



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Settore 3 - Risorse

U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici

Carta dei Servizi

per la Formazione Interattiva Domande Individuali (F.I.D.O.)

COMUNE DI CAMPI BISENZIO Comune di Campi Bisenzio
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N.0071351/2019 del 18/12/2019 Firmatario: GIOVANNA DONNINI

Versione 1.2 – Dicembre 2019



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Settore 3 - Risorse

U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici

Indice generale

Premessa.....	3
1. Finalità del servizio F.I.D.O.....	4
2. Descrizione del servizio e destinatari.....	4
2.1. Compilare una domanda (istanza) da presentare al Comune.....	4
2.2. Eseguire un pagamento verso il Comune.....	5
2.3. Consultare le ricevute telematiche di pagamento pagoPA.....	6
2.4. Ricevere i messaggi dal Comune.....	6
3. Modalità di accesso e orari.....	6
4. Ottenere informazioni e assistenza.....	6
5. Reclami e segnalazioni.....	7
6. Standard di qualità.....	7
7. Indagini sulla soddisfazione degli utenti e statistiche di utilizzo di F.I.D.O.....	7



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Settore 3 - Risorse

U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici

Premessa

Le Carte dei Servizi rappresentano un'opportunità formidabile per lo sviluppo e il consolidamento di approcci di qualità all'interno della Pubblica Amministrazione.

Realizzando le Carte dei Servizi, il Comune di Campi Bisenzio si sintonizza sulle aspettative del cittadino in termini di qualità del servizio erogato; stabilisce e formalizza lo standard qualitativo minimo sotto al quale si impegna a non scendere. Rappresentano pertanto un esercizio di qualità e di trasparenza.

Il ruolo fondamentale della Carta dei Servizi infatti è quello di essere una sorta di "patto contratto" che il Comune di Campi Bisenzio stipula con i propri clienti/cittadini dichiarando i propri obiettivi, riconoscendo specifici diritti del cliente/cittadino, garantendo determinati livelli di qualità, modalità e tempi del servizio, prevedendo la possibilità di reclami e di eventuali rimborsi agli utenti.

La Carta dei Servizi si pone due obiettivi:

- dare garanzie ai cittadini rispetto alla soddisfazione delle loro aspettative e rispetto agli standard minimi di servizio garantiti
- monitorare e promuovere il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.

Questi doppi obiettivi sono stabiliti nella direttiva che ha definito i contenuti delle Carte dei Servizi (Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, la prima di una serie di leggi che nel tempo hanno definito l'obbligo per l'adozione delle Carte).

La presente Carta dei Servizi è stata approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. ____ del ____ dicembre 2019; è pubblicata sul sito web istituzionale dell'Ente nella sezione Amministrazione Trasparente / Servizi Erogati / Carte dei Servizi. Sarà aggiornata in caso di eventuali modifiche o integrazioni relative agli aspetti trattati.



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Settore 3 - Risorse

U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici

1. Finalità del servizio F.I.D.O.

Il servizio di Formazione Interattiva Domande Online (F.I.D.O.) ha come obiettivo la digitalizzazione dei rapporti fra cittadino e Comune di Campi Bisenzio.

Nella presente carta dei servizi, con la parola “cittadino” si intende riferirsi a una qualunque categoria di utente: privato, associazione, professionista, impresa.

Il cittadino dispone di un’area personale riservata, ove sono raccolte:

- le proprie domande o richieste, dette in gergo burocratico “istanze”, già presentate al comune,
- quelle in corso di preparazione,
- i pagamenti verso il Comune di prossima scadenza,
- le ricevute dei pagamenti effettuati,
- le comunicazioni ricevute dal Comune (detti in gergo burocratico “provvedimenti finali” o “richieste in fase istruttoria”).

2. Descrizione del servizio e destinatari

Si descrivono qui di seguito le principali funzionalità di F.I.D.O., che il cittadino trova nella propria area personale riservata sul sito web istituzionale dell'Ente.

