scadenza di un "fine lavori", di un permesso di costruire, di una rata di oneri di urbanizzazione, ecc., in parallelo all'invio di una lettera raccomandata. Il servizio è gratuito e rivolto a tutti coloro (richiedenti/intestatari e tecnici professionisti) che hanno in corso una pratica edilizia presso il Comune e che dispongono di un indirizzo di posta elettronica.

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione
persona da
contattare
per servizio

311

Indicazioni utili
per compilazione
e/o invio 1

Sistemi di
sicurezza delle
transazioni (SSL) 4

Servizio on line
riservato a partico-
lari operatori
(intermediari) 5



Autorizzazione Unica impianti produttivi - SUAP

341

Comuni



| Interattività | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| 0-24% (Nessuna interattività) | 129 | 118 | 102 | 113 | 114 |
| 25-49% (Livello 1) | 4 | 4 | 31 | 4 | 6 |
| 50-74% (Livello 2) | 206 | 217 | 205 | 221 | 218 |
| 75-99% (Livello 3) | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 100% (Livello 4) | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |

| Esastività – disponibilità on line delle fasi del servizio | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con solo informazioni | 4 | 6 |
| Enti con informazioni e moduli | 152 | 131 |
| Enti con informazioni, moduli e inoltro | 2 | 3 |
| Enti con informazioni, moduli, inoltro e conclusione (compreso pagamento) | 1 | 0 |

| Personalizzazione | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | 140 | 197 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | 24 | 41 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | 121 | 199 |

Peculiarità e casi studio

Il **Comune di Faenza (RA)** ha attivato un sistema che guida il professionista nell'identificazione della documentazione necessaria per la presentazione di una domanda di autorizzazione unica per nuovi impianti produttivi. Il percorso rende disponibile ad ogni passaggio, fra l'altro, la normativa di riferimento. È poi possibile procedere alla compilazione automatica della domanda unica e di alcuni allegati che possono essere salvati sul pc e/o inoltrati elettronicamente allo Suap. L'avvio del procedimento avviene comunque solo a seguito della presentazione in formato cartaceo.

Lo Sportello Unico Imprese Pedemontana è gestito in forma associata tra i Comuni di Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza, Traversetolo (PR). Il back office fa riferimento al Comune di Traversetolo, che dà notizia del nuovo servizio provinciale di verifica dello stato di avanzamento delle pratiche e di accesso dei procedimenti conclusi, **avviato in sperimentazione per i 5 comuni dell'Unione.**

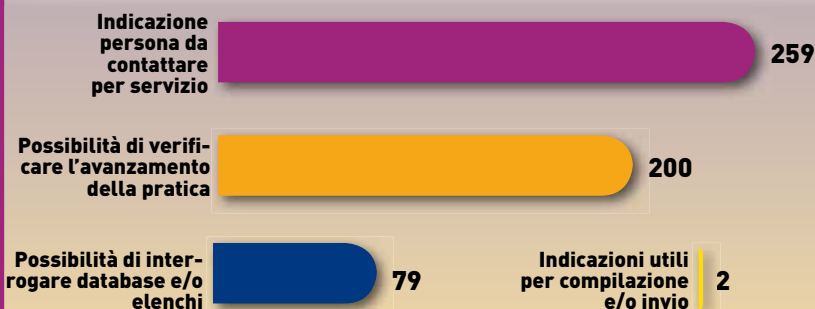
In ambito SUAP, i **Comuni di Ravenna e Parma** consentono di inviare on line le domande e/o dichiarazioni per gli esercizi commerciali di vicinato.

La **Provincia di Ferrara**, infine, ha avviato una sperimentazione che coinvolge 5 Comuni del territorio (Argenta, Cento, Codigoro, Copparo, Ferrara) per la realizzazione del portale unificato delle pratiche SUAP sul territorio provinciale. Il progetto, partito ad ottobre 2008, ha analizzato i procedimenti in carico allo SUAP in ambito edilizio, ambientale e del commercio semplificando la modulistica ed uniformandola per tutti i Comuni della Provincia. A marzo 2009 è stata conclusa l'analisi di oltre 70 procedimenti coinvolgendo anche gli Enti Terzi competenti.

Multicanalità

| | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | 2 | 3 |
| • solo richiedere d'informazioni | 2 | 3 |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | 0 | 0 |

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

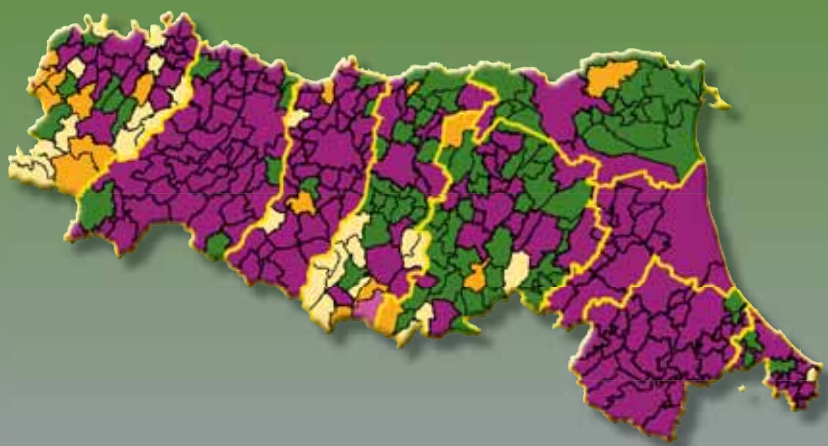




➤ Accertamento e pagamento ICI

341

Comuni



| Interattività | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| 0-24% (Nessuna interattività) | 90 | 73 | 58 | 50 | 28 |
| 25-49% (Livello 1) | 27 | 30 | 25 | 22 | 18 |
| 50-74% (Livello 2) | 73 | 81 | 95 | 103 | 99 |
| 75-99% (Livello 3) | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| 100% (Livello 4) | 149 | 157 | 161 | 164 | 195 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con solo informazioni | 22 | 18 |
| Enti con informazioni e moduli | 81 | 86 |
| Enti con informazioni, moduli e inoltro | 1 | 1 |
| Enti con informazioni, moduli, inoltro e conclusione (compreso pagamento) | 7 | 8 |

| Personalizzazione | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | 95 | 180 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | 19 | 141 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | 90 | 118 |

