



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.)

Versione 2.0 – Dicembre 2020



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. Modalità di accesso, messaggi e APP IO.....	4
3. Descrizione del servizio.....	4
3.1. Compilare una domanda (istanza) da presentare al Comune.....	5
3.2. Eseguire un pagamento verso il Comune.....	6
3.3. Consultare le ricevute telematiche di pagamento pagoPA.....	6
3.4. Ricevere i messaggi dal Comune.....	6
4. Orari del servizio.....	6
5. Ottenere informazioni e assistenza.....	7
6. Reclami e segnalazioni.....	7
7. Standard di qualità.....	7
8. Indagini sulla soddisfazione degli utenti e statistiche di utilizzo di F.I.D.O.....	8



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).

Il presente documento costituisce la versione 2.0 della Carta dei Servizi per F.I.D.O.; la necessità di revisione discende dal potenziamento e miglioramento attuato, per quanto riguarda l'ampliamento dei canali di comunicazione, gli automatismi nell'invio al Comune, l'integrazione con la APP IO, il supporto tecnico al cittadino.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 234 del 29 dicembre 2020; 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 già presentate al comune (le cosiddette “istanze di parte”),
- quelle in corso di preparazione,
- i pagamenti verso il Comune di prossima scadenza,
- le ricevute dei pagamenti effettuati,
- le comunicazioni ricevute dal Comune (per esempio i cosiddetti “provvedimenti finali” o “richieste di integrazione documentale”).

2. Modalità di accesso, messaggi e APP IO

Si accede alla propria area personale di F.I.D.O. a partire dall’indirizzo

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

utilizzando le cosiddette credenziali forti del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) oppure tramite la Carta d’Identità Elettronica (CIE) o altra Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

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 e denominato ARPA.

F.I.D.O. utilizza un mittente PEC per inviare messaggi all’indirizzo di Posta Elettronica (PEL) o di Posta Elettronica Certificata (PEC) del cittadino, che viene dichiarato in ogni domanda presentata al Comune e funziona così da domicilio elettronico del cittadino per il procedimento amministrativo.

I cittadini che hanno attivato la APP IO sul proprio smartphone o tablet (Android o IOS) ricevono messaggi di notifica sulla APP relativi a due servizi, denominati “F.I.D.O. domande” e “F.I.D.O. pagamenti” e possono pagare anche attraverso la APP IO.

La APP IO è scaricabile a partire dall’indirizzo <https://io.italia.it/cittadini/>

3. Descrizione del servizio

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.

Informazioni più dettagliate e notizie sugli aggiornamenti delle funzionalità sono pubblicati sul sito web istituzionale, alla pagina indicata al precedente paragrafo.



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Settore 3 - Risorse

U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici

3.1. 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 www.comune.campi-bisenzio.fi.it/fido. Nelle singole pagine web dedicate a specifici servizi o bandi attivi, di solito viene inserito il link diretto alla presentazione della specifica tipologia di istanza da presentare all'Ente.

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.

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.

Al termine della compilazione, viene offerta la possibilità di scaricare la domanda, per ogni possibile controllo da parte del cittadino; la bozza è modificabile finché non si decide di accettare la domanda come completa e corretta e non più modificabile. Si richiede un'ulteriore conferma per passare ai passi successivi, che possono essere:

- a) invio al Comune e protocollazione automatica;
- b) fase di pagamento del dovuto sul canale pagoPA e successiva protocollazione automatica per pagamenti eseguiti con esito positivo.

Al protocollo generale in entrate sono registrati la domanda e gli eventuali allegati, fra i quali la Ricevuta Telematica di eseguito pagamento pagoPA, laddove previsto; il numero e la data di protocollo assegnato vengono comunicati immediatamente al cittadino insieme alla cosiddetta "ricevuta telematica di avvio del procedimento", contenente i riferimenti e contatti dell'ufficio comunale competente per la materia.

A seguito dell'invio della domanda al Comune, F.I.D.O. invia due messaggi di posta elettronica al cittadino, il primo con allegata copia della domanda e della ricevuta di protocollazione in entrata e il secondo con un codice di sicurezza per accedere ai documenti della domanda senza autenticazione forte.

Analoghi messaggi di notifica sono inviati anche sulla APP IO.

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.

L'area personale del cittadino viene ripulita automaticamente e con frequenza giornaliera dalle domande obsolete non inviate all'Ente e relative a tipologie di istanza ormai scadute da sette giorni, oppure iniziate da più di centottanta giorni.



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Settore 3 - Risorse

U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici

3.2. 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 con le APP della propria banca, di Poste Italiane o degli altri canali di pagamento, attraverso carte, conto corrente, CBILL.

Si può pagare sul territorio, secondo quanto previsto da PagoPA e pubblicato al seguente indirizzo <https://www.pagopa.gov.it/it/dove-pagare/>

3.3. Consultare le ricevute telematiche di pagamento pagoPA

Le Ricevute Telematiche di pagamento PagoPA, sia in caso di pagamento non eseguito sia in caso di pagamento eseguito, vengono raccolte e messe a disposizione nella specifica sezione dell'area personale del cittadino.

3.4. Ricevere i messaggi dal Comune

Nell'area personale del cittadino, la sezione 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 sul domicilio elettronico dichiarato nella fase di presentazione della domanda.

Analogo messaggio di notifica è inviato anche sulla APP IO.

4. Orari del servizio

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.



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Settore 3 - Risorse

U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici

5. 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
whatsapp (solo chat) al numero dedicato 389 515 35 35

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

6. 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>

7. 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
Autenticazione forte	SPID, CIE, CNS e conseguente riduzione delle firme da apporre sulla domande inviate al Comune
Messaggi multicanale	Mittente PEC consente di inviare a PEL e PEC
APP IO	Integrazione con APP IO per servizi "F.I.D.O. domande" e "F.I.D.O. pagamenti"
Pagamenti pagoPA	Pagamenti su posizioni debitorie eseguibili da area personale F.I.D.O. o da APP IO
Protocollazione automatica	In Entrata per la presentazione di domande (istanze di parte) o integrazioni documentali; In Uscita per comunicazioni dal Comune al cittadino



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Settore 3 - Risorse

U.O. 3.4 Innovazione e sistemi informatici

Aspetto di qualità	Standard di qualità
	(richieste di integrazione documentale, provvedimento finale)
Domande obsolete	Ripulitura automatica e con frequenza giornaliera dell'area personale per i casi di domande non inviate all'Ente e: – relative a tipologie di istanza ormai scadute da 7 giorni – iniziate da più di 180 giorni.
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.
Presidio della chat whatsapp al numero dedicato 389 515 35 35	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.

8. 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>