

**PA senza carta:
la nostra esperienza**



**Presentazione del caso di Campi Bisenzio
in occasione del Workshop sullo Switch-off
dell'Osservatorio Agenda Digitale del Politecnico di Milano**

Milano, 18 settembre 2018

Il territorio e la popolazione

Comune situato fra Firenze e Prato:

- pianeggiante, 27 Km²
- si incrociano A1 e A11 (chiesa dell'Autostrada - arch. Michelucci)
- al 31 dicembre 2017:
 - residenti 46.696
- 19,95 % presenza di stranieri, le più numerose:
 - 56,65% Cina
 - 11,51% Albania
 - 11,22% Romania
 - 3,64% Marocco



La macchina comunale al 31 dicembre 2017

- 6 Settori, 3 Servizi Autonomi
- 232 dipendenti – 220 postazioni client PC
- 4 PC per i cittadini
- Settore Innovazione:
 - sistemi informatici, trasparenza, privacy, controllo di gestione
 - nel settore, oltre al responsabile, 5 tecnici informatici (2 cat. D, 3 cat. C)



A che punto siamo (1)

Servizi a domanda individuale – switch off OK

- Domande di iscrizione (nidi comunali, trasporto scolastico, mensa scolastica), dieta speciale, riduzione tariffa mensa
- Elenco domande e caricamento dati massivo su sw back office
- Domanda contributi “pacchetto scuola”
- APP rilevazione presenze mensa (operatori scolastici con smartphone in comodato)
- Dati immediati per il centro cottura (produzione pasti, pasti in bianco del giorno, diete)
- APP e web application per i genitori compreso pagamento servizi su pagoPA
- Pagamento presso farmacie comunali e presso uffici comunali [con POS]
- Solleciti delle morosità per email / SMS



A che punto siamo (2)

Servizi sociali e Casa – switch off in itinere

- Istanza F.I.D.O. per per bonus idrico
- Istanze F.I.D.O. per contributo affitto, ricorso al contributo affitto, ricevute a saldo
- Istanza F.I.D.O. per per bando ERP
- Elaborazione graduatorie
- Tipologie di istanze correlate fra loro (ricorso a graduatorie provvisorie bandi)



A che punto siamo (3)

Amministrazione Trasparente:
misure di attuazione del PTPCT per l'anno 2018

D.Lgs. 33/2013, art. 14 (Amministratori e Personale): switch off OK

● F.I.D.O. apposizione automatica degli omissis per la pubblicazione (in modo attivo, nella configurazione dell'istanza), per semplificare il lavoro di back office (copertura dei dati personale eccedenti e non pertinenti)

D.Lgs. 33/2013, art. 19 (Bandi di concorso): switch off in itinere

● F.I.D.O. per le mobilità di personale, in corso 8 avvisi di mobilità in ingresso

D.Lgs. 33/2013, art. 5 (Accesso civico): switch off in itinere

● F.I.D.O. per accesso civico semplice e generalizzato, accesso documentale (L. 241/1990)



Piattaforme software in uso

- Software di proprietà comunale, sviluppato dai Sistemi Informatici (... una mosca bianca): F.I.D.O. back office e front end, Amministrazione Trasparente, Albo pretorio online, ricerca atti, scrivanie virtuali dei consiglieri e degli assessori, consultazioni elettorali, intranet, gestione atti monocratici (switch-off OK) e degli organi (switch off in itinere), ...
- F.I.D.O. (Formazione Interattiva Domande Online)
 - agganci all'infrastruttura immateriale regionale di identità elettronica ARPA / SPID,
 - protocollazione automatica e rilascio ricevuta digitale di avvio del procedimento,
 - verifiche automatiche sulla BD anagrafica,
 - raccolta e presentazione delle ricevute pagoPA del cittadino
 - comunicazioni / provvedimento finale al richiedente
- Sui servizi a domanda individuale (mensa scolastica, trasporto scolastico e asili nido) partner tecnologico per back office, APP (Meal-UP e SpazioScuola), web application (Portale dei Genitori), pagoPA



Le leve del cambiamento e il nostro slogan: Indietro NO!

