



# Digitalizzazione e Innovazione



Linee guida per l'integrazione dei servizi in ambito TRIBUTI.  
*Digital Transformation in ambito PA.*

**2022**

**2033**



*Aggiornamento al: 24/06/2022*

*Riservatezza: questo documento è riservato, la diffusione non è consentita.*



**PARTE 1**

# Da dove partiamo



SARONNO SERVIZI S.p.A. ha già avviato negli ultimi anni un percorso di digitalizzazione dei servizi relativi ai tributi, attraverso l'integrazione di piattaforme e strumenti digitali con l'attività svolta dal personale degli sportelli.

- *Risponditore Vocale e centralino digitale*
- *VocalBot* per il calcolo dell'IMU
- *Tribbi, l'assistente digitale* basato sull'intelligenza artificiale che risponde in materia di tributi
- *ePost*, la piattaforma di gestione e prenotazione delle affissioni
- Sviluppo delle aree *ISTANZE ONLINE* sul portale [www.saronnoservizi.it](http://www.saronnoservizi.it) con integrazione di PagoPA per la gestione dei pagamenti alla Pubblica Amministrazione
- Rifacimento del portale web [www.saronnoservizi.it](http://www.saronnoservizi.it) secondo le linee guida AgID (Agenda Digitale Italiana)



# Dove siamo oggi, il calendario dei servizi



**Saronno Servizi S.p.A.**  
gestione servizi pubblici locali

## CALENDARIO 2022



*"La resilienza ci insegna a combattere le difficoltà senza perdere mai di vista la meta da raggiungere"*  
Augusto Aioldi (Sindaco di Saronno)

[www.saronnoservizi.it](http://www.saronnoservizi.it)  @SaronnoServiziSPA

### LA GESTIONE DEI TRIBUTI E LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI



**IMU**  
Imposta Municipale Unica  
E' il tributo che devono pagare i possessori di immobili, fabbricati o terreni. La legge di bilancio 2020 ha accorpato IMU e TASI.

**CANONE UNICO**  
Dal 1 gennaio 2021 ha accorpato la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP), il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP), l'imposta comunale sulla pubblicità e il diritto sulle pubbliche affissioni (ICP).

**TARI**  
Tassa sui Rifiuti  
Destinata a finanziare i costi per il servizio di raccolta e smaltimento.

**TRIBBI**  
E' il Bot (Intelligenza Artificiale) di Saronno Servizi S.p.A. che ti risponde in chat sui tributi o attraverso il telefono per il calcolo dell'IMU da versare. Lo trovi sul nostro sito e sulla nostra pagina FB. Chiamalo al numero 02 9628821 e digita 151.

**Pago PA**  
Sistema nazionale dei pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione, integrato al sito [www.saronnoservizi.it](http://www.saronnoservizi.it)

**Servizi OnLine**  
E' l'area del nostro sito dove trovi tutte le tue istanze online disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

**APP PISCINA**  
Scarica gratuitamente l'App di Saronno Servizi SSD, per restare aggiornato su corsi e pacchetti fitness e acquistarli online!

**Parcheggi**  
Attraverso i servizi EasyPark, Whoosh! e Telepass Pay puoi prenotare e pagare la sosta auto dal tuo smartphone.

**FARMACIE**  
**APP Farmacie**  
E' l'App che ti consente di prenotare farmaci direttamente dal tuo smartphone, consultare gli eventi, caricare ricette.

Val su [saronnoservizi.it](http://saronnoservizi.it)

Scarica l'App



# L'integrazione di strumenti digitali

**Saronno Servizi S.p.A.**  
gestione servizi pubblici locali

by No Paper Jam

Accedendo al nostro **sito web**, potrai registrarti alla nostra **newsletter** e restare sempre aggiornato sui nostri servizi. Segui la nostra pagina **Facebook!**

**RICORDATI CHE**



**Saronno Servizi SPA**  [www.saronnoservizi.it](http://www.saronnoservizi.it) chiama **Tribbi** al 02 9628821 e digita 151

## SERVIZI DIGITALI ONLINE



### E-DOCUMENT

Registrandoti al servizio "E-DOCUMENT" è possibile ricevere via email direttamente nella tua casella di posta tutti gli avvisi di pagamento che ti riguardano che siano bollette o moduli F24. In questo modo eviterai inutili sprechi di carta e potrai recuperare la tua istanza di pagamento anche nel caso di smarrimento della pratica cartacea.



