

SMART CITY, TRANSIZIONE DIGITALE E SERVIZI



*Ogni anno, in media, sono stati impegnati **4 milioni** per l'illuminazione pubblica*

Città sempre più smart

Prosegue il percorso virtuoso di Parma per diventare una città sempre più smart. Secondo gli indicatori del programma di “smart benchmarking” di ForumPA, la città si è posizionata nel 2021 nella top ten della iCity Rate, l'annuale classifica delle 107 città “intelligenti” stilata da ForumPA.

A partire dal 2020 ForumPA ha modificato gli obiettivi dell'indice iCity Rank da strumento per la valutazione della smartness complessiva delle città

italiane (tradizionalmente articolato nella dimensione economica, ambientale, governance, qualità della vita, mobilità, capitale sociale) in uno strumento più mirato, rivolto a valutare più specificamente i processi di trasformazione digitale. La città, inoltre, si è classificata al primo posto nell'indice APP Municipali, al settimo posto nell'indice di adozione ed utilizzo delle ‘piattaforme abilitanti’ (SPID, CIE, CNS, PagoPA e APP IO).

L'accesso all'archivio si fa digitale

L'archivio storico è riuscito a divenire nel quinquennio, oltre che luogo di conservazione dei documenti, il principale punto per l'accesso agli atti dei titoli edilizi.

Nel periodo pandemico ha assicurato, anche in lock down, la possibilità di accedere ai documenti anche tramite servizio di risposta via mail. L'attenzione al cittadino non è mai mancata e gli uffici hanno fatto sì che i tecnici liberi professionisti potessero continuare il loro lavoro, con ricaduta sull'intero settore dell'edilizia. Superata la crisi Covid si è fronteggiato l'aumento esponenziale di accesso agli atti per fornire materiale per i bonus per l'edilizia del 110%. Negli ultimi due anni si è provveduto alla digitalizzazione dei documenti, degli atti dell'archivio urbanistico e sulla creazione di una banca dati dei titoli edilizi finalizzata alla creazione del fascicolo virtuale dell'edificio. Numerosi gli eventi e le mostre documentarie legate alla presentazione di libri o alle settimane della didattica in archivio. Il servizio è inoltre laboratorio aperto alle scuole sia in occasione dei periodi di alternanza scuola-lavoro, sia per tirocini formativi sia nei percorsi culturali over 55. E' recente la digitalizzazione dell'Atlante Sardi, il recupero del fondo Ex-Eca (Ente comunale di Assistenza) e del fondo fotografico Cattani-Melitta costituito da oltre 7.000 pezzi per un complesso di 47 GB.

Convenzione con Open Fiber per la fibra a banda ultra larga

Il progetto, frutto della collaborazione sancita dalla stipula di una apposita convenzione sottoscritta tra l'Amministrazione e Open Fiber, ha visto la realizzazione di un'infrastruttura a banda ultra larga interamente in fibra ottica, modalità FTTH (Fiber To The Home), fibra fino a casa dell'utente. Gli anelli periferici sono stati completati e i servizi sono acquisibili da parte degli utenti finali raggiunti che beneficiano di una velocità di connessione fino a 1 Gigabit per secondo. Rimane da completare l'intervento che riguarda l'anello che insisterà sul centro storico che è in fase di realizzazione. Open Fiber ha investito a Parma circa 25 milioni di euro per collegare alla banda ultra larga quasi 65 mila unità immobiliari attraverso 41mila chilometri di fibra ottica. Collegati anche 50 immobili dell'Amministrazione Comunale, tra cui 19 plessi scolastici, costituendo così la base su cui realizzare una "MAN" (Metropolitan Area Network) ad esclusivo beneficio dell'Amministrazione.

PEZZI ESTRATTI PER ACCESSO AGLI ATTI DEI TITOLI EDILIZI

2019
18.000

2020
15.300

2021
20.000
con un numero di accessi individuali di circa 3000 l'anno



Il nuovo portale istituzionale del Comune

Il nuovo portale avrà l'obiettivo di garantire ai cittadini un rapido accesso ai contenuti e ai servizi del Comune, sia dal PC che in mobilità. Seguirà le linee guida ufficiali per il design dei siti web AgID dei Comuni italiani: layout grafico, architettura informativa, struttura dei contenuti e flussi di navigazione.

