

Informatica Maggioli *news*

Bimestrale di Soluzioni Informatiche per la P.A.

editoriale 2

I siti web delle Pubbliche Amministrazioni
dopo le "linee guida Brunetta"

intervista 4

Verso il futuro pensando alle origini.
L'intervista al Dott. Manlio Maggioli, Presidente del Gruppo

best practice 5

La sicurezza urbana e il software GeoUSO

speciale 7

Non solo software. Il valore aggiunto di un servizio
assistenza clienti Maggioli

novità 11

PUGSSWEB una valida applicazione WebGIS di supporto
all'Ufficio del sottosuolo comunale

focus 14

Un sistema informativo efficiente per gestire l'Ufficio
Attività Produttive dell'Ente Locale

I Siti Web delle Pubbliche Amministrazioni dopo le “Linee Guida Brunetta”

Razionalizzare e ridurre in maniera consistente il numero dei siti web pubblici per offrire ai cittadini un'informazione aggiornata, chiara e riconoscibile: è questo l'obiettivo della direttiva n. 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. Lo strumento individuato per raggiungere tale obiettivo è la registrazione del dominio “.gov.it” per tutti quei siti che le Pubbliche Amministrazioni vorranno mantenere attivi.

Negli ultimi anni è cresciuta la tendenza delle P.A. di veicolare le informazioni ai cittadini attraverso la creazione di siti web specifici, legati a progetti e iniziative dell'ente stesso. Sono quindi proliferati in rete molti siti web, in cui il cittadino/utente ha difficoltà a districarsi.

Registrare i siti web delle Amministrazioni statali con il dominio “.gov.it” significa aggregare i siti ed i portali che già erogano e che erogheranno servizi istituzionali con un adeguato ed omogeneo livello di qualità, sicurezza ed aggiornamento dei servizi stessi, con la garanzia, per i cittadini, per le imprese e per la stessa Pubblica Amministrazione che le informazioni ed i servizi richiesti provengano direttamente dall'Ente.

La necessità di rendere omogenei i servizi offerti, comporta che l'iscrizione al dominio è condizionata ad alcuni criteri essenziali finalizzati ad assicurare che le informazioni e i servizi offerti siano chiaramente presentati, raggruppati in modo organico, e facilmente raggiungibili dalla homepage.

Tali criteri sono contenuti nelle “Linee guida per i siti web della PA”, pubblicati il 26 luglio, nella versione definitiva, sul sito del Ministro. Tale documento, elaborato (e pubblicato a marzo) in via preliminare da un gruppo di lavoro interno (composto da esperti del Dipartimento della Funzione Pubblica, del Dipartimento Digitalizzazione e Innovazione tecnologica, di DigitPA e di FormezPA) è stato successivamente oggetto di una consultazione pubblica durata due mesi e che ha registrato circa 17.000 accessi alle diverse sezioni del forum

di discussione dedicato, con l'obiettivo di coinvolgere i vari stakeholder al fine di proporre suggerimenti e indicazioni poi utilizzati in sede di revisione del documento iniziale.

In base ai risultati della consultazione pubblica, ai conseguenti avanzamenti delle Linee guida e ai progressi tecnico-normativi in materia, si procederà anche alla stesura di un “Vademecum”, il cui scopo sarà fornire alle Pubbliche Amministrazioni una guida organica sulle modalità di razionalizzazione, dismissione, gestione, sviluppo e diffusione dei siti web pubblici.

La direttiva 8/2009 prevede inoltre che, per tutti i siti registrati con il dominio .gov.it di propria competenza, le Pubbliche Amministrazioni dovranno individuare un responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti, i cui dati, completi di indirizzo e-mail, dovranno essere presenti in una pagina dedicata del sito, raggiungibile all'indirizzo “www.nomesito.gov.it/responsabile” e presente nel menu di coda del sito stesso.