Peculiarità e casi studio

Il servizio di accertamento e pagamento dell'ICI on line è molto diffuso tra gli enti locali in regione e numerosi Comuni anche di piccole dimensioni hanno attivato sistemi che consentono di svolgere a distanza alcune o tutte le fasi del procedimento. Il **Comune di Medesano (PR)** rende disponibile **ICI FACILE** che consente di accedere via Internet alla banca dati ICI dell'ente. Il servizio fornisce informazioni complete sull'elenco degli immobili soggetti a imposta, l'ICI dovuta per ciascun immobile e quella complessivamente dovuta per l'anno in corso. È inoltre possibile il pagamento on line dell'imposta. Il **Comune di Casalecchio (BO)** ha costituito lo "sportello virtuale" **Comune@casa**, che consente agli utenti registrati di visualizzare i propri dati, calcolare l'ICI, presentare una denuncia e procedere al pagamento con carta di credito. È anche possibile effettuare il calcolo ICI in modo libero. Il **Comune di Granarolo dell'Emilia (BO)** consente di compilare on line il bollettino per il pagamento dell'ICI e di effettuarne il pagamento mediante bancomat o carta di credito. Infine il **Comune di Fanano (MO)** offre la possibilità di inviare la dichiarazione ICI on line. Il Comune, che ha 3094 abitanti, riceve via web il 10% delle dichiarazioni ICI, effettuate in prevalenza da cittadini italiani residenti all'estero. Significativi risultano essere anche i livelli di utilizzo da parte dei cittadini: nel 2008 al **Comune di Bologna** sono pervenute 109 dichiarazioni ICI e sono stati effettuati 368 pagamenti e al **Comune di Ravenna** ne sono pervenuti 600.

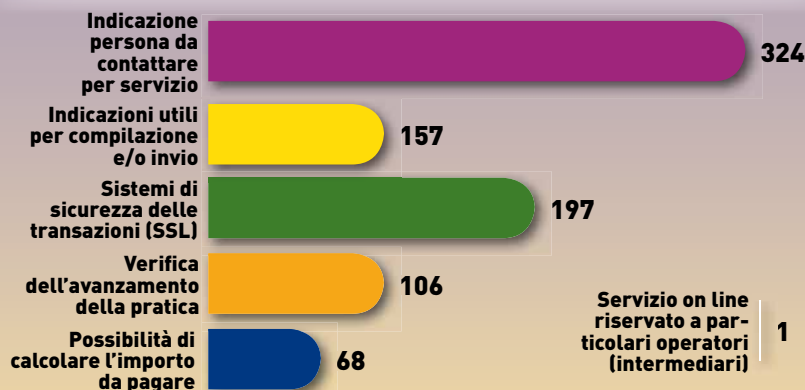
Multicanalità

Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per:

- solo richiedere d'informazioni
- anche per avviare e/o concludere pratiche

| | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | 4 | 34 |
| • solo richiedere d'informazioni | 4 | 34 |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | 0 | 0 |

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

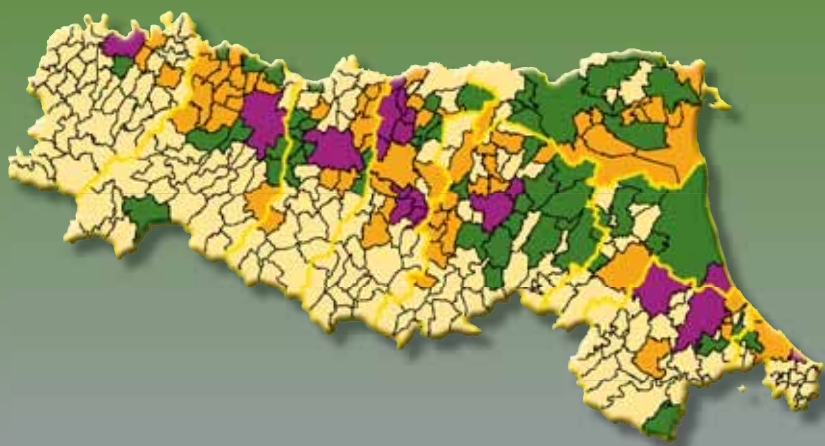




► Pagamento contravvenzioni

341

Comuni



| Interattività | | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-------------------------------|--|------|------|------|------|------|
| 0-24% (Nessuna interattività) | | 269 | 221 | 218 | 196 | 199 |
| 25-49% (Livello 1) | | 50 | 84 | 78 | 82 | 67 |
| 50-74% (Livello 2) | | 17 | 31 | 38 | 52 | 57 |
| 75-99% (Livello 3) | | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 100% (Livello 4) | | 5 | 5 | 6 | 10 | 17 |

| Esautività – disponibilità on line delle fasi del servizio | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con solo informazioni | 82 | 67 |
| Enti con informazioni e moduli | 31 | 39 |
| Enti con informazioni, moduli e inoltrato | 1 | 1 |
| Enti con informazioni, moduli, inoltrato e conclusione (compreso pagamento) | 0 | 0 |

| Personalizzazione | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | 5 | 2 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | 3 | 1 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | 4 | 1 |

Peculiarità e casi studio

In due realtà associative sono stati attivati nuovi servizi di pagamento on line delle contravvenzioni: si tratta dell'**Unione Terre di Castelli** e dell'**Unione Terre d'Argine**, entrambe in provincia di Modena, che in via unitaria per i Comuni che le compongono (rispettivamente Vignola, Castelnuovo Rangone, Spilamberto, Savignano sul Panaro, Castelvetro e Carpi, Campogalliano, Novi di Modena e Soliera), consentono il pagamento delle contravvenzioni.

Per entrambe le realtà, similmente ad altre presenti in Emilia-Romagna, come ad esempio quelle del **Comune di Parma**, di **Granarolo dell'Emilia (BO)**, di **Cervia (RA)**, di **Cesena** l'accesso al servizio richiede semplicemente la trascrizione del numero di verbale e della targa, senza ulteriori registrazioni e conseguenti autenticazioni al sito. Invece, il **Comune di Reggio Emilia** prevede l'accesso al servizio di pagamento solo previa autenticazione.

Il servizio è tra i più utilizzati dai cittadini emiliano-romagnoli: solo nel 2008 il **Comune di Bologna** ha ricevuto on line il pagamento di 5.499 contravvenzioni, il **Comune di Parma** 954, il **Comune di Piacenza** 840, il **Comune di Cervia (RA)** circa 400 e il **Comune di Cesena** 429.