- Supporto ai cittadini presso URP + postazione PC
- Supporto ai cittadini presso Settore Servizi alla persona (Servizio civile, Sportello stranieri (quasi 20% popolazione) orientato a regolarizzazioni, ricongiungimenti, pratiche F.I.D.O. residenza e idoneità alloggiativa
- Unico canale di comunicazione con il cittadino: servizi online F.I.D.O.
- pagoPA e mantenimento della multicanalità sui pagamenti
- Coinvolgimento degli stakeholder
- Multicanalità per informazione e comunicazione
- Formazione e supporto tecnologico
- Dare il buon esempio: istanze on line F.I.D.O. per cittadini, amministratori comunali, personale
- Esperienza scuola – lavoro per reingegnerizzazione istanze



Qualche dato su F.I.D.O.

- Attivazione: 1 marzo 2017 con nove tipologie di istanza
- Dal 1 marzo al 31 dicembre 2017, 31 tipologie di istanza e 1.793 domande presentate, valutazione del servizio 3,89 su 5
- Dal 1 gennaio al 13 settembre 2018, 56 tipologie di istanza, 1.967 domande presentate, valutazione del servizio 4,13 su 5
- Primo nella sezione *PA senza carta* del *Premio FORUM PA 2017: 10×10 = cento progetti per cambiare la PA*
- febbraio 2018: pubblicato su *Open Toscana Servizi*
- agosto 2018: accreditato e.toscana compliance (ARPA)



Qualche dato su pagoPA

- Attivazione: 19 aprile 2017 su mensa, trasporto scolastico e asili nido
- Dal 19 aprile al 31 dicembre 2017, 1.274 transazioni per € 124.586,94 pari al 6,44% del volume di incassi
- Dal 1 gennaio al 13 settembre 2018, 1.802 transazioni per un totale di € 184.397,35 pari al 14,36% del volume di incassi



Mensa, trasporto scolastico e asili nido i milestones del cambiamento (1)

- Fino al 2001: rilevazione cartacea presenze mensa, data entry in s/w back office sviluppo CED interno, bollettini postali fine mese, solleciti / morosità: lettere, ruolo
- Fino a.s. 2010-2011: ancora rilevazione presenze tradizionale, fax da scuole a comune e da comune a centro cottura, uso di buoni mensa su blocchi madre/figlia per il pagamento – fogli di calcolo, nessun sw strutturato per il back office. Difficoltà di controllo e gestione
- Fino a.s. 2012- 2013: seconda informatizzazione, tariffazione a forfait mensile, pagamenti a ricarica presso rete esercenti abilitati sul back office, centro cottura accesso al back office. Web application Portale dei Genitori. Non si tocca la rilevazione. Miglioramento nella gestione e nei controlli delle morosità
- a.s. 2014 – 2015: APP Meal-UP per la rilevazione presenze, attivazione dei pagamenti elettronici canali GDO e ATM. Canale SMS per i solleciti
- a.s. 2015-2016 e 2016-2017: iscrizioni online, sw del partner tecnologico



Mensa, trasporto scolastico e asili nido i milestones del cambiamento (2)

- 1 marzo 2017: avvio di F.I.D.O.
- 19 aprile 2017: avvio di pagoPA e APP SpazioScuola per i genitori
- 31 dicembre 2017: chiusura pagamenti elettronici non pagoPA
- a.s.2017 – 2018: iscrizioni on line e altre tipologie di istanza solo con F.I.D.O., integrazione dati con sw di back office del partner tecnologico

Risorse Comuni – Milano, 26 novembre 2014
Mensa, trasporto scolastico, nidi: la nostra esperienza



Grazie per l'attenzione

Dott.ssa Giovanna Donnini

Direttore 6° Settore Innovazione

Responsabile della Trasparenza

Responsabile della conservazione digitale

g.donnini@comune.campi-bisenzio.fi.it

tel. 055 8959418



Settore Servizi alla Persona

Il Settore dei Servizi alla Persona comprende:

● **Educazione ed istruzione:** si occupa di **asili nido** (il comune gestisce con strutture e personale proprio n. 2 nidi comunali che possono accogliere 96 bambini (48 per nido) con 12 educatori e 4 addetti previsti per ciascun nido), **mensa** (domande iscrizione, riduzione tariffa, diete speciali, gestione pagamenti), **trasporto scolastico**, **pacchetto scuola**, **progetti educativi**, **programmazione rete scolastica**

● Personale amministrativo attualmente assegnato: 3 dipendenti f.t., 1 p.t., 1 funzionario in condivisione con altro servizio

● **Casa e sociale:** si occupa di **bandi ERP**, **contributo affitto**, **bandi morosità incolpevole**, **REI** (reddito inclusione), **bonus regionale tariffa idrica**, **idoneità alloggiativa**, **contributi alle famiglie con figli disabili**; i servizi sociali propriamente detti (assistenti sociali aree minori, adulti, dipendenze, handicap, famiglie) sono gestiti dal Consorzio dei Comuni denominato “Società della Salute” dell’area fiorentina Nord-Ovest.

