

**CDP e PagoPA:
insieme per la trasformazione digitale!**



L'esperienza del Comune di Campi Bisenzio

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 2019:
 - residenti 47.204
- 20,73 % presenza di stranieri, le più numerose:
 - 56,60 % Cina
 - 10,70 % Romania
 - 10,60 % Albania
 - 3,60 % Marocco



Dalla carta al digitale

- Complesso normativo e di linee guida / regole tecniche
- Piani triennali per l'informatica nella PA
- Strumenti di programmazione del Comune: Programma di mandato, DUP, PEG / PDO, PTPCT, Piani triennali di contenimento delle spese di funzionamento
- Piattaforme software di back office e front office esistenti
- Competenze digitali
- Le persone fanno la differenza

**CDP e PagoPA: insieme per la
trasformazione digitale!, 24 luglio 2020**



pagoPA per i servizi a domanda individuale

- Adesione a pagoPA dicembre 2016, attraverso partner tecnologico accreditato AgID
- Avvio sui servizi a domanda individuale (mensa scolastica, trasporto scolastico, asili nido)
- Già coperti in precedenza da pagamenti elettronici (Sportelli ATM di Intesa San Paolo e GDO COOP – graditi ai cittadini e chiusi a fine 2017)
- Pagamenti spontanei, di tipo ricarica
- Software di back office integrato pagoPA
- APP “Spazio Scuola” per i genitori
- Volume annuale incassi pari a € 2.000.000,00

**CDP e PagoPA: insieme per la
trasformazione digitale, 24 luglio 2020**



Incassi pagoPA per i servizi a domanda individuale

Anno	n. Transazioni	Valore incassi	% valore incassi	€ risparmio aggi
2017 (dal 19/04)	1.274	€ 124.586,94	6,44 %	€ 3.115,00
2018	2.997	€ 302.659,90	15,38 %	€ 7.566,00
2019	3.679	€ 390.896,47	19,94 %	€ 9.772,00
2020 (al 17 luglio)	2.339 (pagoPA) 1.236 (POS)	€ 273.176,00 € 189.000,00	100,00 %	Nessun aggio

- Dal 1 gennaio 2020, chiusi incassi da farmacie comunali, solo pagoPA e POS
- Con la chiusura del canale “esercenti”, molti cittadini si sono rivolti agli uffici comunali per pagare tramite POS
- L'emergenza Covid-19 ha bloccato l'erogazione dei servizi e i conseguenti incassi



F.I.D.O. e pagoPA

- Il Comune ha scommesso sulla piattaforma di servizi online F.I.D.O. di proprietà dell'Ente, sviluppata per digitalizzare il rapporto cittadino – PA, nella logica “cittadino al centro”
- F.I.D.O. attivo dal 1 marzo 2017
- <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/fido>
- utilizza infrastrutture abilitanti (SPID / CNS / CIE, pagoPA) e integrazioni applicative con protocollo generale e repository documentale, banca dati anagrafica
- circa il 10% del protocollo in entrata usa il canale F.I.D.O.
- nel 2019 realizzazione dell'integrazione fra F.I.D.O. e pagoPA
- serve per i pagamenti online o con avviso di pagamento pagabile presso PSP
- gestisce pagamenti spontanei o su posizione debitoria creata singolarmente o massivamente dalle funzionalità di back office



Incassi pagoPA per i servizi erogati con F.I.D.O.

Anno	n. Transazioni	Valore incassi	Servizi
2019 (dal 16/09)	52	€ 1.092,00	Richiesta rapporto incidente stradale
2020 (al 17 luglio)	113	€ 2.373,00	richiesta rapporto incidente stradale
	866	€ 8.660,00	tassa concorso pubblico
	13	€ 49.995,00	oneri edilizi e diritti segreteria

Servizi di pagamento pagoPA: richiesta rapporto incidente, tassa partecipazione concorso, certificato idoneità alloggiativa, certificato di destinazione urbanistica, contributo di costruzione, proventi per compensazione idraulica, contributi di valorizzazione del territorio, corrispettivi edilizia e urbanistica, diritti di segreteria edilizia e urbanistica, sanzioni edilizia e urbanistica, crowdfunding F.I.D.O., uso temporaneo di spazi di proprietà comunale, utilizzo utenze comunali, passi carrabili, imposta di soggiorno, celebrazione matrimoni, diritti per divorzi



APP IO e F.I.D.O.