IL COMUNE DI PARMA NEI CANALI ISTITUZIONALI

926.479 utenti del portale (+37% dal 2019)

1.906.175 sessioni (+41% dal 2019)

4.907.664 visualizzazioni di pagine (+35% dal 2019)

IL COMUNE DI PARMA SUI SOCIAL

33.828 utenti Facebook (+55% dal 2019)

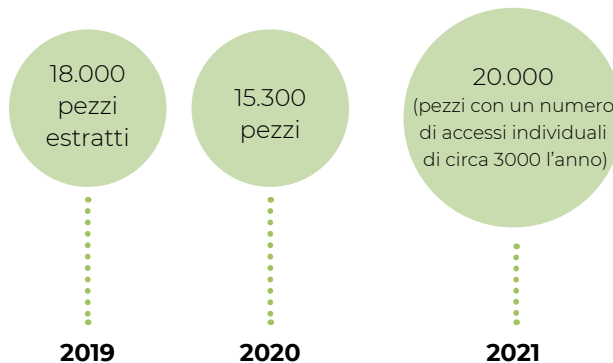
9.124 follower Twitter (+12% dal 2019)

10.300 follower Instagram (+12% dal 2019)

3.260 utenti Youtube (+38% dal 2019)

144 follower Flickr (+12% dal 2019)

(dati 2021)



I servizi online

Il Codice dell'amministrazione digitale (d.lgs. n. 82/2005) attribuisce a chiunque il diritto di fruire in forma digitale dei servizi erogati online dalle pubbliche amministrazioni.

L'Amministrazione, nel tempo, ha fornito sempre più servizi tramite il canale web, servizi sempre migliori in termini di usabilità, accessibilità e multicanalità, con il primario obiettivo di favorire uno sviluppo etico ed inclusivo, perché la digitalizzazione è un processo soprattutto al servizio delle persone, delle comunità e del territorio. Particolare attenzione è stata prestata all'introduzione delle **"piattaforme abilitanti"** che erogano servizi volti ad agevolare e ridurre i costi e ad uniformare gli strumenti utilizzati dagli utenti.

L'introduzione di **SPID** (Sistema pubblico di identità digitale) e della **CIE** (Carta di identità elettronica), per esempio, ha offerto la possibilità al cittadino di poter scegliere e adottare un'unica modalità di autenticazione per tutti i servizi della pubblica amministrazione.

Direttamente online, senza doversi recare presso gli sportelli di anagrafe del Comune, è possibile ottenere, per sé stessi o per un membro del proprio nucleo familiare certificati anagrafici **ANPR** (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) e certificati di stato civile.

Tutti i certificati vengono emessi in formato PDF con firma digitale e possono essere, quindi, utilizzati come documenti elettronici. Anche se stampati i certificati non perdono validità, essendo dotati di un contrassegno digitale con il quale è facilmente verificabile la corrispondenza fra il documento cartaceo e l'originale elettronico, infatti i certificati anagrafici sono formati direttamente da ANPR e quindi dotati del QRCode ANPR collegato direttamente agli archivi del Ministero dell'Interno.

Sul tema dei pagamenti digitali, invece, **PagoPA**, una società pubblica partecipata al 100% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, ha reso più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la pubblica amministrazione. Il Comune ha aderito attraverso diverse azioni: trasformando le bollettazioni in emissione di avvisi PagoPA, mettendo a disposizione dei cittadini e delle imprese un portale dei pagamenti attraverso il quale è possibile pagare online o stampare gli avvisi di pagamento, integrando alcuni servizi online (es. edilizia) con la possibilità di pagare prima dell'invio dell'istanza.

È stata, poi, introdotta l'**App IO**, l'app dei servizi pubblici che permette di interagire in modo semplice e sicuro con i servizi pubblici locali e nazionali direttamente dallo smartphone.