Multicanalità

| | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | 39 | 34 |
| • solo richiedere d'informazioni | 14 | 34 |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | 25 | 0 |

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione dalla persona da contattare per il servizio 296

Disponibilità di indicazioni utili per compilazione e/o invio 7

Sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL) 18

Possibilità di verificare l'avanzamento della pratica 5



➤ Iscrizione all'asilo nido

256

Comuni



| Interattività | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| 0-32% (Nessuna interattività) | 54 | 57 | 62 | 47 | 46 |
| 33-65% (Livello 1) | 63 | 59 | 52 | 58 | 64 |
| 66-99% (Livello 2) | 80 | 85 | 105 | 112 | 127 |
| 100% (Livello 3) | 7 | 7 | 10 | 15 | 19 |
| na | 137 | 133 | 112 | 109 | 85 |
| ● Pagamento retta | 4 | 4 | 11 | 16 | 16 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con solo informazioni | 58 | 64 |
| Enti con informazioni e moduli | 96 | 112 |
| Enti con informazioni, moduli ed inoltrò | 14 | 13 |

| Personalizzazione | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | 9 | 16 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | 9 | 15 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | 3 | 8 |

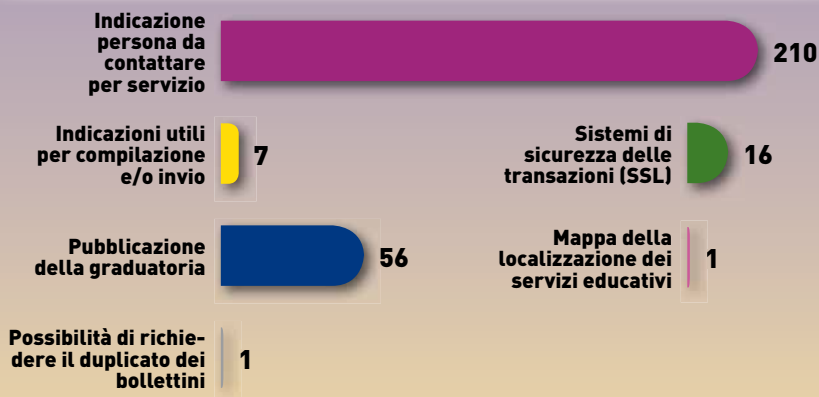
Peculiarità e casi studio

Il **Comune di Parma** ha attivato numerosi servizi educativi on line per l'infanzia. È infatti possibile iscrivere via Internet i bambini all'asilo nido, visualizzare le graduatorie dei posti assegnati per i servizi dell'infanzia, comunicare modifiche nelle preferenze di iscrizione ai nidi d'infanzia/spazi bambino e alle scuole dell'infanzia ed inviare la domanda per l'assegnazione di retta agevolata per la frequenza presso alcune scuole dell'infanzia private paritarie. È inoltre possibile l'invio agli uffici comunali competenti dei dati ISEE autocertificati necessari alla determinazione della retta per i servizi per l'infanzia e scolastici. Il sistema individua in maniera automatica il servizio assegnato al bambino/a e l'ammontare della retta viene poi comunicato via mail dal Comune con il numero di protocollo definitivo, dopo la verifica dei dati da parte degli uffici. Tramite il servizio è inoltre possibile richiedere le agevolazioni tariffarie a favore delle famiglie numerose (con tre o più figli a carico). È inoltre possibile visualizzare, scaricare e stampare da casa il duplicato del bollettino per il pagamento delle rette scolastiche e delle mense comunali. In alcuni Comuni è anche possibile effettuare on line il pagamento della retta scolastica. Il servizio è tra i più utilizzati dalla cittadinanza: nel 2008 a Bologna 723 iscrizioni sono state fatte on line, a Parma 80.

Multicanalità

| | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | 39 | 45 |
| • solo richiedere d'informazioni | 14 | 44 |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | 25 | 1 |

Completezza - presenza di funzionalità di supporto





➤ Iscrizione alla scuola materna

314

Comuni



| Interattività | | 2008 |
|-------------------------------|--|------|
| 0-32% (Nessuna interattività) | | 121 |
| 33-65% (Livello 1) | | 99 |
| 66-99% (Livello 2) | | 86 |
| 100% (Livello 3) | | 8 |
| na | | 27 |
| Pagamento retta | | 12 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | | 2008 |
|---|--|------|
| Enti con solo informazioni | | 99 |
| Enti con informazioni e moduli | | 75 |
| Enti con informazioni, moduli ed inoltrò | | 6 |

| Personalizzazione | | 2008 |
|---|--|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | | 7 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | | 6 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | | 4 |

Peculiarità e casi studio

Nel **Comune di Cesena**, dal 2005, i cittadini in possesso di casella PEI (Posta Elettronica Identificata) possono iscrivere i propri figli alla scuola dell'infanzia anche on line, attraverso il sito del Comune, compilando e inviando l'apposito modulo. Il servizio è accompagnato dalla possibilità di effettuare on line anche il pagamento della retta scolastica.

Da segnalare vi è anche il servizio on line messo a disposizione dal **Comune di Anzola dell'Emilia (BO)**, seppur limitatamente all'iscrizione ai servizi di pre e post scuola, al trasporto scolastico e alla refezione scolastica per le scuole dell'infanzia e scuola primaria. Tramite questo sistema sono state gestite nel 2008 il 20% delle domande complessivamente ricevute dal Comune.

Il **Comune di Bologna** mediante il sito Scuole On-Line permette l'iscrizione ai servizi educativi e scolastici, il pagamento delle mense e l'iscrizione ai servizi integrativi. Nel 2008 sono stati gestiti mediante questo canale 556 iscrizioni pari al 18% di quelle complessive.