### E-POST

Il servizio per prenotare la tua campagna pubblicitaria di affissione. Accedendo alla piattaforma dedicata disponibile sul nostro sito web potrai prenotare direttamente gli impianti affissionistici di gestione di Saronno Servizi S.p.A. per realizzare la tua campagna online. Scopri come <http://www.epost.saronnoservizi.it/>



### Calcola l'I.M.U. con TRIBBI

Il servizio (disponibile sia per cittadini che imprese) ti permette di calcolare l'IMU dovuta sulla base dei parametri in vigore per l'anno considerato. È sufficiente inserire le informazioni relative all'immobile e il sistema calcolerà gli importi da pagare per l'ICI/IMU e il ravvedimento operoso in caso di mancati pagamenti. Per procedere al calcolo è necessario conoscere la categoria catastale, la rendita catastale dell'immobile o, se si tratta di terreni, il reddito dominicale, mentre per le aree fabbricabili il valore.



### NEWSLETTER

Rimani sempre aggiornato. Registrandosi a questo servizio online sul nostro sito web è possibile ricevere tutte le notizie del tuo comune all'indirizzo e-mail che vorrai fornirci.



### SITO WEB: [www.saronnoservizi.it](http://www.saronnoservizi.it)

Il portale web di Saronno Servizi S.p.A. risponde alla normativa AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) che promuove e favorisce la diffusione dell'accessibilità degli strumenti informativi all'interno della Pubblica Amministrazione. Per "accessibilità" si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.



## UTILIZZA I NOSTRI SERVIZI DIGITALI

Consulta l'assistente digitale basato sull'intelligenza artificiale che ti assiste per il pagamento dei tributi, lo trovi sulla nostra pagina **Facebook** e sul **sito web**. Tribbi funziona anche come Voice Bot per il calcolo dell'IMU.

Scarica l'app "**Farmacie Saronno Servizi**" su **App Store** o **Google Play** per ordinare farmaci ed essere sempre in contatto con le nostre farmacie comunali

Accedi a "**Servizi Online**" e potrai gestire tutte le pratiche e verificare la tua posizione tributaria [www.saronnoservizi.it/servizi-online/](http://www.saronnoservizi.it/servizi-online/)

Utilizza "**PagoPA**" per effettuare il **pagamento online** dei nostri bollettini (è possibile utilizzarlo anche tramite home banking)



CONSULTA  
"TRIBBI"



FARMACIE  
SARONNO  
SERVIZI



SERVIZI  
ONLINE



PAGOPA

## "SARONNO DIGITALE"

### Percorso di crescita digitale

L'identità digitale di ogni cittadino tramite SPID permette a tutti di accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione Digitale, effettuando operazioni importanti in modo più semplice e veloce. SARONNO SERVIZI S.p.A. ha già digitalizzato nel tempo molti servizi: dai sistemi di pagamento online, all'APP di prenotazione dei farmaci, dal servizio di pagamento dei parcheggi fino all'APP per acquistare pacchetti fitness in Piscina o alla piattaforma che consente di prenotare le affissioni in pochi click dal nostro sito.

Un vero e proprio "E-DISTRICT", un distretto di servizi che consente di usufruire in modo rapido e senza sprechi di carta delle nostre piattaforme digitali.

**Se ancora non conosci tutte le iniziative digitali della tua città, scopri e prova tutti i nostri Servizi direttamente dal nostro sito web: [www.saronnoservizi.it](http://www.saronnoservizi.it)**

### Apprendi i termini della digitalizzazione e prova i nostri servizi... non restare indietro!

#### SPID

È il sistema pubblico di identità digitale che ti serve per accedere a tutti i servizi della Pubblica Amministrazione e anche al tuo profilo INPS. Per creare il tuo SPID puoi usufruire di servizi gratuiti, basta avere a portata di mano il tuo codice fiscale e un indirizzo email funzionante.

#### PSP

Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) presso i quali puoi pagare con PagoPA.

