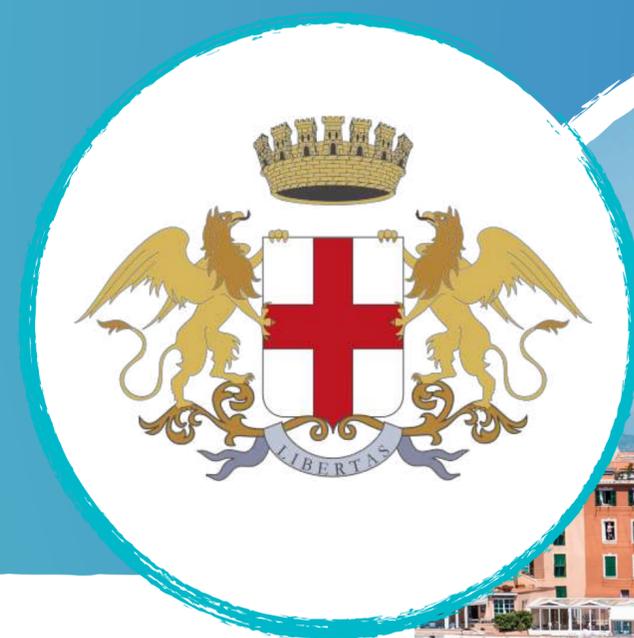


The background of the top half of the image is a blue gradient, transitioning from a lighter teal on the left to a darker blue on the right. Overlaid on this background are several semi-transparent gear icons of varying sizes and shades of blue, arranged in a horizontal line.

Storie digitali

COME LA TRANSIZIONE DIGITALE STA MIGLIORANDO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Genova



L'ESPERIENZA DELL'AMMINISTRAZIONE
CON IL PAGAMENTO DELLE MULTE

Il Comune di Genova



574.090
abitanti



2015
anno di adesione



58
servizi



19
servizi

La storia

LA DIFFICOLTOSA RICONCILIAZIONE DEI PAGAMENTI COME LEVA PER IL CAMBIAMENTO

Nel 2015 la presenza di oltre 25 conti correnti causava ritardi ed inefficienze nella riconciliazione dei pagamenti.

Con l'integrazione a pagoPA questo numero si è ridotto da 25 a 3

“ Quando sono arrivata al Comune di Genova ho trovato oltre 80 conti correnti; abbiamo impiegato anni per ridurre questo numero a 25.

Appena si è iniziato a parlare della piattaforma pagoPA il vantaggio è stato subito evidente: poter gestire con facilità e in maniera automatica degli incassi “targati” era esattamente ciò di cui avevamo bisogno.

Enrica Spotti, Responsabile Ufficio Entrate Correnti e Cassa Economale Comune di Genova

La sfida

MIGLIORARE LA RISCOSSIONE DEI TRIBUTI PER FACILITARE IL LAVORO DELL'AMMINISTRAZIONE

La transizione digitale ha portato benefici tangibili e innescato un inarrestabile processo di cambiamento della mentalità e dei processi

FASE 1 - ADESIONE A pagoPA

Rendicontazione più semplice
Lavoro dei dipendenti più efficiente



FASE 2 - INTEGRAZIONE CON IO

Pagamenti più veloci
Cittadini più soddisfatti

Il risultato

LA CITTADINANZA DIGITALE AL CENTRO DI TUTTI I PROGETTI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Un'attenta analisi dei bisogni dell'utenza e la formazione continua delle risorse interne consentono di offrire ai cittadini numerosi servizi a valore aggiunto



Da quando abbiamo introdotto pagoPA non ci siamo più fermati, alzando sempre un po' l'asticella. Abbiamo realizzato un grande cambiamento, ufficio per ufficio, scrivania per scrivania. Oggi i benefici sono evidenti e ci spingono a fare ancora di più.



