



Digitalizzazione e accesso al welfare

L'approccio del Comune di
Bologna



Comune
di Bologna

Procedure digitalizzate:

- Assegno nucleo con 3 figli minori (sostituito poi dall'assegno unico)
- Assegno di maternità
- Buoni spesa covid 19
- Buono taxi
- Contributo per abbattimento barriere architettoniche
- Soggiorni collettivi
- Vacanze disabili
- riconoscimento ruolo caregiver e servizi di supporto al caregiver
- vicinanza solidale
- sconto dentisti
- sconto ottica
- eco ticket caregiver (in pubblicazione)

Altri servizi welfare correlati:

- in ambito servizi educativi: Iscrizione Nido, scuola infanzia, centro estivo, servizi scolastici integrativi
- in ambito mobilità: contrassegni per veicoli di persone con disabilità

Il percorso del Comune di Bologna

- Accessibilità e inclusione digitale: linguaggio chiaro, interfaccia semplice, accesso anche da mobile e attenzione al fatto che alcuni cittadini potrebbero avere poca dimestichezza con il digitale.
- Semplificazione: ridurre la modulistica cartacea, integrare i passaggi, evitare ridondanze, rendere fluido il percorso utente-cittadino-PA.
- Trasparenza e tracciabilità: poter vedere che la richiesta è stata ricevuta, essere informati sull'esito, non rimanere «in mezzo» al processo.
- Inclusione digitale: canali fisici integrati con i digitali, supporto alle persone con minore dimestichezza con la tecnologia.

Evoluzione della Rete Civica: da portale informativo a piattaforma interattiva di servizi.

Principi fondamentali delle linee guida AGID per i siti comunali e i servizi online al cittadino

- accessibilità
- semplicità
- coerenza

Evoluzione della Rete Civica: da portale informativo a piattaforma interattiva di servizi.

- principio del once only e fruizione dati già inseriti
- riepilogo dati inseriti
- conferma presa in carico
- visualizzazione dello stato del procedimento, del responsabile e dei tempi
- integrazione con strumenti nazionali
 - SPID
 - CIE
 - pagoPA
 - INPS - ISEE
 - ANPR - Anagrafe nazionale della popolazione residente
 - Registro Imprese

Un caso concreto: lo strumento degli sconti per ottici

Scheda Servizio:

[Sconto per acquisto occhiali da vista](#)

Informazioni

In qualsiasi momento puoi interrompere la compilazione cliccando sul pulsante "SALVA BOZZA". In questo modo potrai riprendere la compilazione cliccando sul link che invieremo all'indirizzo email che devi indicare in questa pagina, oppure nella sezione "Domande" della tua [Area personale](#) (se non l'hai mai utilizzata ti verrà richiesto di completare il tuo profilo)

Richiesta presentata da

Nome *

SARA

Cognome *

Codice Fiscale *

Data di nascita *

Indirizzo di residenza *

... (BO) - ITALIA

Recapiti per comunicazioni sulla pratica

Indirizzo e-mail a cui inviare ogni comunicazione *

Telefono *

Sei tu la persona che utilizzerà lo sconto? *

☐ Sì

☐ No

INDIETRO

SALVA BOZZA

PROCEDI

Istanza Online

Richiedere uno sconto per l'acquisto di occhiali da vista (progetto Ottica solidale)

[Privacy](#) ✓[Richiedente](#) ✓[Nucleo familiare](#)[Beneficiario](#)[Isee](#)[Dettagli richiesta](#)[Riepilogo](#)[Fine](#)

Nucleo Familiare - Componente 1

Nome *

SARA

Cognome *

Codice Fiscale *

Data di nascita *



Indirizzo di residenza *

Numero Civico *

CAP *

40129

[INDIETRO](#)[SALVA BOZZA](#)[PROCEDI](#)

Istanza Online

[Privacy ✓](#)[Operatore ✓](#)[Richiedente ✓](#)[Nucleo familiare ✓](#)[Beneficiario ✓](#)[Isee](#)[Dettagli richiesta](#)[Co](#)