#### APP FARMACIE

È l'APP scaricabile gratuitamente su AppStore (sistema IOS di Apple) e Google Play (sistema Android) che ti consente di usufruire dei servizi delle nostre farmacie comunali.

#### ISTANZE ONLINE

È l'area attiva sul sito di Saronno Servizi che ti permette di consultare tutte le tue pratiche online, capire a che stato sono eventuali cartelle e effettuare i pagamenti dal nostro sito web.

#### NEWSLETTER

Registrandoti a questo servizio online sul nostro sito web è possibile ricevere tutte le notizie del tuo comune all'indirizzo e-mail che vorrai fornirci.

#### E-POST

Saronno Servizi S.p.A. ha sviluppato, per prima in Italia, una piattaforma online unica per la prenotazione degli spazi affissione nel territorio.

#### PAGO PA

È un sistema di pagamenti elettronici realizzato per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione.

#### IO, l'App dei servizi pubblici

Un unico punto di accesso per interagire in modo semplice e sicuro con i servizi pubblici locali e nazionali, direttamente dal tuo smartphone.

#### APP PISCINA

È una APP gratuita che ti consente di leggere direttamente sul tuo smartphone orari, corsi di nuoto e fitness, prezzi, acquistare dal cellulare servizi fitness della Sportiva, ricevere notifiche sul tuo telefonino per usufruire di sconti e promozioni.

#### CHATTA CON "TRIBBI"

Si tratta di un assistente virtuale che sfrutta un'interfaccia di comunicazione che si basa su un moto cognitivo che simula la conversazione umana. Il chatbot di Saronno Servizi si chiama "Tribbi".

#### QRcode

Un codice QR è un codice a barre bidimensionale, ossia a matrice, composto da moduli neri disposti all'interno di uno schema bianco di forma quadrata, impiegato per memorizzare informazioni destinate a essere lette tramite un smartphone.

#### LE APP per i parcheggi

I parcheggi di Saronno sono integrati con differenti modalità di pagamento e prenotazione, quali EASYPARK, Telepass Pay e Whoosh!



# Il percorso di crescita digitale

07

*"L'identità digitale di ogni cittadino tramite SPID permette a tutti di accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione Digitale, effettuando operazioni importanti in modo più semplice e veloce.*

*SARONNO SERVIZI S.p.A. ha già digitalizzato nel tempo molti servizi: dai sistemi di pagamento online, all'APP di prenotazione dei farmaci, dal servizio di pagamento dei parcheggi fino all'APP per acquistare pacchetti fitness in Piscina o alla piattaforma che consente di prenotare le affissioni in pochi click dal nostro sito.*

*Un vero e proprio distretto di servizi che consente di usufruire in modo rapido e senza sprechi di carta delle nostre piattaforme digitali.*

*Se ancora non conosci tutte le iniziative digitali della tua città, scopri e prova tutti i nostri Servizi direttamente dal nostro sito web [www.saronnoservizi.it](http://www.saronnoservizi.it)*

*Apprendi i termini della digitalizzazione e prova i nostri servizi... non restare indietro!"*

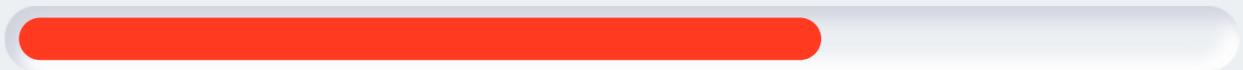


# Lo scenario per lo sviluppo digitale



**PARTE 2**

**Dove vogliamo  
arrivare?**



# PROSSIME AZIONI IN CALENDARIO

10

1

InfoPoint SARONNO DIGITALE

2

Corsi di alfabetizzazione digitale

3

Erogazione servizi agli utenti tramite gli sportelli di via Roma: rilascio di SPID ai cittadini, CIE e l'attivazione e recupero del PIN

4

Ampliamento del servizio ISTANZE ONLINE sul portale web SARONNO SERVIZI

5

La gestione della piattaforma App IO

6

Integrazione del portale web come "comune digitale"

