

**verso la Transizione al Digitale:
la nostra esperienza**



**Presentazione del caso di Campi Bisenzio
in occasione del Workshop organizzato
dal Comune di Genova**

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 2018:
 - residenti 47.094
- 20,72 % presenza di stranieri, le più numerose:
 - 57,07% Cina
 - 11,33% Albania
 - 11,01% Romania
 - 3,61% Marocco



F.I.D.O.: a cosa serve e cosa è

- Obiettivo di F.I.D.O. è digitalizzare i rapporti cittadino – comune, per qualsiasi tipologia di procedimento, poggiando su infrastrutture abilitanti (SPID/CNS/CIE, pagoPA, protocollo generale e repository documentale)
- Interfaccia full web nel front office per i cittadini, nel back office per i dipendenti degli uffici, nel modulo design per la progettazione grafica del flusso, la configurazione, il monitoraggio delle istanze e le statistiche d'uso
- Modularità e flessibilità in fase di progettazione dei flussi lo rendono strumento ideale per la re-ingegnerizzazione e standardizzazione della modulistica in servizio online, così da migliorare la user experience degli utenti
- il motore F.I.D.O. produce un unico XML utilizzato nel design come grafo per la progettazione del flusso, nel front end come maschera web di acquisizione dati e caricamento di allegati, nonché per produrre l'istanza in PDF/A. F.I.D.O.
- Il codice html prodotto da F.I.D.O. può essere innestato in un qualunque telaio grafico personalizzato, in modo che l'integrazione sia completa all'interno di un sito web esistente
- F.I.D.O. è di piena proprietà comunale e open source (php su Apache, DB Postgres SQL, OS CentOS in ambiente Esxi, protocollo https, web services SOAP)



F.I.D.O.: a che punto siamo (1)

Funzionalità di front - office

- Accedere alla propria area personale con le cosiddette credenziali forti del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) oppure tramite la Carta Sanitaria Elettronica o altra Carta Nazionale dei Servizi (CNS)
- Consultare le informazioni e i documenti nel proprio pannello personale
- Presentare un'istanza al Comune
- Pagare tramite il canale pagoPA
- Presentare un'integrazione ad un'istanza già inviata con F.I.D.O.
- Ricevere messaggi e comunicazioni dal Comune
- Più in dettaglio, presentare istanze “concatenate” per processi in più fasi (esempio Bando contributo affitto, con le fasi di partecipazione al bando, ricorso alla graduatoria provvisoria, invio delle ricevute di affitto pagate)



F.I.D.O.: a che punto siamo (2)

Funzionalità di back – office e design

- Accedere alla propria area personale con le cosiddette credenziali forti del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) oppure tramite la Carta Sanitaria Elettronica o altra Carta Nazionale dei Servizi (CNS)
- Consultare l'elenco delle istanze pervenute
- Elaborare automaticamente graduatorie sulle istanze pervenute
- Gestire comunicazioni singole o massive ai cittadini richiedenti, per la fase di integrazione documentale e di invio del provvedimento finale con gli eventuali allegati
- Gestire le posizioni debitorie, per consentire il pagamento con pagoPA
- Verificare e riconciliare gli incassi pagoPA
- Configurare le istanze F.I.D.O.
- Amministrare il servizio online
- Estrarre le statistiche d'uso e di gradimento del servizio



F.I.D.O.: a che punto siamo (3)

Infrastrutture abilitanti utilizzate

- Autenticazione forte (CNS / CIE / SPID) grazie a aggancio all'infrastruttura immateriale regionale di identità elettronica ARPA / SPIDARPA, nessuna gestione locale di anagrafica / profili / ruoli / permessi
- PagoPA, tramite partner tecnologico
- Protocollo informatico in entrata / uscita tramite web services
- Banca dati anagrafe della popolazione (verifica residenza o pratiche in corso, dati personali, dati della famiglia, dati di genitori - figli)



F.I.D.O.: a che punto siamo (4)

I destinatari del servizio

- Cittadini (privato, per se stesso o per i propri familiari)
- Rappresentanti qualificati di associazioni
- Professionisti
- Imprese
- Amministratori comunali (in attuazione misure trasparenza nel PTPCT)
- Segretario Generale, Dirigenti, Direttori, titolari di Posizione Organizzativa (idem c.s.)
- Cittadini (Privati) per la partecipazione a concorsi e prove selettive (idem c.s.)



F.I.D.O. per il procedimento digitale

Switch off

- Digitalizzazione del procedimento (istanza di parte, fase istruttoria, pagamenti laddove previsti, provvedimento finale)
- Raccolta dei documenti, ricevute di pagamento e notifiche in un'unica area personale del cittadino
- Versamento in conservazione dei documenti registrati al protocollo informatico
- Sicurezza dei dati, documenti e trasmissione
- Esclusione dai motori di ricerca
- Rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali
- Semplificazione delle fasi di firma delle istanze (no firma, no documenti di riconoscimento allegati, eventuale firma digitale limitatamente a professionisti / imprese)



Qualche dato sull'utilizzo di F.I.D.O.

Statistiche di utilizzo e di gradimento del servizio

- Pubblicate nella sezione Amministrazione Trasparente, Servizi erogati / Servizi in rete
- **2017 (dal 1 marzo)**: 31 tipologie di istanza, 1.793 domande presentate di cui 1.456 SPID / CNS (3,51% del protocollo in arrivo), valutazione del servizio 3,89 su 5
- **2018**: 58 tipologie di istanza, 3.212 domande presentate di cui 3.000 SPID / CNS (6,59% del protocollo in arrivo), valutazione del servizio 4,18 su 5
- **2019 (al 31 agosto)**: 64 tipologie di istanza, 3.333 domande presentate di cui 3.159 SPID / CNS (9,73% del protocollo in arrivo), valutazione del servizio 4,28 su 5



Ambiti su cui lavorare per lo switch off

- Giuridico e di procedimento
- Organizzativo e di processo
- Tecnologico per gli strumenti da mettere a disposizione



Leve di successo applicate

- Scelta dei servizi / progressiva estensione
- Volontà dell'Amministrazione Comunale e dei Dirigenti
- Forte collaborazione fra i comparti in cui è organizzata la macchina comunale
- Risorse finanziarie adeguate e ben utilizzate
- Partner tecnologici, in particolare per pagoPA
- Monocanalità di F.I.D.O.
- Facilitatori
- Postazioni PC per i cittadini
- Laboratori di educazione al digitale
- Coinvolgimento degli stakeholder
- Dare il buon esempio (Amministratori Comunali, Dirigenti per misure del PTPCT)
- Comunicazione del cambiamento (sito web istituzionale, canali social, comunicati stampa)
- Formazione e supporto tecnologico per i dipendenti
- ... tanta tenacia e pazienza di RTD e dei Sistemi Informatici



Grazie per l'attenzione

Dott.ssa Giovanna Donnini

Direttore 6° Settore Innovazione

Responsabile della Trasparenza

Responsabile della conservazione digitale

Responsabile della Transizione Digitale

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

tel. 055 8959418