207SERVIZI PUBBLICATI ON LINE
SUL PORTALE DEL COMUNE DI PARMA*
(+93% dal 2019)**797.365**VISUALIZZAZIONI PAGINE SERVIZI ONLINE
(+153% dal 2019)**404.036**ACCESSI AI SERVIZI ONLINE
(+208% dal 2019)**394.551**ACCESSI AUTENTICATI AI SERVIZI ONLINE
(+359% dal 2019)**18.600**CERTIFICATI ANAGRAFICI
E DI STATO CIVILE SCARICATI ON LINE**108**PRESTAZIONI PAGABILI ATTRAVERSO
IL CANALE PAGOPA**153.500**EMISSIONI PAGATE ATTRAVERSO
CANALE PAGOPA**13**

SERVIZI INTEGRATI IN APP IO

112.600

MESSAGGI INVIATI SU APP IO

Dati 2021

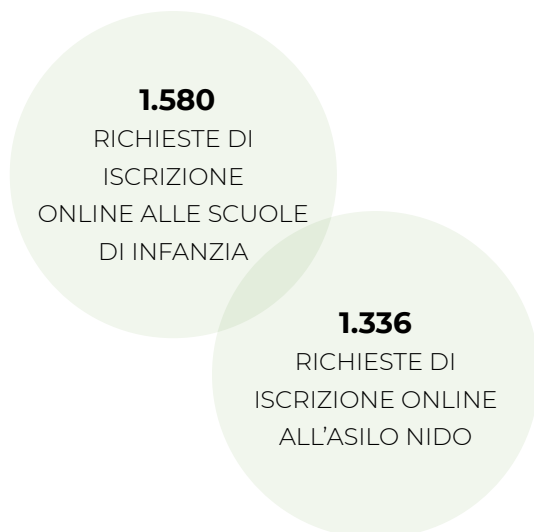
*non sono conteggiati tutti i moduli online
della piattaforma Accesso Unitario**ISCRIZIONI AI SERVIZI
PER L'INFANZIA ON LINE ONLY**

La modalità d'iscrizione ai nidi, ai servizi sperimentali 0-6 e alle scuole d'infanzia comunali, private con posti in convenzione e statali del Comune di Parma è esclusivamente on-line

A partire dal 2019, le iscrizioni ai servizi per l'Infanzia avvengono solo on line. Per favorire il passaggio alla modalità digitale si è provveduto anche a semplificare la modulistica per la presentazione delle domande on line. Si tratta di una procedura volta a migliorare il servizio, permettendo ai genitori di effettuarla direttamente da casa, senza doversi recare agli sportelli e con ricadute positive anche sui tempi di formazione delle graduatorie. Il servizio online permette la ricezione del 100% delle pratiche tramite modalità telematica: è stato quindi possibile chiudere la ricezione a sportello delle domande, lasciando attivo solo un servizio di tutoraggio per le utenze in maggiori difficoltà.

Parallelamente sono state digitalizzate anche le procedure successive alla presentazione della domanda di iscrizione: modifica delle preferenze espresse e accettazione/rifiuto del posto.

Dal 2020 è stata digitalizzata la procedura per la richiesta del cambio di orario, del trasferimento e del ritiro dal servizio per gli alunni già frequentati, prevedendo l'esclusiva presentazione online di queste pratiche. Digitalizzata anche l'iscrizione ai servizi estivi 0-3 e 3-6 anni in precedenza effettuata solo tramite sportello presso gli uffici di **Parmainfanzia**.



Dati 2021

DETERMINAZIONE DELLE RETTE DEI SERVIZI PER L'INFANZIA ON LINE

È stato sviluppato un nuovo servizio online per la determinazione delle rette per il Servizio Nidi d'Infanzia e Spazio Bambini, per il Servizio Scuola Infanzia Comunale e Servizio di Ristorazione Scuola Infanzia Statale e per il Servizio di ristorazione 1° ciclo: scuola primaria e secondaria di primo grado. Il servizio prevede il rilascio al richiedente di una ricevuta con indicata la retta calcolata sulla base dell'ISEE autocertificato nella domanda e l'aggiornamento della retta nel backoffice, dove a seguito dei controlli da parte dell'ufficio, se richieste, possono essere applicate ulteriori agevolazioni come ad esempio lo sconto sorelle/fratelli. Dall'anno scolastico 2020/2021 le bollette per i servizi educativi vengono emesse attraverso il circuito PagoPA.

3849 DOMANDE DI DETERMINAZIONE RETTA AGEVOLATA SUI SERVIZI PER L'INFANZIA (PERVENUTE AD OGGI PER I NIDI E SCUOLE A.S. 2021/2022):



(dati 2021 riferiti a pagamenti on line effettuati sul portale dei pagamenti del Comune)




ISCRIZIONI AL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA E SERVIZIO DIETETICO ON LINE

A partire dall'anno scolastico 2019 l'iscrizione al servizio di ristorazione avviene esclusivamente on line, e da maggio 2021 anche tutte le procedure di comunicazioni, come trasferimento o ritiro dal servizio, possono essere effettuate in modo comodo e veloce tramite un'unica procedura.