In questo numero del magazine l'intervista è dedicata al Dott. Manlio Maggioli Presidente del Gruppo che focalizza l'attenzione sull'importanza degli investimenti nel settore dell'informatica al servizio degli Enti Locali per favorire il passaggio ad una vera e propria “Amministrazione Digitale”.

La best practice affronta il problema della sicurezza urbana attraverso l'utilizzo del software GeoUSO.

È presentata un'importante novità, il PUGSSWEB, l'applicazione WebGIS di supporto all'Ufficio del sottosuolo comunale.

Il focus è dedicato al sistema informativo TRADE che permette di gestire in modo efficace l'Ufficio Attività Produttive dell'Ente Locale.

Infine lo speciale situato al centro del magazine che illustra tutti i vantaggi offerti dal servizio di assistenza clienti Maggioli.

Angelo Bianchi

Direttore Polo Informatico Maggioli

Verso il futuro pensando alle origini

Quando un'azienda vanta quasi un secolo di vita e si guarda indietro può darsi che non riconosca più la matrice che oggi la guida. Non è il caso del Gruppo Maggioli, dove il progetto del futuro dà corpo e valorizza le origini.

Intervista al Dott. Manlio Maggioli, Presidente del Gruppo

Le origini del Gruppo Maggioli risalgono agli inizi del secolo scorso con l'attività di produzione di pale in legno per i mulini ad acqua. Negli anni '40 facendo tesoro dell'esperienza acquisita nella lavorazione del legno, viene avviata una nuova attività, la produzione dei mobili per gli uffici delle amministrazioni comunali. Alle amministrazioni pubbliche negli anni '50 vengono offerti non solo mobili per ufficio ma anche la modulistica. Poco dopo la Maggioli Modulgrafica ha iniziato a realizzare con successo anche prodotti editoriali. L'editoria, però, non poteva crescere rapidamente nel laboratorio dove già si progettava la modulistica: per questo motivo è nata la Maggioli Editore, che in poco tempo si è affermata come casa editrice di riferimento. È da quel momento che il marchio Maggioli diventerà una presenza capillare nell'amministrazione locale italiana.

Ci può raccontare da cosa nacque l'intuizione di investire da lì a poco nel settore dell'informatica al servizio degli Enti Locali?

Forti del posizionamento ci siamo guardati attorno per capire se c'era qualche altro settore da aggredire. Il successo riscontrato prima nel settore della modulistica e poi dell'editoria e il crescente interesse che gli Enti Locali stavano manifestando all'informatizzazione delle loro attività, ci ha portato ad investire anche nel settore dell'informatica.

Oggi possiamo dire che il Gruppo Maggioli sta investendo molto in informatica, sia in termini di ottimizzazione del funzionamento dell'Ente sia per quanto riguarda l'uso delle tecnologie. Ne sono testimonianza le recenti acquisizioni. Ci può raccontare quali sono le principali azioni che avete intrapreso in campo e la strategia complessiva che le guida?



Avviare l'attività di produzione di software e quindi la capacità di proporre questi prodotti agli Enti Pubblici è stato un percorso molto difficile. Per accelerare lo sviluppo abbiamo pensato che fosse importante assumere nuove professionalità e abbiamo quindi acquisito delle software house piccole o medie, che avevano sviluppato software specifici per certi settori dell'Ente Locale.

Qual è l'obiettivo principale che il Gruppo Maggioli si pone nell'accogliere la sfida di guidare l'amministrazione locale a modernizzare le proprie procedure?

Il nostro Gruppo ha tra i suoi obiettivi primari quello di accompagnare gli Enti Locali nella trasformazione verso modelli organizzativi sempre più efficienti.

Oggi grazie all'esperienza maturata nello sviluppo delle nuove tecnologie ci proponiamo come il partner ideale per favorire il passaggio ad una vera e propria "Amministrazione Digitale".