ISEE

Valore ISEE *

5.807,49

ISEE Difforme

Indicare il protocollo ISEE con le lettere in MAIUSCOLO esempio: INPS-ISEE-2022-12345678X-00 *

INPS-ISEE-2025-02069832Q-00

INPS-ISEE-2022-12345678X-00

Indicare la data di rilascio dell'attestazione ISEE: *

15/01/2025

[INDIETRO](#)[SALVA BOZZA](#)[PROCEDI](#)

Istanza Online

Richiedo di usufruire delle scontistiche previste dal Progetto "Optica sociale" per l'acquisto di occhiali su misura (lenti monofocali in resina n.1.5 sf. +-4,00 cil +- 2,00) a prezzo scontato di 54 euro per persone minorenni e di 59 euro per persone adulte e anziane presso: *

Scegli una voce dall'elenco

Scegli una voce dall'elenco

Ottica acustica Bolognina, Via Matteotti 37/D

Ottica Garagnani, Via Monte Grappa 3/2b

Ottica Visionmarket, Via De' Fusari 3/A

Ottica Visionmarket, Via Calda 1 D-E

Ottica Garagnani, Via Giuseppe Mazzini 146

Ottica Sacchetti, Via Augusto Murri 61/B

Mcr in ottica, Strada Maggiore 71/C-D

Ottica Afragoli, Via Emilia Levante 107

Ottica Firenze, Via Firenze 6/G

Ottica Garagnani, Via Santo Stefano 38/A

INDIETRO

SALVA BOZZA

PROCEDI

Istanza Online

Confermi l'invio della richiesta al Comune di Bologna?

Cliccando su INVIA MODULO spedisce la tua domanda al Comune di Bologna. **Da questo momento non potrai più modificare la richiesta.**

Qui puoi visualizzare il riepilogo prima dell'invio.

Riepilogo della domanda

[Scarica il riepilogo](#)

Invieremo a questo indirizzo il modulo riepilogativo della tua domanda
Hai specificato l'indirizzo di posta alla pagina "Richiedente"

mariorossi@gmail.it

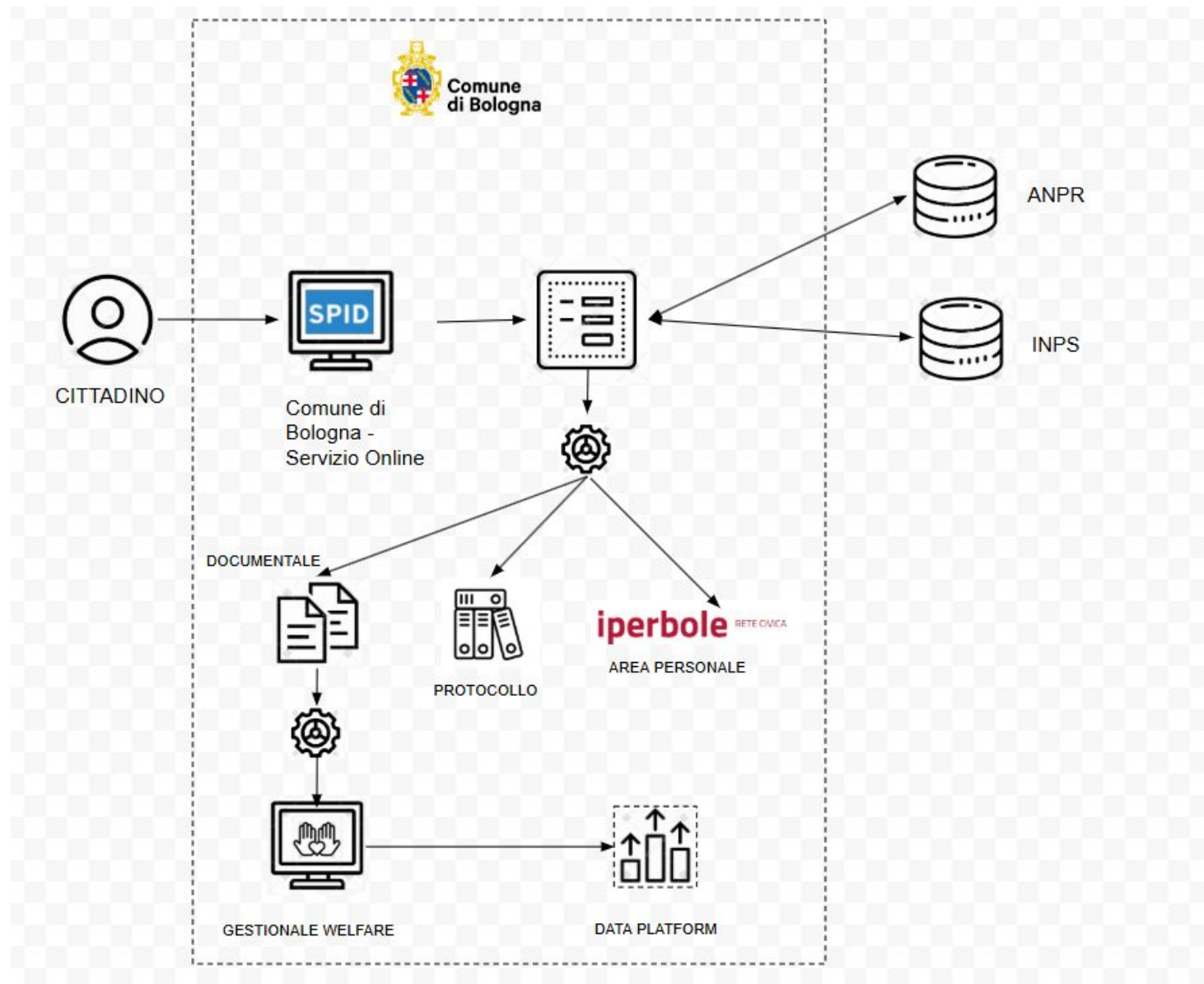
NOTA BENE: se il tuo client di posta non dovesse visualizzare il messaggio di corretto invio, prova a controllare nello SPAM.