2.1. Compilare una domanda (istanza) da presentare al Comune

Il servizio online F.I.D.O. consente di presentare una domanda (istanza) al Comune di Campi Bisenzio. Le tipologie di domanda che si possono presentare sono elencate alla pagina web iniziale di F.I.D.O., raggiungibile a partire dall’indirizzo seguente:

www.comune.campi-bisenzio.fi.it/fido

Il motore di F.I.D.O. trasforma un tradizionale modello cartaceo di domanda da compilare in una successione guidata e controllata di pagine web, ove si raccolgono progressivamente le dichiarazioni del cittadino (dati anagrafici, email di recapito, numero di cellulare di contatto,) e gli eventuali allegati necessari per lo specifico caso.

La email dichiarata in questa fase viene utilizzata per le successive comunicazioni fra Comune e cittadino: rappresenta il cosiddetto “domicilio elettronico del procedimento”.

Non è necessario utilizzare una Casella di Posta Certificata (PEC), anzi è sconsigliato. La PEC può essere indicata soltanto se è configurata per ricevere email semplici e non soltanto PEC.

L'esecuzione automatica dei controlli serve a ridurre gli errori di compilazione; grazie all'analisi del contesto dei dati immessi, vengono limitate le sezioni da compilare.

La compilazione può essere sospesa e ripresa in un successivo momento, recuperando la cosiddetta “bozza in compilazione”; la bozza può essere eliminata in qualsiasi momento.



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Settore 3 - Risorse

U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici

Al termine della compilazione, viene offerta la possibilità di scaricare la domanda, per ogni possibile controllo da parte del cittadino; viene richiesto se la domanda è corretta e quindi può essere inviata al Comune.

Con l'invio definitivo al Comune, la domanda e gli eventuali allegati sono registrati automaticamente al protocollo generale in entrata; il numero di protocollo assegnato viene comunicato immediatamente al cittadino insieme alla cosiddetta "ricevuta telematica di avvio del procedimento", contenente i riferimenti e contatti dell'ufficio comunale competente per la materia.

Nel caso in cui la domanda preveda un pagamento, questo può essere eseguito sempre online o in modalità differita; la ricezione automatica della ricevuta di avvenuto pagamento consente così di presentare la domanda al Comune, corredata della ricevuta medesima.

Al termine della compilazione, eventuale pagamento e invio al Comune di una domanda, viene proposto al cittadino di valutare la qualità del servizio online F.I.D.O. erogato.

A seguito dell'invio al Comune, vengono inviate due email al cittadino, la prima con allegata copia della domanda e della ricevuta di protocollazione in entrata e la seconda con un codice di sicurezza per accedere ai documenti della domanda senza autenticazione forte; si utilizza la email indicata come domicilio elettronico del procedimento.

F.I.D.O. invia automaticamente e ripetutamente messaggi di avviso nel caso di mancato invio di una domanda al Comune; anche in questo caso, si utilizza la email indicata come domicilio elettronico del procedimento.

Queste email di avviso sono inviate soltanto se la domanda è stata completata, cioè ha concluso l'iter della sua preparazione ed è rimasto da premere il pulsante di invio al Comune.

Se la bozza di domanda si trova in uno dei passi intermedi, allora non viene inviata alcuna email di avviso.

L'oggetto della email è "FIDO - Comunicazione sullo stato di avanzamento della domanda n. _____".

Il corpo della email contiene il seguente avviso: "La invitiamo pertanto ad accedere nuovamente sul sistema FIDO e a provvedere al suo inoltro, altrimenti la domanda sarà inefficace e non perverrà all'Ufficio Competente".

2.2. Eseguire un pagamento verso il Comune

Il cittadino può eseguire dei pagamenti a favore del Comune di Campi Bisenzio, a seguito di domande (istanze) gestite da F.I.D.O. oppure a seguito di debiti a suo nome registrati dagli uffici comunali.

F.I.D.O. consente di pagare attraverso il canale denominato pagoPA, sistema di pagamenti elettronici realizzato per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso le Pubbliche Amministrazioni.