Enrica Spotti, Responsabile Ufficio Entrate Correnti e Cassa Economale Comune di Genova

L'esperienza

L'INTEGRAZIONE DI pagoPA E IO PER L'INCASSO DELLE SANZIONI DEL CODICE DELLA STRADA

La posizione debitoria viene creata sulla piattaforma pagoPA e contestualmente il messaggio su IO avvisa il cittadino che può procedere entro 5 giorni al pagamento dell'importo ridotto direttamente in app

*“L'integrazione delle multe sull'app IO è stata apprezzata dai cittadini, perché li aiuta a rispettare le tempistiche. Saldando la contravvenzione entro i 5 giorni si ottiene un'agevolazione sull'importo e si evita di pagare la notifica o una sanzione accessoria.
E senza i bollettini si riducono le code negli uffici: tutto diventa più semplice per tutti.”*

Marco Babbei, Funzionario informatico del Comune di Genova

Il successo



32 milioni
di euro di multe
transate su
pagoPA nel 2021



più del **50%**
dei verbali su IO
pagati entro 5 giorni



15%
di questi, pagati
entro 1 giorno



2 mesi
di riduzione dei
tempi di incasso

Verona



QUANDO GLI AMMINISTRATORI LOCALI
SONO PRIMA DI TUTTO CITTADINI DIGITALI

Il Comune di Verona



264.475
abitanti



2015
anno di adesione



50
servizi



29
servizi

La storia

LA TRANSIZIONE DIGITALE: SCELTA STRATEGICA PRIMA CHE OBBLIGO NORMATIVO

Il Comune di Verona è stato tra i primi ad intuire le potenzialità di una transizione digitale che mette al centro le persone, puntando sullo sviluppo delle competenze interne e sull'ascolto dei bisogni dei cittadini



Abbiamo aderito a pagoPA quando ancora non era obbligatoria perché ne abbiamo abbracciato la visione e l'abbiamo fatta nostra. Oggi ogni Dipartimento del Comune è allineato sui benefici delle piattaforme. Con la collaborazione e l'impegno di tutti abbiamo raggiunto risultati che hanno superato le aspettative.

Barbara Lavanda, Vice Direttore Generale del Comune di Verona



La sfida

RIPENSARE DA CITTADINI IL LAVORO DELL'AMMINISTRAZIONE

La scelta dei servizi da integrare su pagoPA e IO parte sempre dall'esperienza diretta dei funzionari e dei dipendenti dell'amministrazione con le piattaforme



Siamo cittadini prima ancora di essere amministratori e i primi utenti delle piattaforme siamo noi! Testiamo personalmente tutti i servizi prima di decidere quali integrare. Se ci rendiamo conto che aggiungono valore al nostro quotidiano, ci mettiamo al lavoro per renderli disponibili per tutta la comunità.

Barbara Lavanda, Vice Direttore Generale del Comune di Verona



Il risultato

IL DIGITALE COME PRIMO CANALE DI COMUNICAZIONE CON I CITTADINI

Gran parte dei pagamenti è stato integrato sulla piattaforma pagoPA e molti di questi servizi sono già stati resi disponibili su IO

- ✓ Riconciliazione dei pagamenti più semplice e più veloce rispetto al passato
- ✓ Costruzione di una relazione di fiducia con il partner tecnologico che dura nel tempo
- ✓ Cittadini più digitalizzati e più veloci nella gestione degli adempimenti verso il Comune
- ✓ Risorse interne più efficienti e soddisfatte

L'esperienza

L'INTEGRAZIONE DI pagoPA E IO PER L'INCASSO DELLE SANZIONI DEL CODICE DELLA STRADA

La posizione debitoria viene creata sulla piattaforma pagoPA e contestualmente il messaggio su IO avvisa il cittadino che può procedere entro 5 giorni al pagamento dell'importo ridotto direttamente in app

“ A nessuno fa piacere prendere una multa, ma grazie all'app IO si evitano almeno altri fastidi, come i costi aggiuntivi o la fila agli sportelli. Le persone vogliono pagare subito e non pensarci più. E infatti in un giorno su 18 multe notificate tutte sono state pagate entro la fine della giornata... in pratica il 100%!