7

Sviluppo dell'App comune digitale

8

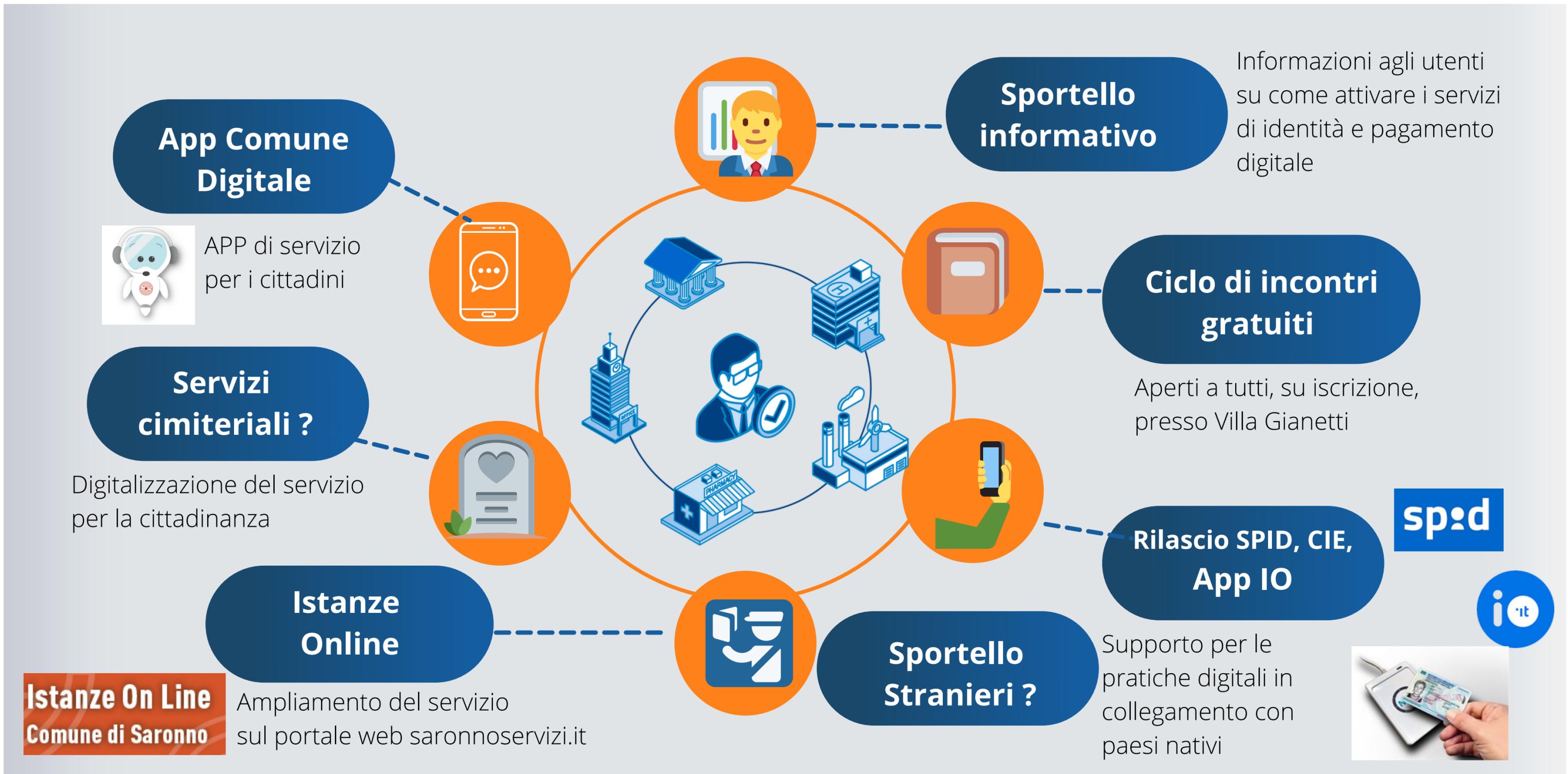
Progetto di integrazione delle aree di interazione del Chabot/Vocal Bot di Saronno Servizi S.p.A.