● Personale amministrativo attualmente assegnato: 3 dipendenti f.t.

● **Servizi i demografici** (*rinvio*)



Perché i servizi a domanda individuale

Il settore dei Servizi alla Persona negli ultimi anni ha visto una notevole riduzione di personale amministrativo conseguente ai numerosi pensionamenti non sostituiti

La gestione cartacea di bandi con molte domande (circa 500 per il trasporto, 200, per i nidi, 800-900 per la riduzione della mensa, 400 per il pacchetto scuola, ecc..) era divenuta assai complessa anche per la necessità di riportare a mano su files excel i dati necessari all'istruttoria delle istanze, inoltre le istanze così predisposte riportavano molti errori di compilazione con tutto quello che ne conseguiva.

Era davvero difficile garantire il rispetto di tempi ragionevoli per dare risposte agli utenti!!

Da qui il primo passaggio alle istanze on-line con il sw di Progetti & Soluzioni per trasporto scolastico e nidi.

Due anni con loro poi il passaggio a F.I.D.O.



Meglio F.I.D.O.

Lato back-office:

- la costruzione della domanda on-line *fatta in casa* è avvenuta attraverso un interscambio continuo tra gli operatori dei servizi ed i tecnici del Settore Innovazione: una volta costruito il primo modulo ingegnerizzato il dinamismo che si crea è essenziale per introdurre sia le modifiche normative e regolamentari sopravvenute, ma soprattutto per migliorare le caratteristiche dell'istanza (campi obbligatori, opzioni di scelta, blocchi ecc.).
- con il colloquio continuo sono state poi realizzate anche estrazioni di elenchi delle istanze di una specifica tipologia, è stata possibile la generazione automatica di graduatorie grazie all'estrazione e lavorazione dei dati archiviati, ed, infine, si sono estrapolate statistiche di customer satisfaction.



L'importanza di supportare l'utenza

L'utenza dei servizi alla persona è notoriamente sia molto vasta che molto eterogenea.

A fronte di una discreta percentuale di persone già ben avviate all'utilizzo di moderni sistemi di comunicazione ve ne sono moltissime ancora non in grado di utilizzare in autonomia tali mezzi (anziani, stranieri).

Per gli stranieri dal 1 febbraio 2018, è aperto lo Sportello Accoglienza stranieri, i cui operatori si autenticano a F.I.D.O. per aiutare i cittadini a presentare istanze che regolarizzino la loro posizione sul territorio comunale, sfruttando le funzionalità di F.I.D.O., fra le quali la protocollazione automatica in arrivo.

Per tutti gli altri l'esperienza migliore è stata, ed è, il supporto alla compilazione effettuato con i ragazzi del **Servizio Civile**.

Sono già tre anni infatti che il Comune di Campi Bisenzio in convenzione con ANCI Toscana seleziona volontari del Servizio Civile per progetti di c.d. inclusione sociale.

L'ultimo di questi denominato "**INCLUSIVE CITIES – Network delle città solidali**" e realizzato insieme ai Comuni di Signa e Calenzano ha come fondamento proprio la necessità di offrire a tutte le fasce più deboli della popolazione percorsi di facilitazione ed agevolazione verso servizi, strutture ed uffici comunali.



Conclusioni

L'esperienza del Comune di Campi Bisenzio mostra come il tema della dematerializzazione dei processi nella P.A. non debba, né possa essere affrontato solo come adempimento ad un obbligo di legge.

Deve piuttosto **crescere su forti basi pratiche**, deve rispondere a bisogni sentiti e condivisi.

Meglio se tra più soggetti di una stessa P.A. o, meglio ancora, tra più Enti.

Occorre: condivisione con gli organi di indirizzo politico, *fare squadra* tra uffici, comprensione ed accoglienza nei confronti dell'utenza.

Con questi *ingredienti* il percorso avviato, seppur a momenti duro, sarà sempre e comunque proiettato in avanti.



Grazie per l'attenzione

Dott.ssa Gloria Giuntini

Direttore 3° Settore "Servizi alla Persona/Sviluppo economico

g.giuntini@comune.campi-bisenzio.fi.it

tel. 055 8959498