Multicanalità

2008

Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per:

33

- solo richiedere d'informazioni
- anche per avviare e/o concludere pratiche

24

9

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione persona da contattare per servizio

231

Indicazioni utili per compilazione e/o invio

2

Sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)

7

Pubblicazione della graduatoria

15

Indicazione di informazione sugli altri servizi scolastici (pulmino, mensa)

116

Possibilità di richiedere il duplicato dei bollettini

1

Mappa della localizzazione dei servizi educativi

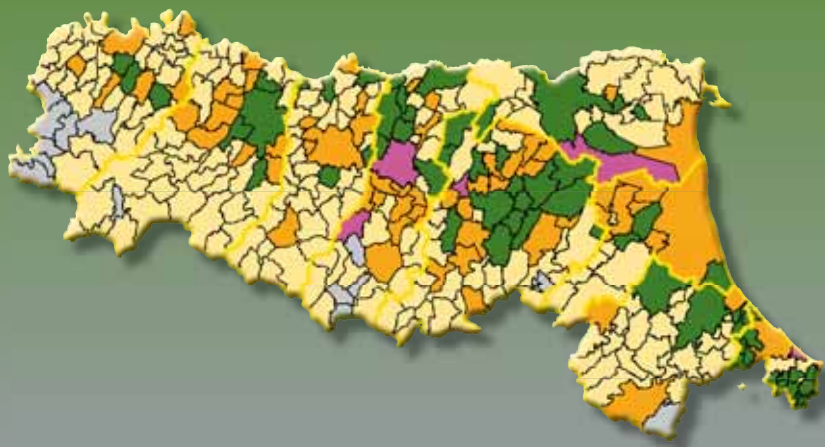
1



► Iscrizione ai centri estivi

325

Comuni



| Interattività | | 2008 |
|-------------------------------|--|------|
| 0-32% (Nessuna interattività) | | 192 |
| 33-65% (Livello 1) | | 67 |
| 66-99% (Livello 2) | | 61 |
| 100% (Livello 3) | | 5 |
| na | | 16 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | | 2008 |
|---|--|------|
| Enti con solo informazioni | | 67 |
| Enti con informazioni e moduli | | 54 |
| Enti con informazioni, moduli ed inoltro | | 2 |

| Personalizzazione | | 2008 |
|---|--|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | | 3 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | | 2 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | | 0 |

La possibilità di inviare on line le domande di iscrizione ai centri estivi è offerta in prevalenza dagli stessi Comuni che erogano sul web anche gli altri servizi scolastici. Il **Comune di Modena** mette a disposizione il servizio on line di iscrizione ai centri estivi nell'ambito di un portale ricco di informazioni e servizi.

Il **Comune di Zola Predosa (BO)** consente di comunicare direttamente on line il ritiro del proprio figlio dal centro estivo, così come dalla scuola materna e dai servizi accessori eventualmente scelti. Il **Comune di Anzola Emilia (BO)** consente l'iscrizione on line ai centri estivi da parte dei residenti nel comune e dai genitori di alunni che frequentano già le scuole del territorio comunale. Al termine dell'iscrizione, la domanda viene inviata automaticamente all'indirizzo di posta del Comune ed il richiedente riceve al proprio indirizzo mail un messaggio di conferma al momento della protocollazione.

Multicanalità

2008

Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per:

- solo richiedere d'informazioni
- anche per avviare e/o concludere pratiche

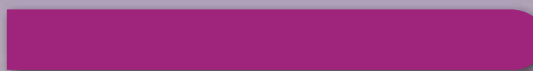
25

19

6

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione
persona da
contattare
per servizio



134

Sistemi di
sicurezza delle
transazioni (SSL)



3

Pubblicazione
della graduatoria



2

Indicazione di infor-
mazione sugli altri
servizi scolastici
(pulmino, mensa)



18

Mappa della
localizzazione dei
servizi educativi



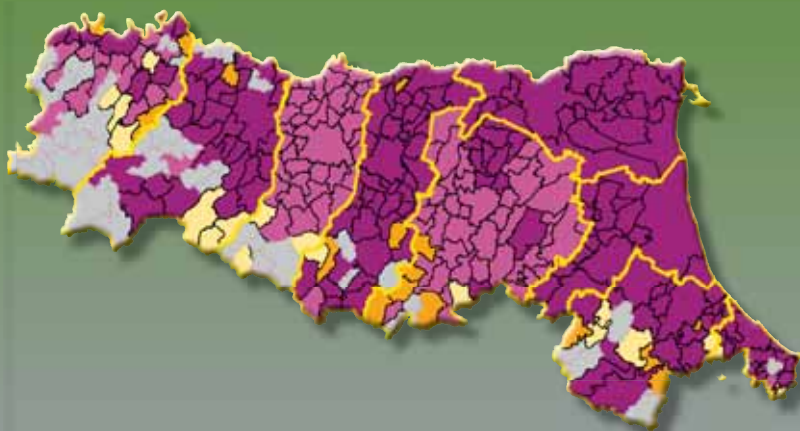
1



► Prestito libri nelle biblioteche

294

Comuni



| Interattività | | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| ■ | 0-24% (Nessuna interattività) | 54 | 37 | 23 | 18 | 18 |
| ■ | 25-49% (Livello 1) | 5 | 3 | 6 | 10 | 15 |
| ■ | 50-74% (Livello 2) | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| ■ | 75-99% (Livello 3) | 173 | 127 | 106 | 103 | 97 |
| ■ | 100% (Livello 4) | 61 | 112 | 147 | 156 | 164 |
| ■ | na | 48 | 62 | 59 | 53 | 47 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | | 2007 | 2008 |
|--|--|------|------|
| Enti con solo informazioni sulla biblioteca | | 10 | 15 |
| Enti con informazioni su biblioteca e su prenotazione on line | | 1 | 0 |
| Enti con informazioni e catalogo da interrogare | | 75 | 88 |
| Enti con informazioni, catalogo e prenotazione on line dei libri | | 103 | 142 |

| Personalizzazione | | 2007 | 2008 |
|---|--|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | | 196 | 168 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | | 150 | 119 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | | 0 | 184 |

In ogni provincia dell'Emilia-Romagna esiste un sistema bibliotecario provinciale che fornisce non solo informazioni generiche sulle biblioteche ed i loro servizi, ma anche un catalogo on line per la ricerca dei libri (OPAC). In alcune Province e Comuni (Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini e nelle biblioteche di Parma e Piacenza) è possibile anche prenotare on line i libri disponibili nel catalogo.

Nel 2008 i cataloghi on line sono disponibili per altre biblioteche comunali di 9 Comuni della provincia di Bologna (**Argelato, Bentivoglio, Castello D'Argile, Castel Maggiore, Galliera, Granarolo Dell'Emilia, Pieve Di Cento, San Giorgio Di Piano, San Pietro in Casale**), che nel 2007 non offrivano questa possibilità.

Il servizio ha raggiunto livelli eccellenti di copertura del territorio, anche se la prenotazione dei libri on line non è capillarmente diffusa. In ogni caso, il servizio è tra i più utilizzati dai cittadini emiliano-romagnoli: il solo polo provinciale di Parma al quale afferiscono 29 biblioteche comunali nel 2008 ha gestito on line 235.510 prenotazioni.