9

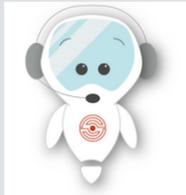
Progetto di digitalizzazione dei servizi cimiteriali



# Il sistema di SARONNO DIGITALE



**App Comune Digitale**



APP di servizio per i cittadini

**Servizi cimiteriali ?**

Digitalizzazione del servizio per la cittadinanza

**Istanze Online**

**Istanze On Line Comune di Saronno**

Ampliamento del servizio sul portale web saronnoservizi.it



**Sportello informativo**

Informazioni agli utenti su come attivare i servizi di identità e pagamento digitale



**Ciclo di incontri gratuiti**

Aperti a tutti, su iscrizione, presso Villa Gianetti



**Rilascio SPID, CIE, App IO**



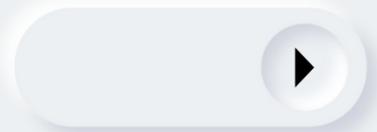
**Sportello Stranieri ?**

Supporto per le pratiche digitali in collegamento con paesi nativi





# Ipotesi primi step di sviluppo



## PARTE 3

# Le azioni programmate



1

## PUNTO INFORMATIVO PRESSO GLI SPORTELLI SARONNO SERVIZI

Informazioni e opportunità per favorire lo sviluppo delle competenze digitali ed un pieno accesso alla società dell'informazione.

“Cittadino digitale” è chi, a tutte le età, usa le tecnologie per accedere alle informazioni, per fruire di servizi online e per cogliere le opportunità digitali accessibili nel suo territorio.

- Cos'è SPID e come si ottiene?
- Come e cosa si può fare con SPID?
- IO, l'app dei servizi pubblici come funziona e a cosa serve?
- Come pagare con pagoPA
- Vuoi approfondire la tua conoscenza su SPID, pagoPA e app IO?

SARONNO SERVIZI S.p.A. promuove insieme al Comune di Saronno, la Biblioteca, il Teatro Giuditta Pasta e Unitre, un ciclo di incontri gratuiti e aperti a tutti sul tema della cittadinanza digitale attiva.



# Azione 2 - Ciclo di incontri "Saronno Digitale"

15

2

## UN CICLO DI INCONTRI GRATUITI TENUTI IN VILLA GIANETTI

La crescita del nostro Paese passa anche attraverso la digitalizzazione, un processo finalizzato a colmare il divario rispetto agli standard più elevati di molti paesi europei che ha la possibilità, grazie alle risorse stanziare dal PNRR, di compiere un salto in avanti sul fronte dell'alfabetizzazione digitale.

Gli incontri verranno organizzati dal personale di Saronno Servizi S.p.A. con la collaborazione del Comune di Saronno e saranno tenuti da partner attivi nella Pubblica Amministrazione appartenenti ad enti accreditati per Agenda Digitale Italiana.

I corsi saranno tenuti in lingua italiana, ma con domande e risposte anche a cittadini stranieri che siano in grado di interloquire in lingua inglese. Gli incontri saranno filmati e resi disponibili anche in versione online, in download dal sito [saronnoservizi.it](http://saronnoservizi.it)

L'obiettivo è supportare i cittadini con informazioni e formazione dedicati, affinché il digitale sia davvero un bene comune e alla portata di tutti.



# Azione 3 - Sportello di Servizio Saronno Digitale

16

3

## RILASCIO DI IDENTITA' SPID DA PARTE DEGLI SPORTELLI

- Riconoscimento come LRA Namirial e nomina di alcuni dipendenti/consulenti come RAO
- Corso di formazione per abilitazione e acquisizione delle competenze (6 ore)
- Abilitazione all'utilizzo della piattaforma da parte di Saronno Servizi come LRA e degli operatori come RAO

*NB: oltre a SPID verrà fornito supporto agli utenti per l'utilizzo della Carta di Identità Elettronica (CIE) per accesso ai servizi e in sinergia con le Farmacie Comunali sull'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico e sulla stampa del Green Pass.*

RILASCIO DI SPID  
AI CITTADINI a pagamento  
tramite gli sportelli di via Roma  
a prezzo calmierato



# Azione 4 - Portale WEB e istanze online

17

4

## NUOVA RELEASE DEL SERVIZIO ISTANZE ONLINE SUL PORTALE [www.saronnoservizi.it](http://www.saronnoservizi.it)

Entro il mese di luglio 2022 verrà ultimato l'aggiornamento del servizio per la gestione delle istanze online conforme alla normativa vigente in materia di tributi rispetto alle linee guida di Italia Design e ai requisiti del bando PNRR 141 relativo all'esperienza di navigazione digitale del cittadino.