[INDIETRO](#)

[SALVA BOZZA](#)

[INVIA MODULO](#)

Schema del processo



Area personale Iperbole

[Home](#) / [Area personale](#) / Scrivania



CRISTINA P.

 [Dati profilo](#)

Ciao CRISTINA!

Il tuo profilo è completo al 83.33%.

[Completa i tuoi dati](#)

 **Scrivania**

 Domande

 Pagamenti

 Documenti



SCOPRI L'AREA PERSONALE



● Informazioni

**Ti diamo il
benvenuto nell'Area
personale!**

Inizia a conoscere l'Area
personale: un nuovo spazio
costruito attorno ai bisogni di
cittadini e cittadine.



[Vedi tutte le novità](#)



**L'Area personale e
le sue funzionalità**

Domande

Pagamenti

Documenti



**Richiesta contrassegno per veicoli a servizio di
persone con disabilità (art. 381 del DPR 16/12/1992
n. 495)**

Codice di riferimento: C_A944_MDRICHIESTA_CONTRH_A54359051



Comune di Bologna
Salvata il: 30/07/2025



Salvata in bozza



Pagare una multa notificata

Codice di riferimento: 685029e16e569c24d2809e81



Comune di Bologna
Presentata il: 16/06/2025



Accolta



Domanda di assegno familiare per 3 figli minori

Codice di riferimento: 323100/2021



Comune di Bologna
Presentata il: 14/07/2021



In lavorazione

[Segnala c](#)

Quali sono i punti di forza e le sfide

Punti di forza

- Maggiore accessibilità da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento (24/7) per chi ha credenziali digitali.
- Semplificazione del percorso: meno modulistica cartacea, meno passaggi fisici.
- Sportelli fisici di facilitazione - Inclusione digitale: non tutti gli utenti hanno facilità con SPID, CIE, strumenti online; serve supporto (sportelli fisici, facilitatori).

Quali sono i punti di forza e le sfide

Sfide

- Monitoraggio e dati:
 - definire gli indicatori (tempi medi di processo, numero interazioni previste...)
 - realizzare una piattaforma di analisi per misurare gli indicatori nel tempo