Multicanalità

| | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | 1 | 1 |
| • solo richiedere d'informazioni | 0 | 0 |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | 1 | 1 |

Completezza - presenza di funzionalità di supporto





➤ Scelta del medico di base o del pediatra

11

AUSL



| Interattività | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| 0-24% (Nessuna interattività) | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 25-49% (Livello 1) | 6 | 8 | 7 | 6 | 6 |
| 50-74% (Livello 2) | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 |
| 75-99% (Livello 3) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 100% (Livello 4) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con solo informazioni | 6 | 6 |
| Enti con informazioni e moduli | 5 | 4 |
| Enti con informazioni, moduli e inoltro | 0 | 0 |
| Enti con informazioni, moduli, inoltro e conclusione (compreso pagamento) | 0 | 0 |

| Personalizzazione | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | 0 | 0 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | 0 | 0 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | 0 | 0 |

Tra gli aspetti di maggiore evidenza per il servizio di scelta del medico di base e/o del pediatra segnaliamo come interessante il portale **“Salute Bologna”** che offre informazioni sui servizi sanitari dell’area metropolitana bolognese e la possibilità di accedere a quelli di prenotazione e pagamento disponibili. Il portale pone un’attenzione particolare alla fruibilità dei contenuti offerti mettendosi “nei panni del cittadino” che ha bisogno di usarli. Sono presenti anche funzionalità di supporto alla localizzazione delle informazioni quali elenchi e mappe georeferenziate e la possibilità di costruire percorsi verso i luoghi selezionati.

Il canale web sembra rivestire un ruolo di pura base informativa utile per conoscere preventivamente le modalità di scelta del medico. Tale evidenza emerge chiaramente anche nei casi di sistemi più completi, come ad esempio quello del sito dell’**ASL di Parma**, che utilizza il servizio **IAEW, Informazione assistenza ed educazione sanitaria via WEB**.

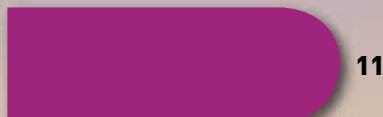
In merito alla multicanalità che caratterizza questo servizio, vi è certamente da segnalare la disponibilità per le 11 AUSL rilevate di uno stesso canale alternativo al web per reperire informazioni: ci si riferisce in particolare al numero verde regionale indicato in tutti i siti delle AUSL.

Multicanalità

| | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | 11 | 11 |
| • solo richiedere d’informazioni | 11 | 11 |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | 0 | 0 |

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione dalla persona da contattare per il servizio



Elenco dei medici di base e/o pediatri





➤ Prenotazione analisi e visite mediche

11

AUSL



| Interattività | | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|---------------|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| ■ | 0-24% (Nessuna interattività) | 3 | 4 | 0 | 1 | 1 |
| ■ | 25-49% (Livello 1) | 6 | 5 | 9 | 6 | 3 |
| ■ | 50-74% (Livello 2) | 1 | 1 | 1 | 3 | 6 |
| ■ | 75-99% (Livello 3) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ■ | 100% (Livello 4) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ● | Pagamento ticket | nd | nd | nd | nd | 2 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | | 2007 | 2008 |
|---|--|------|------|
| Enti con solo informazioni | | 6 | 3 |
| Enti con informazioni e moduli | | 3 | 6 |
| Enti con informazioni, moduli ed inoltro | | 0 | 0 |
| Enti con informazioni, moduli, inoltro e conclusione (compreso pagamento) | | 1 | 0 |

| Personalizzazione | | 2007 | 2008 |
|---|--|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | | 1 | 1 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | | 1 | 1 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | | 0 | 0 |

Negli ultimi mesi del 2008 è stato attivato da CUP2000 un servizio di pagamento on line del ticket sanitario a favore degli utenti dell'**AUSL di Bologna e di quella di Imola**, oltre dell'**Azienda Ospedaliera Universitaria di Bologna** (Policlinico S. Orsola-Malpighi). Nel corso del 2009 tale servizio sarà esteso anche alle altre Aziende Sanitarie Locali, cominciando da Reggio Emilia e Modena.


Si segnala inoltre il servizio offerto da CUP2000 "**SMS CUP**" che permette al cittadino di richiedere via SMS in quale punto Cup di Bologna si può fare più rapidamente una prenotazione dopo aver inviato l'indirizzo al quale ci si trova. Il servizio contemporaneamente indica anche il tempo d'attesa, rilevato in real time nel punto CUP, e, su richiesta, fornisce l'itinerario per giungere al punto di prenotazione più vicino.


Sotto l'aspetto della multicanalità, l'**ASL di Modena** ha collocato chioschi di prenotazione delle analisi e visite mediche presso i supermercati della catena Coopestense, per diversificare le modalità di accesso a questo servizio. Grazie a questo accordo è possibile prenotare gratuitamente con l'ausilio dei farmacisti, visite specialistiche erogate da AUSL, Policlinico e strutture private accreditate. Sul sito dell'**AUSL di Reggio Emilia**, infine, è possibile prenotare on line la visita per l'accertamento dei requisiti di idoneità alla guida.


Multicanalità


| | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | 10 | 11 |
| • solo richiedere d'informazioni | 0 | 0 |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | 10 | 11 |


Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione persona da contattare per servizio  **11**

Possibilità di interrogare database e/o elenchi  **6**

Indicazioni utili per compilazione e/o invio  **1**

Servizio on line riservato a particolari operatori (intermediari)  **11**

Sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)  **1**

Verifica dell'avanzamento della pratica  **2**



➤ Assegnazione carburante a prezzo agevolato per utenti di motori agricoli (UMA)

9

Province



| Interattività | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| 0-24% (Nessuna interattività) | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 25-49% (Livello 1) | 3 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| 50-74% (Livello 2) | 4 | 4 | 6 | 9 | 4 |
| 75-99% (Livello 3) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 100% (Livello 4) | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| ● Link ad Agriservizi | nd | nd | nd | 4 | 5 |

| Esaustività - disponibilità on line delle fasi del servizio | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con solo informazioni | 0 | 0 |
| Enti con informazioni e moduli | 9 | 4 |
| Enti con informazioni, moduli e inoltro | 0 | 0 |
| Enti con informazioni, moduli, inoltro e conclusione (compreso pagamento) | 0 | 5 |

| Personalizzazione | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | 0 | 5 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | 0 | 5 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | 0 | 5 |

Dal 2008 in 5 province su 9 le domande relative alla richiesta di carburante a prezzo agevolato per gli utenti motori agricoli possono essere inviate e gestite on line direttamente dalle imprese (e non solo dagli intermediari, CAA) grazie alle funzionalità offerte dalla piattaforma regionale **Agriservizi**.

