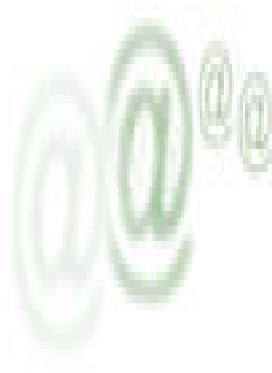


**CRUI e AgID:
Webinar la PA si racconta con focus su APP IO**



L'esperienza del Comune di Campi Bisenzio

Il territorio e la popolazione

Comune situato fra Firenze e Prato:

- pianeggiante, 27 Kmq
- si incrociano A1 e A11 (chiesa dell'Autostrada del Sole - arch. Michelucci)
- al 31 dicembre 2020:
 - residenti 47.640, famiglie 18.401 – 240 dipendenti
- 21,22 % presenza di stranieri, le più numerose:
 - 58,50 % Cina
 - 10,98 % Romania
 - 9,41 % Albania
 - 3,59 % 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
- Pluralità di software di back office e front office esistenti
- Competenze digitali
- Le persone fanno la differenza

**CRUI e AgID - la PA si racconta
con focus su APPIO, 15 aprile 2021**



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
- al 31 dicembre 2020 il 14% del protocollo in entrata usa il canale F.I.D.O.
- nel 2019 realizzazione dell'integrazione fra F.I.D.O. e pagoPA
- pagamenti online o con avviso pagabile presso PSP
- pagamenti spontanei o su posizione debitoria creata singolarmente o massivamente dalle funzionalità di back office



F.I.D.O. apripista su APP IO

- Ambito seguito dal 2019, obiettivo di PEG/PDO nel 2020
- APP IO in parallelo al canale email / PEC
- Obiettivo di PEG / PdO 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 su APP IO: "F.I.D.O. Domande" e "F.I.D.O. Pagamenti"
- Integrazione applicativa per invio notifiche push su APP IO
- Comune di Campi Bisenzio attivo su APP IO dal 15 giugno 2020



Fondo Innovazione e altri servizi su APP IO

- 2021: partecipazione all'Avviso pubblico "Fondo Innovazione" – PagoPA SpA
- riguarda i Comuni sulla diffusione di infrastrutture abilitanti
- SPID / CIE / CNS, pagoPA, APPIO
- "Mensa scolastica" nuovo servizio su APP IO
- APP IO in parallelo ai canali email / SMS
- attivazione di altri servizi nel corso del 2021

**CRUI e AgID - la PA si racconta
con focus su APPIO, 15 aprile 2021**

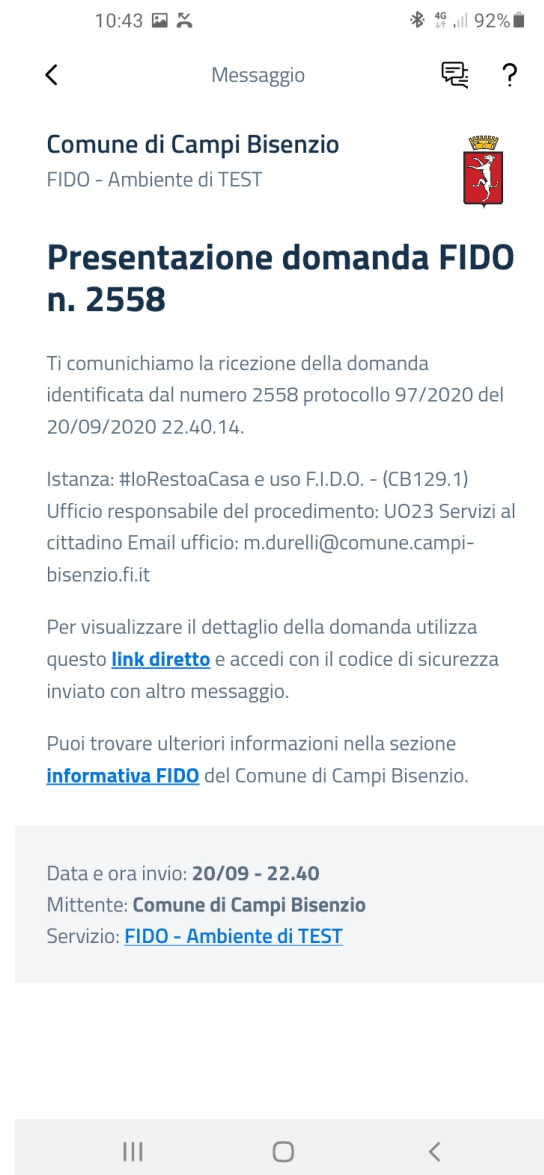
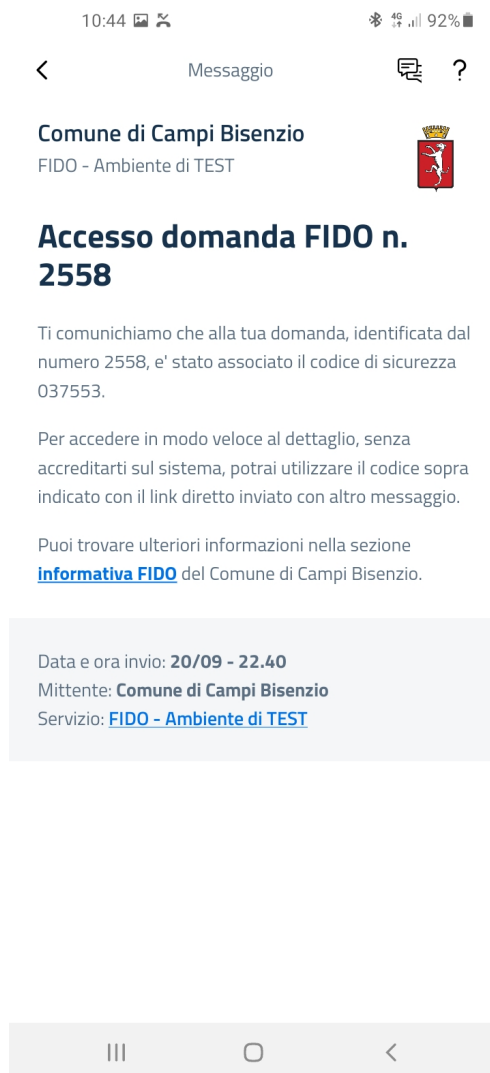