Si può pagare online direttamente su F.I.D.O. o attraverso i canali sia fisici sia online di banche e altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), come ad esempio presso le agenzie della banca, utilizzando l'home banking del PSP (riconoscibili dai loghi CBILL o pagoPA), presso gli sportelli ATM abilitati delle banche, presso i punti vendita di SISAL, Lottomatica e Banca5.



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Settore 3 - Risorse

U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici

2.3. Consultare le ricevute telematiche di pagamento pagoPA

Le ricevute telematiche di pagamento eseguite con pagoPA vengono raccolte e messe a disposizione nell'area personale del cittadino.

2.4. Ricevere i messaggi dal Comune

L'area dei messaggi contiene le comunicazioni in uscita dagli uffici comunali e destinati al cittadino: possono essere comunicazioni interlocutorie o provvedimenti finali di un procedimento.

Le comunicazioni sono protocollate in uscita dal comune; il cittadino viene avvisato sulla email dichiarata nella fase 2.1. di presentazione della domanda.

Si raccomanda di utilizzare una email semplice (no una PEC) e funzionante.

3. Modalità di accesso e orari

F.I.D.O. è una piattaforma web, che eroga servizi in modalità continua.

Le interruzioni di servizio sono limitate alle necessità di manutenzione straordinaria di F.I.D.O. medesimo o di altri servizi informatici collegati a F.I.D.O., come il protocollo generale e l'anagrafe della popolazione residente.

Di eventuali interruzioni di servizio programmate viene data notizia sul sito web istituzionale dell'Ente almeno sei ore prima dell'interruzione.

L'accesso all'area personale del cittadino è effettuato tramite la cosiddetta "autenticazione forte", che utilizza il riconoscimento tramite Carta Nazionale dei Servizi (CNS, contenuta nella Tessera Sanitaria), Identità Digitale SPID, oppure Carta di Identità Elettronica.

F.I.D.O. accetta tutti e tre i tipi di autenticazione forte, grazie all'integrazione con uno specifico servizio di riconoscimento dell'identità digitale offerto da Regione Toscana.

4. Ottenere informazioni e assistenza

Il servizio online F.I.D.O. è di proprietà del Comune di Campi Bisenzio; la piattaforma tecnologica è realizzata e gestita dalla U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici dell'Ente.

I contatti per ottenere informazioni e assistenza sono i seguenti:

Per problemi tecnologici:

email fido@comune.campi-bisenzio.fi.it

telefoni 055 8959645, 055 8959492, 055 8959418



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Settore 3 - Risorse

U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici

Per problemi sui contenuti delle richieste, rivolgersi ai contatti dell'ufficio indicato come responsabile del procedimento all'avvio della presentazione di una domanda (istanza).

5. Reclami e segnalazioni

Per inoltrare reclami o segnalazioni, sono disponibili i seguenti canali:

Email

fido@comune.campi-bisenzio.fi.it

Questionario di gradimento del sito web comunale, all'indirizzo seguente

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/questionario>

6. Standard di qualità

Aspetto di qualità	Standard di qualità
Disponibilità del servizio F.I.D.O.	In modalità continua, salvo necessità di manutenzione straordinaria, almeno 97% di disponibilità del servizio
Manutenzione straordinaria F.I.D.O.	Di eventuali interruzioni di servizio programmate viene data notizia sul sito web istituzionale dell'Ente almeno sei ore prima dell'interruzione
Messaggi di avviso per mancato invio di una domanda (istanza) al Comune	Email automatiche di avviso con le seguenti ripetizioni: ogni giorno per i primi tre giorni, successivamente ogni sette giorni per tre volte
Presidio della email fido@comune.campi-bisenzio.fi.it	Nei giorni e negli orari di lavoro della U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici; tempi di risposta entro la giornata, per richieste più complesse entro tre giorni lavorativi.

7. Indagini sulla soddisfazione degli utenti e statistiche di utilizzo di F.I.D.O.

I risultati delle indagini sulla soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità del servizio F.I.D.O. e le relative statistiche di utilizzo sono pubblicati sul sito web istituzionale dell'Ente, nella sezione Amministrazione Trasparente / Servizi erogati / Servizi in rete.

L'indirizzo web di riferimento è il seguente:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/8209>