Il servizio, al quale è possibile accedere con smart card, consente la gestione completa, fino all'acquisizione digitale del libretto carburante (che può così essere stampato dall'impresa).


Dal 2009 la **Provincia di Ferrara** consente alle imprese di inviare all'indirizzo di posta elettronica certificata ed istituzionale direttamente la richiesta come allegato al messaggio. La documentazione finale viene poi rilasciata in formato cartaceo.

Multicanalità


| | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per: | 0 | 0 |
| • solo richiedere d'informazioni | 0 | 0 |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | 0 | 0 |

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione persona da contattare per servizio  8

Indicazioni utili per compilazione e/o invio  1

Sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)  5

Servizio on line riservato a particolari operatori (intermediari)  9



► Autorizzazione per l'occupazione del suolo pubblico - OSAP

9
Province



| Interattività | | 2008 |
|-------------------------------|--|------|
| 0-24% (Nessuna interattività) | | 1 |
| 25-49% (Livello 1) | | 1 |
| 50-74% (Livello 2) | | 6 |
| 75-99% (Livello 3) | | 1 |
| 100% (Livello 4) | | 0 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | | 2008 |
|---|--|------|
| Enti con solo informazioni | | 1 |
| Enti con informazioni e moduli | | 5 |
| Enti con informazioni, moduli ed inoltro | | 1 |
| Enti con informazioni, moduli, inoltro e conclusione (compreso pagamento) | | 0 |

| Personalizzazione | | 2008 |
|---|--|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | | 1 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | | 0 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | | 0 |

La **Provincia di Ferrara** offre un servizio interattivo di richiesta di autorizzazione per l'occupazione di suolo pubblico – OSAP. Gli utenti interessati possono infatti compilare la modulistica disponibile, sottoscrivere digitalmente il modulo compilato ed inviarlo come allegato all'indirizzo di posta elettronica certificata ed istituzionale. L'autorizzazione viene poi rilasciata in formato cartaceo.

Multicanalità

2008

Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per:

- solo richiedere d'informazioni
- anche per avviare e/o concludere pratiche

1

1

0

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione
dalla persona
da contattare
per il servizio



Disponibilità
di sistemi di
sicurezza delle
transazioni (SSL)





► Autorizzazione provinciale scarichi idrici

9
Province



| Interattività | | 2008 |
|-------------------------------|--|------|
| 0-24% (Nessuna interattività) | | 0 |
| 25-49% (Livello 1) | | 0 |
| 50-74% (Livello 2) | | 8 |
| 75-99% (Livello 3) | | 1 |
| 100% (Livello 4) | | 0 |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | | 2008 |
|---|--|------|
| Enti con solo informazioni | | 0 |
| Enti con informazioni e moduli | | 7 |
| Enti con informazioni, moduli ed inoltrò | | 1 |
| Enti con informazioni, moduli, inoltrò e conclusione (compreso pagamento) | | 0 |

| Personalizzazione | | 2008 |
|---|--|------|
| Enti con sistemi di autenticazione | | 1 |
| Enti con precompilazione dei moduli/richieste | | 0 |
| Enti con l'archivio on line delle pratiche concluse | | 0 |

La **Provincia di Ferrara** offre un servizio interattivo di richiesta di autorizzazione agli scarichi idrici. Gli utenti interessati possono infatti compilare la modulistica disponibile, sottoscrivere digitalmente il modulo compilato ed inviarlo come allegato all'indirizzo di posta elettronica certificata ed istituzionale. L'autorizzazione viene poi rilasciata in formato cartaceo.

Multicanalità

2008

Enti con il servizio erogato sul web e altri canali per:

- solo richiedere d'informazioni
- anche per avviare e/o concludere pratiche

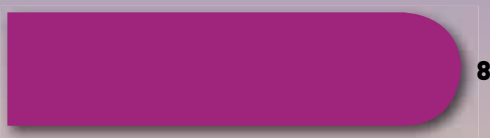
1

1

0

Completezza - presenza di funzionalità di supporto

Indicazione
dalla persona
da contattare
per il servizio



Disponibilità di
indicazioni utili
per compilazione
e/o invio



Disponibilità
di sistemi di
sicurezza delle
transazioni (SSL)





► Accertamento e pagamento IRAP

1
Regione

| Interattività | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| 0-24% (Nessuna interattività) | | | | | |
| 25-49% (Livello 1) | | | | | |
| 50-74% (Livello 2) | | | ● | | |
| 75-99% (Livello 3) | | | | | |
| 100% (Livello 4) | ● | ● | | ● | ● |

| Esaustività – disponibilità on line delle fasi del servizio | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Ha tutte le fasi on line | sì | sì |

| Personalizzazione | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Presenza di sistemi di autenticazione | sì | sì |
| Presenza di sistemi di precompilazione dei moduli/richieste | sì | sì |
| Presenza di sistemi di archiviazione on line delle pratiche concluse | no | no |

| Multicanalità | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Altri canali afferenti al web per: | sì | sì |
| • solo richiedere d'informazioni | sì | sì |
| • anche per avviare e/o concludere pratiche | no | no |

| Completezza - presenza di funzionalità di supporto | 2008 |
|---|------|
| Indicazione dalla persona da contattare per il servizio | sì |
| Disponibilità di indicazioni utili per compilazione e/o invio | sì |
| Disponibilità di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL) | sì |
| Possibilità di calcolare l'importo da pagare | no |
| Servizio on line riservato a particolari operatori (intermediari) | sì |

INDIRIZZI SUL WEB





Indirizzi sul web

Link attivi al 04/09/2009

1 CAMBIO DI RESIDENZA

- http://www.comune.cesena.fc.it/ServiziSIG/ServiziDemografici/Cambio_indirizzo/CambiIndMain.html
- <https://portale.comune.sanlazzaro.bo.it/de4web/common/AmvDocumentoInfo.do?MVVC=amvdociui&ID=3096&REV=0&MVPD=0&MVTD=15&MVSZ=7>
- <http://www.comune.piacenza.it/servizionline/index.asp>