The screenshot displays the website for Saronno Servizi S.p.A., which manages local public services. The header includes the company logo, name, and tagline 'Gestione servizi pubblici locali'. A search bar and social media links are also present. The main navigation menu features 'Azienda', 'Servizi', 'Trasparenza', and 'News e contatti'. The current page is 'Istanze on line', as indicated by the breadcrumb trail. The main content area is titled 'Istanze On line' and contains a descriptive paragraph about the online platform, a list of key features, and a sidebar with 'Servizi Online' links. The 'Istanze on line' link in the sidebar is highlighted in red.

**Saronno Servizi S.p.A.**  
Gestione servizi pubblici locali

Seguici su

Cerca nel sito

Azienda ▾ Servizi ▾ Trasparenza ▾ News e contatti ▾

Home / Servizi / Istanze on line

### Istanze On line

La piattaforma di gestione delle ISTANZE ON LINE consente l'avvio dei procedimenti per via telematica con possibilità di protocollarli contestualmente con lo scopo di semplificare l'iter della pratica dematerializzando sia il processo di gestione del procedimento amministrativo che la documentazione relativa.

I professionisti, le imprese ed i cittadini potranno accedere anche alla consultazione delle pratiche presentate da portale verificandone lo stato di avanzamento oltre che i provvedimenti e i tempi procedurali relativi nella sezione dell'amministrazione trasparente dedicata.

Le caratteristiche principali del servizio sono:

- Riconduurre i procedimenti amministrativi a principi di efficienza, efficacia e trasparenza;
- Fornire le informazioni di primo livello nell'orientamento all'interno del procedimento stesso;
- Rilasciare, per via telematica, una ricevuta all'utente per l'attestazione dell'avenuta presentazione;
- Monitorare direttamente on line lo stato di avanzamento della pratica presentata da

### Servizi Online

- > Gare telematiche
- > EPost - Affissioni
- > Istanze on line
- > Pagamenti Online - PagoPA
- > Posizione tributaria



# Azione 5 - Integrazione AppIO

5

## LA GESTIONE DEGLI AVVISI SU SCADENZE DEI TRIBUTI TRAMITE SISTEMA DI GESTIONE DI NOTIFICHE DALL'APP "IO"

Nei prossimi mesi assisteremo ad una crescita delle funzionalità dell'App IO legate al sistema di invio di notifiche (da parte del gestore) e di loro ricezione direttamente sul proprio smartphone (da parte degli utenti che hanno attivato l'App).

Attraverso un processo di integrazione dei dati e registrazione sul portale il gestore potrà accedere a servizi di Facility Management ampliando enormemente le funzionalità istantanee legate all'invio di notifiche, attraverso una dashboard di accesso personalizzata che permette di visualizzare l'intero database dei contribuenti (URBI), effettuare ricerche segmentate demografiche e inviare istantaneamente un messaggio di notifica agli utenti (per esempio: *ricerca e invio notifica a tutti coloro che devono ancora pagare la TARI residenti a SARONNO e che hanno già ricevuto la bolletta PagoPA.*)



# Azione 6 - Integrazione del portale Comune Digitale

6

IL PORTALE WEB SARONNOSERVIZI.IT VERRA'ARRICCHITO DI NUOVE FUNZIONALITA' DI SERVIZIO AGLI UTENTI.

Il servizio di prenotazioni consentirà di prenotare un appuntamento con un operatore sportelli anche restando a casa per l'attivazione di SPID e altri servizi.

## Accesso tramite SPID/CIE

Consente al cittadino di accedere ai Servizi Online dell'ente utilizzando le proprie credenziali SPID e/o CIE.

[Visualizza scheda](#)

## Moduli compilabili

Consente agli utenti di compilare istanze online per l'iscrizione a servizi erogati dal comune (es. mensa scolastica, scuolabus, ecc.).

[Visualizza scheda](#)

## Pagamenti (PagoPA)

Consente di effettuare e gestire i Pagamenti online verso l'ente attraverso il nodo PagoPA.