Sempre dall'anno 2019 anche le richieste di dieta relative ai servizi dell'infanzia ed alle scuole del primo ciclo possono essere effettuate on line, allegando eventuali certificazioni mediche se necessarie, permettendo in tal modo la tracciabilità costante ed un'immediata presa in carico della pratica con predisposizione della dieta personalizzata. Tutti i servizi on line prevedono il rilascio immediato di una ricevuta al termine della pratica ed il conseguente aggiornamento istantaneo del menu dell'utente da parte dei tecnici preposti alla presa in carico della richiesta. Dall'anno 2020 vi è inoltre on line anche il servizio accessorio di vigilanza mensa e post mensa per le scuole che ne hanno necessità, completando in tal modo l'offerta del settore.

MENU EQUILIBRATI ED INFORMAZIONI ISTITUZIONALI PER GRANDI E PICCINI PARMA@TAVOLA LA NUOVA APP DEL COMUNE

Parma@tavola è la nuova App che permette la visualizzazione di menu equilibrati, tra cui quelli scolastici, e la ricezione di informazioni mirate, per la promozione di corretti stili di vita legati ad una sana alimentazione alla cultura della sostenibilità del territorio. I menu erogati nel servizio di ristorazione sono creati da esperti del settore, per utenti in buona salute dai 12 mesi di vita in poi, ed approvati dall'U.O. Nutrizione del Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizione (S.I.A.N.) Dipartimento di Sanità Pubblica dell'AUSL di Parma. Mission è il supporto nelle scelte nutrizionali quotidiane, nella divulgazione scientifica e culturale dell'agroalimentare e delle tradizioni del territorio.

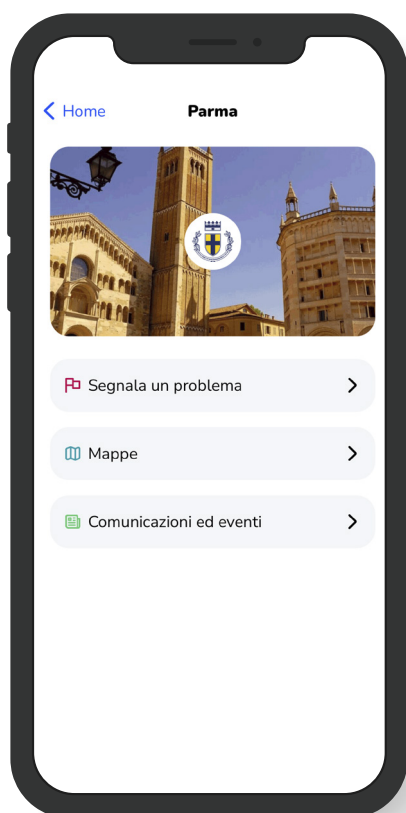


3.081 domande di determinazione retta agevolata per ristorazione scolastica

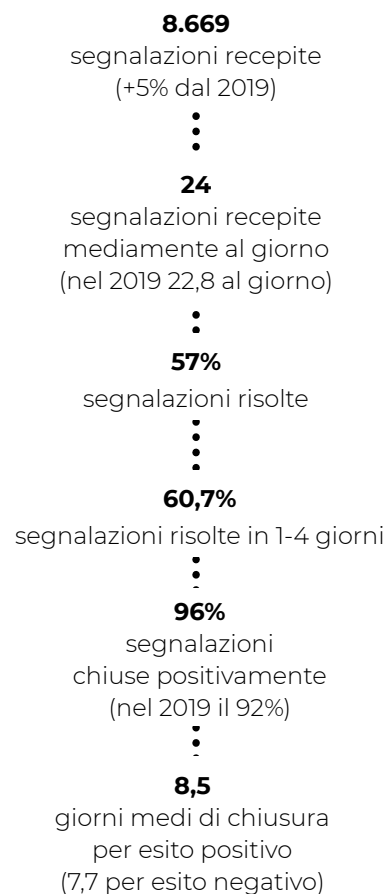
64 cucine monitorate e presenti tra servizi dell'infanzia e scuole del primo ciclo. Gestiti **11.014 pasti** al giorno di cui **1.695 diete** (dati 2021).