Le nuove tecnologie rappresentano delle grandi potenzialità per favorire e facilitare la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica. In questo senso secondo lei come stiamo procedendo? Il mercato dell'e.gov che cosa prospetta nell'immediato futuro?

Da qualche tempo a questa parte gli Enti Locali, anche su sollecitazione del governo centrale hanno cambiato passo, soprattutto per quanto riguarda la modernizzazione delle procedure. Questa modernizzazione richiede un grande sforzo strategico e progettuale di cui l'innovazione, intesa come cambiamento stimolato dall'uso intelligente delle tecnologie, è uno degli ingredienti fondamentali. La Pubblica Amministrazione è necessariamente al centro di questo processo, innanzitutto perché una



società moderna non può funzionare senza una P.A. al passo coi tempi; in secondo luogo, perché molte trasformazioni sociali sono stimulate da investimenti e sforzi progettuali guidati dallo Stato e dagli Enti Locali. Modernizzazione della P.A. e sviluppo del Paese sono quindi strettamente correlati, ma un'innovazione sostenibile richiede ancora grandi sforzi: in termini di investimenti, interventi legislativi, cambiamenti procedurali, rimozione di barriere, crescita professionale e stimolo culturale del Paese. Il settore pubblico per rinnovarsi deve da un lato accelerare l'offerta di servizi avanzati al cittadino e alle imprese, dall'altro sviluppare le conoscenze informatiche per gli operatori degli Enti Locali. Noi siamo partiti in tempo perché questo potesse avvenire. Infatti oggi siamo gli interlocutori preferiti delle Pubbliche Amministrazioni che davvero intraprendono la strada della modernizzazione e dell'innovazione.

Nel panorama italiano dell'Information Technology qual è il vantaggio competitivo del Gruppo Maggioli rispetto ai concorrenti?

Noi abbiamo il grande vantaggio competitivo di essere stati apprezzati durante tanti anni per la serietà con la quale ci siamo comportati. Dobbiamo dire che per quanto riguarda l'offerta dei nostri prodotti e servizi noi davvero abbiamo percorso i tempi, basta pensare all'attività di Formazione. Quando abbiamo iniziato l'attività di Formazione che ad oggi è diventata anche Consulenza di Direzione, gli Enti che vi facevano ricorso erano pochissimi e abbiamo capito che sviluppandosi il settore delle nuove tecnologie e aumentando le pretese dei cittadini nei confronti della PA occorreva che gli Enti pubblici si

dotassero di personale sì evoluto in senso tecnologico ma anche preparato professionalmente. Oggi non esiste un Ente che può soddisfare le esigenze del cittadino se i funzionari ed impiegati alle dipendenze dell'Ente non sono assolutamente aggiornati. Il rapporto tra cittadino ed Ente pubblico in questi ultimi tempi si è intensificato anche perché all'Ente pubblico sono stati demandati tanti compiti che prima erano riservati all'amministrazione centrale. Ora con il demandare agli Enti pubblici locali il maggior numero di funzioni è chiaro che ne è derivato un incremento del rapporto tra Enti e cittadini ed è chiaro che gli operatori dell'Ente pubblico per soddisfare questo maggior bisogno di informazioni del cittadino e assolvere i compiti che gli sono stati affidati dall'amministrazione centrale devono costantemente aggiornarsi.

Nella maggior parte dei casi una spesa pubblica efficiente non è una spesa pubblica che spende poco, ma una spesa in grado di erogare servizi di qualità alla sua domanda (cittadini e imprese). Quali sono i principali servizi che il Gruppo Maggioli offre agli Enti Locali per garantire un'amministrazione più efficiente ed economica?