APP IO: integrazioni applicative e messaggi

- Template messaggi su standard PagoPA SpA
- Codice fiscale (richiedente, delegato, genitore, ...): verifica presenza su APP e sottoscrizione dei servizi del Comune di Campi Bisenzio
- Servizio “F.I.D.O. domande”:
 - dati del protocollo entrata assegnato e ufficio resp. Procedimento
 - codice di sicurezza per accesso diretto alla domanda
 - avviso di domanda irricevibile
 - comunicazione al cittadino registrata su protocollo in uscita
- Servizio “F.I.D.O. pagamenti”:
 - Avviso di pagamento e call to action per pagare da APP
- Servizio “Mensa scolastica”:
 - avviso per credito in scadenza
 - avviso per credito scaduto



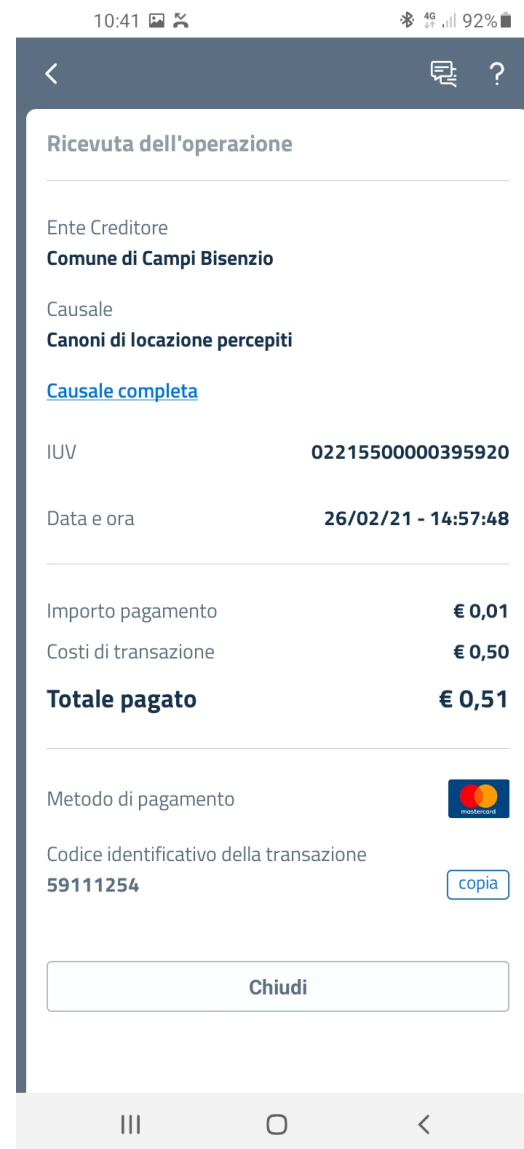
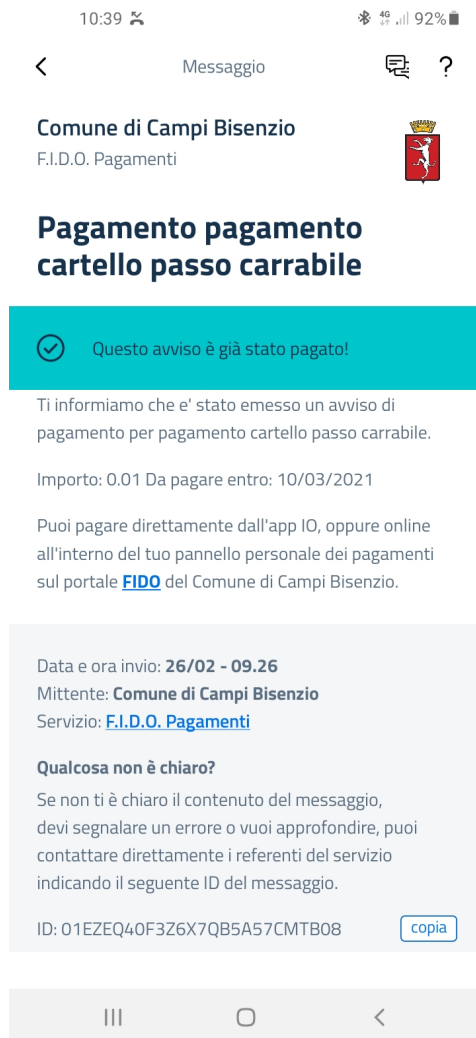
APP IO: screenshot



**CRUI e AgID - la PA si racconta
con focus su APPIO, 15 aprile 2021**



APP IO: screenshot



**CRUI e AgID - la PA si racconta
con focus su APPIO, 15 aprile 2021**



Problemi riscontrati nella transizione al digitale

- 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)



Le nostre 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

**CRUI e AgID - la PA si racconta
con focus su APPIO, 15 aprile 2021**