[Visualizza scheda](#)

## Prenotazioni

Consente di effettuare e gestire online prenotazioni di vario genere (es. richiesta CIE, appuntamenti con uffici e/o amministratori, ecc.).

[Visualizza scheda](#)



# Azione 7 - L'app SARONNO SERVIZI IN TASCA

20

7

**ATTRAVERSO UNA SOLA APP MOBILE GLI UTENTI POTRANNO ACCEDERE A TUTTI I SERVIZI DI PUBBLICA UTILITA' NON SOLO PER IL COMUNE DI SARONNO, MA PER TUTTI I COMUNI SOCI**

## Eventi

Elenca gli eventi che si svolgono sul territorio comunale suddivisi in tre tipologie: Oggi / Futuri / Principali. È presente anche un pratico calendario per sfogliare gli eventi per giorno.

## Avvisi - News

Il canale più semplice ed immediato per le comunicazioni destinate al cittadino. Elenca tutti gli avvisi pubblicati sul sito web dell'ente.

## Uffici

Tutti gli uffici dell'ente con i riferimenti, contatti ed orari di apertura al pubblico.

## Notifiche push

Consente l'invio di una notifica immediata agli utenti alla pubblicazione di un avviso, evento o allerta metereologica. L'utente ha facoltà di attivare/disattivare le singole notifiche dalle preferenze dell'App.

## Area utente Personale

Area dove il cittadino può registrarsi, utilizzare i servizi attivi, vedere lo storico delle proprie segnalazioni, gestire il proprio profilo. Le credenziali di accesso vengono memorizzate senza la necessità di inserirle ogni volta.



# Azione 8- Il chatBot cresce grazie al vocale

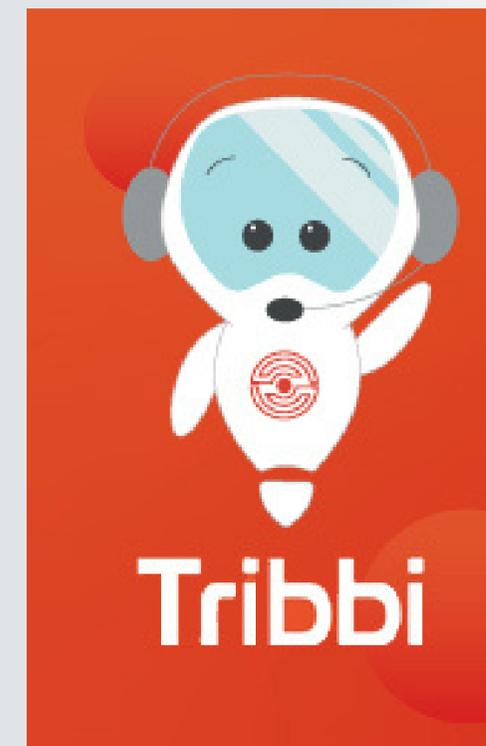
21

8

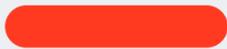
## L'UTILIZZO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il programma strategico per l'intelligenza Artificiale messo a punto dai Ministeri competenti del Governo, delinea, in linea con la Strategia europea, delinea 24 politiche da implementare da qui al 2025, attraverso la creazione e il potenziamento di competenze, ricerca, programmi di sviluppo e applicazioni dell'IA.

I dati di utilizzo dell'Assistente Digitale di Saronno Servizi sono incoraggianti, nei prossimi mesi le funzionalità di conversazione e supporto agli utenti in materia di TRIBUTI in generale, e del calcolo dell'IMU in particolare, verranno integrate con funzionalità e risposte anche in altri ambiti (identità digitale, prenotazione di servizi, salute pubblica)





  
**Grazie!**



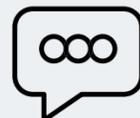
## Sito web

[www.saronnoservizi.it](http://www.saronnoservizi.it)



## Telefono

02 962 8821



## Email

[parcheggi@saronnoservizi.it](mailto:parcheggi@saronnoservizi.it)  
[mobilita@saronnoservizi.it](mailto:mobilita@saronnoservizi.it)



## Pagina FB

@SaronnoServiziSPA