

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 faint, semi-transparent gear icons of varying sizes, 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