L'APP COMUNI-CHIAMO

Tramite web o applicazione su smartphone e tablet, il cittadino comunica al Comune eventuali problematiche riscontrate in città, legate al decoro urbano o alla manutenzione delle strade, ad esempio, e può proporre suggerimenti e idee, riducendo i tempi di attesa nella risoluzione. E' possibile ricevere le notifiche delle segnalazioni anche sull'app IO con la quale Comuni-Chiamo è stata integrata. L'Amministrazione inserisce nella piattaforma web le segnalazioni che arrivano via mail, via telefono, a sportello o



su strada, affinché la piattaforma elabori e restituisca l'elenco delle priorità e permetta ai servizi dal Comune di intervenire rapidamente, risparmiando anche risorse. L'App permette, infatti, di avere a disposizione analisi statistiche per la verifica della tipologia di segnalazioni più frequenti e per essere ancor più tempestivi nella loro risoluzione.



Le problematiche più segnalate:

lampioni spenti o danneggiati **242**
buche **254**
veicoli abbandonati **352**
potature e sfalcio erba **763**
rifiuti abbandonati **251**
codice della strada **250**
(Report Comuni-Chiamo 2021)

I servizi rimasti in presenza

I Servizi Demografici durante il mandato hanno intrapreso un percorso di riorganizzazione che, iniziato da un'erogazione delle attività di Front Office (Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale) tramite sportelli polifunzionali, è transitato attraverso l'evoluzione in sportelli specialistici fino alla quasi completa erogazione dei servizi in modalità digitale fatta eccezione per quelli in cui la presenza fisica sia dell'operatore che del cittadino rimangono indispensabili, come in sede di emissione del documento d'identità o di attività di autentica.

Per far fronte al persistere dell'emergenza sanitaria e al fine di migliorare la fruibilità dell'accesso ai servizi, è stata messa in produzione una nuova agenda appuntamenti per regolamentare gli accessi al DUC con limitazione degli stessi esclusivamente per i servizi non erogabili online ed è stato attivato un nuovo servizio online di presentazione e gestione pratiche di residenza accessibile da portale del Comune e con credenziali SPID o CIE 3.0.

Queste modalità organizzative hanno consentito di ricevere al DUC, in presenza e tramite appuntamento, tutti quei cittadini che avessero necessità di prestazioni non erogabili in altra modalità e nello stesso tempo di sviluppare servizi di tutoraggio importanti per guidare i cittadini sui restanti servizi e sul rilascio di informazioni tutte veicolate attraverso il canale telefonico o la mail.

Dopo un periodo caratterizzato da tempi di attesa consistenti in gran parte dovuti alla compressione del numero degli accessi, causato dalla necessaria applicazione delle misure di sicurezza e all'accumulo di richieste dovuto alle chiusure e ai contingentamenti

nell'anno 2020, si è giunti all'erogazione dei principali servizi (emissione delle CIE e registrazione delle dichiarazioni di residenza) in tempi brevissimi e senza più la necessità di catalogare le urgenze, vista l'ampia capienza dell'agenda appuntamenti e la nuova organizzazione della procedura inerente le residenze, ora registrate nelle prescritte 48 ore dalla presentazione.

PERIODO EMERGENZA SANITARIA:

in media **90** appuntamenti per carte d'identità elettroniche nei giorni lunghi e **60** nei giorni corti
+ 10 appuntamenti per altri servizi di anagrafe
+ 2 sportelli dedicati ai servizi di stato civile

SITUAZIONE ATTUALE:

in media **144** appuntamenti per carte d'identità elettroniche
+ 15 appuntamenti per altri servizi di anagrafe
+ 2 sportelli dedicati ai servizi di stato civile

NUOVE SEDI MATRIMONI



Per rispondere alle crescenti domande di matrimoni civili e al desiderio degli sposi di celebrare un momento così importante in luoghi speciali, il Comune di Parma ha aperto a sedi private che sono diventate case comunali. Ad oggi sono 4 le location private che si aggiungono a quelle classiche comunali: Villa Malenchini, Oratorio di San Tiburzio, T-Cafè e l'Agriturismo Trussardi.