2 CARTA DI IDENTITÀ

- <http://www.comune.cesena.fc.it/cesena/infoarianna/dettAriannaUfficioTrova.asp?CodProc=180>
- <http://www.comune.piacenza.it/servizionline/index.asp>
- <http://www.comune.argelato.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idCat=1430&ID=1430&TipoElemento=categoria>
- http://www.comune.castel-maggiore.bo.it/servizi/autorizzazioni/login_fase01.aspx?
- http://www.comune.pianoro.bo.it/servizi_online/anagrafe_online
- <http://195.62.166.21/codigoro/common/AmvSezione.do?MVPD=0&MVSZ=76>
- https://www.tecuting.it/c040037/po/po_login.php?x=99560741f0ac1b3b2b4582530280ca48&impresa=&cod_fis=&servizio=31
- <http://www.comune.borgo-val-di-taro.pr.it/comune/page.asp?IDCategoria=1631&IDSezione=7147&IDOggetto=1343&Tipo=NEWS>
- <http://www.comune.gaggio-montano.bo.it/Servizi/Autocertificazione.html>
- <http://www.comune.argenta.fe.it/e-democracy/anagrafeonline.aspx>
- <http://www.comune.fanano.mo.it/Servizi/Anagrafe.html>

3 AUTOCERTIFICAZIONE

- <http://www.comune.modena.it/modulistica/comune/anagrafe/autocertificazione/autocert.php>
- http://www.comune.forli.fc.it/servizi/procedimenti/ricerca_fase03.aspx?ID=895
- <http://www.comune.sassomaroni.bologna.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=7928&idCat=7928&ID=7928>
- http://213.209.239.4/italsoftcgi/eloq.cgi/URL_ITALWEB?ditta=01
- <http://www.comune.castelsangiovanni.pc.it/pagina.asp?IDpag=122&idbox=34&idvocebox=159>
- <http://www.comune.sangiorgiopiacentino.pc.it/pagina.asp?IDpag=121&idbox=34&idvocebox=165>
- <http://www.comune.bagnolo.re.it/Sezione.jsp?idSezione=101&idSezioneRif=568>
- http://www.comune.mirabello.fe.it/useradd_CERTIANA.php



4 RICHIESTA CERTIFICATI ANAGRAFICI

- <http://www.servizi.comune.parma.it/servizionline/project/paginaIntermedia.asp?id=16&idElement=123&service=68>
- <http://www.comune.piacenza.it/servizionline/index.asp>
- <http://www.comune.modena.it/h3/h3/aanagrafe/d?descrtosc=anagrafe+prenotazione+certificati;posizione.x=10>
- <http://www.comune.cesena.fc.it/cesena/infoarianna/dettAriannaUfficioTrova.asp?CodProc=173>
- <http://www.comune.agazzano.pc.it/pagina.asp?IDpag=105&idbox=30&idvocebox=142>
- http://www.comune.podenzano.pc.it/serv_com/demo4.asp
- <http://www.comune.cavriago.re.it/page.asp?IDCategoria=527&IDSezione=2558&ID=66812>
- http://www.comune.medicina.bo.it/moduli/ufficio_funz.aspx?ID=1&q=32&f=80
- <http://www.comune.ra.it/Ravenna-Semplifica/Cittadino/Anagrafe-e-Stato-Civile/Richiedere-on-line-certificati-anagrafici>

5 PERMESSO A COSTRUIRE

- <http://domweb.comune.modena.it/>
- http://www.comune.argenta.fe.it/comune/ufficio_serv.aspx?IDMenu=1&IDServ=124

6 DIA EDILIZIA

- <http://www.comune.piacenza.it/servizionline/diaonline.asp>
- <http://www.comune.collecchio.pr.it/page.asp?IDCategoria=1075&IDSezione=7563&ID=292007>

7 AUTORIZZAZIONE UNICA NUOVI IMPIANTI PRODUTTIVI (SUAP)

- http://www.racine.ra.it/suapfaenza/domanda_on_line.htm
- <http://www.comune.traversetolo.pr.it/Comune/page.asp?IDCategoria=373&IDSezione=694&IDOggetto=5549&Tipo=SERVIZIO>
- <http://www.comune.ra.it/Ravenna-Semplifica/Impresa/Attivita-commerciali>
- <http://www.servizi.comune.parma.it/servizionline/project/pagesListServices.asp?id=17>
- <http://www.provincia.fe.it/sito?nav=105>

8 ACCERTAMENTO E PAGAMENTO ICI

- <http://www.comune.medesano.pr.it/comune/pagetasse.asp>
- <http://www.comune.casalecchio.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=353&idCat=731&ID=22980>
- <http://www.comune.granarolo-dellemilia.bo.it/default.asp?id=347&mnu=347>
- <http://www.comune.fanano.mo.it/Servizi/ICI.html>

9 PAGAMENTO CONTRAVVENZIONI

- <http://sosiaweb.terre-di-castelli.modena.it/sosiaweb/>
- http://terredargine.it/cgi/jump.cgi?ID=72134∓t=_terre
- <http://www.servizi.comune.parma.it/servizionline/project/paginaIntermedia.asp?id=11&idElement=16&service=11>
- <http://www.comune.cesena.fc.it/cesena/infonews/NewsViewSingle.asp?IDNews=2815>
- <http://www.comune.granarolo-dellemilia.bo.it/default.asp?id=347&mnu=347>
- <http://www.comunecervia.it/pagamenti/>
- http://portal.comune.re.it/portal/page?_pageid=355,121138&_dad=portal&_schema=PORTAL&id=4&comune=H223

10 ISCRIZIONE ALL'ASILO NIDO

- <http://www.servizi.comune.parma.it/servizionline/project/paginaIntermedia.asp?id=22&idElement=99&service=14>

11 ISCRIZIONE ALLE SCUOLE MATERNE

- <http://www.comune.cesena.fc.it/cesena/infoarianna/dettAriannaUfficio.asp?CodSettore=12&CodServizio=052&CodUfficio=0074&CodProc=154>
- http://www.comune.anzoladellemlia.bo.it/servizi_online/servizi_scolastici/pagina33.html
- http://scuola.comune.bologna.it/portaleSISM2/servlet/AdapterHTTP?pag_e=homePubblicaPage&NEW_SESSION=TRUE

12 ISCRIZIONE AI CENTRI ESTIVI

- http://www.comune.anzoladellemlia.bo.it/servizi_online/servizi_scolastici/pagina30.html
- http://www.comune.zolapredosa.bo.it/online/procedure_online/ritiro_servizi_scuola/
- <http://istruzione.comune.modena.it/scuolamosito/Sezione.jsp?idSezione=409&idSezioneRif=359>