cav. Luigi Altamura, Comandante della Polizia Locale del Comune di Verona

Il successo



Media di **1300**
multe al mese
pagate da app IO



30%
dei verbali pagato
il giorno stesso

Gallarate



**INCENTIVARE IL DIGITALE PER FAR RISPARMIARE
I CITTADINI E MASSIMIZZARE LE RISCOSSIONI**

Il Comune di Gallarate



53.934
abitanti



2016
anno di adesione



34
servizi



10
servizi

La storia

IL DIGITALE: LO STRUMENTO IN PIÙ NELLE MANI DI ENTI E CITTADINI

Sin dall'integrazione con pagoPA il Comune di Gallarate ha colto l'opportunità offerta dalla digitalizzazione: dare ai cittadini la libertà di scegliere il canale più adatto a loro per interagire con l'Amministrazione



Ormai non esiste più un solo canale di comunicazione con i cittadini. È con questa premessa che abbiamo adottato un approccio multicanale, per essere sempre connessi con la nostra utenza e lasciarla libera di scegliere come comunicare con noi. Oggi le persone sono felici di usare strumenti più snelli e adatti alle esigenze della loro vita quotidiana.



Michele Colombo, Direttore Responsabile del Comune di Gallarate

La sfida

INCENTIVARE L'USO DEL DIGITALE, SENZA LASCIARE NESSUNO INDIETRO

Al fine di indirizzare quante più persone possibili verso i canali digitali, l'Amministrazione ha scelto di adottare un sistema di incentivi per il personale interno e di offrire uno sconto sui tributi ai cittadini.

E per i non digitalizzati rimangono sempre attivi i canali tradizionali.



Una percentuale di quanto risparmiato grazie al digitale è stata redistribuita tra le risorse interne: un piccolo segnale per far sentire tutti coinvolti nel processo di cambiamento e spronarli a superare le iniziali reticenze. Oggi su 260 dipendenti, 100 sono coinvolti nella digitalizzazione. E chi prima lavorava allo sportello è stato riallocato in settori strategici, come la lotta all'evasione.



Michele Colombo, Direttore Responsabile del Comune di Gallarate

Il risultato

UN CANALE PRIVILEGIATO PER MONITORARE E MASSIMIZZARE LE RISCOSSIONI

Con l'integrazione di tutti i pagamenti su pagoPA e grazie alla riconciliazione automatica è più facile monitorare i crediti non riscossi e inviare solleciti ai morosi.
Aggiungendo a questo la possibilità per gli utenti di rateizzare i pagamenti,
Il Comune è passato dal 40% al 90% degli incassi.

- ✓ I cittadini pagano in modalità più agevole
- ✓ Il Comune offre un servizio sempre più completo
- ✓ Le file si riducono e le risorse interne vengono riallocate dove c'è maggiore bisogno
- ✓ Le risorse interne si sentono più gratificate

L'esperienza

L'INTEGRAZIONE DI pagoPA E IO PER L'INCASSO DELLA TARI

Nel 2021 il Comune ha utilizzato in sinergia l'avviso pagoPA e l'app IO per la riscossione della TARI con un tasso di pagamento a ridosso della scadenza pari al 73% del totale e con un miglioramento di circa il 20% rispetto al passato



Da almeno 4 anni tutti i pagamenti sono stati portati su pagoPA e l'utenza digitale è passata da 100 a 10.000. Sulla TARI ben 2/3 degli interessati ha pagato tramite pagoPA e solo in poche centinaia si sono recati fisicamente allo sportello. È un modello win-win, che semplifica la vita al cittadino e aiuta l'amministrazione a riscuotere tutto e più facilmente.



Michele Colombo, Direttore Responsabile del Comune di Gallarate

Il successo



73%

riscosso prima della
scadenza della rata



19.000

su 26.000 posizioni debitorie
hanno scelto il canale digitale per
la comunicazione e il pagamento