- Ambito seguito dal 2019, obiettivo di PEG/PDO nel 2020
- Attivazione onboarding a febbraio 2020
- Adesione con deliberazione della GC n. 58 del 7 aprile 2020
- Adempimenti privacy e firma dell'accordo di adesione
- Definizione dei servizi e dei messaggi secondo lo standard di comunicazione individuato da PagoPA spa (linguaggio, modalità, call to action)
- Due servizi F.I.D.O. su APP IO: Domande e Pagamenti
- Integrazione applicativa per invio notifiche push su APP IO
- Comune di Campi Bisenzio attivo su APP IO dal 15 giugno 2020

**CDP e PagoPA: insieme per la
trasformazione digitale, 24 luglio 2020**



pagoPA e APP IO: i prossimi passi

- Campagna di comunicazione (SPID/CIE, pagoPA, APP IO, F.I.D.O.)
- Diffusione dell'utilizzo della APP IO
- Riconciliazione automatica incassi pagoPA in contabilità
- Estensione dei servizi di pagamento pagoPA in F.I.D.O.
- pagoPA per concessioni cimiteriali, lampade votive, TARI, multe, tributi minori, ingiunzioni (attivazione di altri partner tecnologici pagoPA)
- Incassi dei tributi comunali finora su F24
- POS pagoPA e integrazioni applicative con i software di back office
- Attivazione dei fascicoli digitali delle pratiche
- Formazione per dipendenti per rafforzare le competenze digitali
- Laboratori di educazione al digitale per i cittadini

**CDP e PagoPA: insieme per la
trasformazione digitale, 24 luglio 2020**



Problemi riscontrati

- Resistenza al cambiamento
- Risorse di bilancio limitate
- Risorse umane limitate
- Scarsa collaborazione con altri enti del territorio
- Monitoraggio dei risparmi
- Frammentazione delle piattaforme software di back office e dei servizi online erogati
- Multicanalità (incassi, rapporti cittadino – ente)



Leve di successo

- Volontà dell'Amministrazione Comunale e dei Dirigenti
- Lavorare sui tre ambiti: giuridico, organizzativo, tecnologico
- Progressività delle azioni e del coinvolgimento degli attori
- Strumenti di programmazione e obiettivi di PEG/ PDO e PTPCT
- Diffusione di infrastrutture abilitanti (CNS/SPID/CIE, pagoPA, APP IO, ANPR)
- Sviluppo in economia di F.I.D.O.
- Back office F.I.D.O. report per riconciliazione incassi pagoPA, estrazioni dati e graduatorie, statistiche d'uso e customer satisfaction
- Amministratori Comunali e Dirigenti: dare il buon esempio (obblighi trasparenza da assolvere solo su canale F.I.D.O.)
- Monocanalità
- Formazione, affiancamento e supporto per il cambiamento dei processi interni
- Supporto ai cittadini – assistenza su chat whatsapp per F.I.D.O. e pagoPA / APP IO
- Facilitatori (servizio civile, sportello stranieri, URP)
- Laboratori di educazione al digitale



Grazie per l'attenzione

Dott.ssa Giovanna Donnini

Responsabile della Transizione Digitale

Responsabile Innovazione e Sistemi Informatici

Responsabile della Trasparenza

Responsabile della conservazione digitale

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

tel. 055 8959418

**CDP e PagoPA: insieme per la
trasformazione digitale!, 24 luglio 2020**