13 PRESTITO LIBRI NELLE BIBLIOTECHE

- <http://opac.biblioteche.piacenza.it/>
- <http://opacsol.unipr.it/SebinaOpac/Opac?sysb=&fromBiblio=>
- <http://opac.provincia.ra.it/SebinaOpac/Opac>
- <http://sol.cib.unibo.it:8080/SebinaOpac/Opac?sysb=&fromBiblio=>

14 SCELTA DEL MEDICO DI BASE E/O DEL PEDIATRA

- <http://www.salute.bologna.it/>
- <http://iaew.gov.it/index/auslparma/sportellounico/sceltarevoca.html>

15 PRENOTAZIONE VISITE ED ANALISI MEDICHE

- <https://www.pagonlinesanita.it/>
- http://www.cup2000.it/frmServizi_BO_CM_SMSCUP.aspx?IDItem=171
- <http://www.ausl.mo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/338>
- <http://www.ausl.re.it/Home/Custom.aspx?IDSottoCategoria=169>

16 RICHIESTA CARBURANTE AGEVOLATO PER UTENTI MOTORI AGRICOLI (UMA)

- http://www.ermesagricoltura.it/wcm/ermesagricoltura/sportello_agricolo/s_gest_macc_agri.htm
- <http://www.provincia.fe.it/sito?nav=359>

17 AUTORIZZAZIONE PER L'OCCUPAZIONE DEL SUOLO PUBBLICO - OSAP

- <http://www.provincia.fe.it/sito?nav=377>

18 AUTORIZZAZIONE PROVINCIALE SCARICHI IDRICI

- <http://www.provincia.fe.it/sito?nav=218>

19 IRAP

- <http://www.regione.emilia-romagna.it/tributi/3.htm>

LA METODOLOGIA





La metodologia

Interattività

» L'interattività è misurata utilizzando la metodologia del benchmarking eEurope¹ strutturata su quattro livelli

| Livelli di interattività eEurope | Descrizione | % nei servizi al livello 3 | %i servizi al livello 4 |
|---|---|----------------------------|-------------------------|
| Livello 0 (nessuna informazione sul servizio) | Il sito non dà informazioni specifiche sul servizio, limitandosi, eventualmente, alla descrizione delle attività dell'ufficio competente. | 0-32% | 0-24% |
| Livello 1 (informazioni sul servizio) | Il sito da adeguata descrizione del servizio (adempimenti, ufficio competente, procedimento, ecc.). L'indicatore non è soddisfatto se il sito si limita ad indicare cosa fa l'ufficio competente. | 33-65% | 25-49% |
| Livello 2 (download dei moduli) | Se il sito consente di scaricare i moduli di domanda e/o degli allegati da presentare per l'avvio del procedimento | 66-99% | 50-74% |
| Livello 3 (invio on line) | Se il sito consente di inviare il documento appositamente compilato per mail oppure se esiste un form compilabile ed inviabile on line | 100% | 75-99% |
| Livello 4 (transazione on line) | Se il sito consente di concludere il procedimento on line e quindi ricevere comunicazione dell'esito del procedimento e il documento conclusivo (anche per e-mail). | -- | 100% |

Esaustività

» Il livello di **esaustività** del servizio verifica se oltre alla condizione di attribuzione dell'interattività definitiva, risultano soddisfatte anche le condizioni che integrano i livelli inferiori.

1 http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/benchmarking/index_en.htm



In altre parole, se un servizio è al livello 2 di interattività (consente il download dei moduli), si verifica se tale servizio ha anche le informazioni su come accedere al servizio; se arriva al livello 3, si verifica se ha anche il download dei moduli e le informazioni; se il servizio arriva al livello 4, si verifica se il sito ha anche l'invio del modulo, il download del modulo e le informazioni sul servizio.

Personalizzazione

» L'effettivo funzionamento del servizio interattivo ed il livello di **personalizzazione** è stato verificato attraverso telefonate con i referenti dei servizi on line oppure i gestori dei siti. Sono state identificate tre categorie di indicatori: "Riconoscimento dell'utente", "Verifica delle pratiche", "Accesso multicanale al servizio", che raccolgono gli indicatori, ai quali corrispondono altrettante domande. La personalizzazione del servizio è verificata in corrispondenza di servizi che presentano almeno una di queste condizioni (in ordine di successiva individuazione):

1. hanno un sistema di autenticazione che fa accedere ad una sezione del sito riservato ai soli possessori di sistemi di identificazione (ID o PSW, smart card o simili)
2. hanno, indipendentemente dalla presenza di un sistema di identificazione, servizi interattivi (almeno al livello 3 - invio on line della domanda). Tra gli indicatori utilizzati sono qui presentati i dati relativi a: presenza di sistemi di autenticazione, possibilità di precompilazione delle richieste, accesso all'archivio storico delle pratiche concluse.

Completezza

» Oltre agli indicatori attributivi dell'interattività sono rilevati altri indicatori che evidenziano funzionalità che arricchiscono qualitativamente il servizio quali: la presenza di un riferimento da contattare per il servizio, di un help (compilazione e invio), di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL), del tracking

dello stato di avanzamento, di database interrogabili, e di servizi aggiuntivi per intermediari

Multicanalità

»» La multicanalità dei servizi on line misura la possibilità di accedere al servizio ed eventualmente interagire con la Pubblica Amministrazione attraverso canali aggiuntivi al web, indicati nelle pagine dei siti dedicati specificamente ai servizi on line.

»» I canali alternativi considerati sono: numero verde, call center, SMS, digitale terrestre, TV analogica, WAP, a cui si aggiungono il fax e la richiesta per posta ordinaria. L'obiettivo primario della multicanalità è verificare tutti i casi in cui viene evitato al cittadino di recarsi presso gli uffici comunali per avviare/concludere una pratica, avere informazioni, ecc. Nel caso specifico dei servizi on line, quindi, lo scambio fra amministrazione locale ed utente attraverso il fax o la posta ordinaria viene considerato strumento di semplificazione. Qui si presentano i risultati a seconda del tipo di interattività che i canali aggiuntivi consentono, distinguendo quelli che permettono solo la richiesta di informazioni (canale unidirezionale) da quelli che permettono di avviare e/o concludere una pratica on line (canale bidirezionale).

Diversamente dallo scorso anno, i dati sono presentati solo in valore assoluto e non in percentuale. L'universo di riferimento è indicato nella prima pagina di ogni servizio, sotto al titolo.