Il marchio "Maggioli Service" contraddistingue una serie di innovativi servizi che rispondono ad una specifica esigenza degli Enti: quella di evolversi verso la semplificazione degli iter burocratici attraverso iniziative di processi in outsourcing. Demandare ad un partner privato, qualificato ed esperto alcune delle proprie attività senza pregiudicare il controllo sulle procedure affidate, significa per l'Ente Locale utilizzare in maniera più vantaggiosa i propri mezzi. Per questo fine abbiamo realizzato una serie di servizi "chiavi in mano" in grado di supportare l'Ente in questo importante processo, offrendo una serie di soluzioni innovative per la gestione di tali attività di competenza pubblica. Quelle offerte da "Maggioli Service" sono soluzioni specifiche per l'esternalizzazione di una serie di operazioni di routine che altrimenti sarebbero a carico degli uffici comunali, con conseguente dispendio di risorse, energia e costi di gestione. Attraverso l'esternalizzazione è possibile, dunque, incentivare e sostenere un cambiamento rilevante nelle strutture pubbliche, alleggerendole di alcune funzioni, rendendole più snelle nell'organizzazione e orientandole verso l'attivazione di processi più efficienti. Altrettanto e a maggior ragione, vale per Maggioli Tributi, società attraverso la quale il nostro Gruppo opera nel settore della gestione delle entrate tributarie e patrimoniali degli Enti Locali ed in particolare svolge attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e delle altre entrate di natura extratributaria. Oggi questo settore, gode di un'impareggiabile competenza dovuta all'esperienza di personale altamente qualificato e alla presenza capillare sul territorio nazionale.

La sicurezza urbana e il software GeoUSO

Il concetto di sicurezza è sicuramente un concetto di non facile spiegazione: ciò che per un soggetto è “sicuro” può non esserlo per altri e viceversa.

Si sente spesso, per non dire troppo parlare di sicurezza, legata soprattutto ai grossi insediamenti urbani dove la microcriminalità trova un umus ideale per sopravvivere e per crescere in continuazione: parliamo di questa sicurezza, legata al modo di vivere dei cittadini italiani nelle proprie città, e non certo di sicurezza in quei luoghi ove anche la parola vivere è un concetto alquanto difficile da descrivere. Il problema della sicurezza dei soggetti e oggetti che insistono su un determinato territorio ha assunto dimensioni rilevanti in conseguenza del notevole incremento dell'indice di percezione dei rischi da parte dei cittadini italiani, con significative differenze tra le diverse aree geografiche del Paese. Non si dimentichi inoltre le differenze tra “rischio reale” e “rischio percepito”: differenze a volte notevoli. Esiste infatti la situazione in cui in una zona “teoricamente tranquilla” si possa percepire da parte del cittadino un rischio decisamente elevato associando solamente notizie di cronache a fatti isolati o solamente affiancando situazioni “lette o sentite” dalle cronache a ipotetiche situazioni sul territorio in cui si vive: da qui la richiesta dei cittadini e la necessità delle Amministrazioni Pubbliche a “dimostrare”, a “far vedere” situazioni che possano tranquillizzare gli animi, magari aumentando le pattuglie, oppure dotando la Polizia locale di armi e via dicendo.

In questo scenario dunque si introduce il software GeoUSO, Geographics Urban Security Operations, software su base GIS e tecnologia ASP.

La governance del territorio non è solo pianificazione urbanistica adeguata, ma controllo e governo del territorio in tutti gli aspetti che lo contraddistinguono.

Sempre più nella società moderna si sente parlare di videosorveglianza, tecnologia che appare agli occhi dei cittadini come l'occhio sempre presente delle forze di Polizia, una sorta di “grande fratello” da posizionare nelle cosiddette aree a rischio. Ma dove sono le aree a rischio?

Il GIS è la tecnologia con la quale si affrontano i proble-



mi legati al territorio ed i servizi per aumentare l'efficienza e l'efficacia delle attività della Pubblica Amministrazione nei confronti dei propri cittadini. Mappare le aree a rischio significa individuare sul territorio determinate aree in funzione di parametri quali il degrado urbanistico, le segnalazioni di microcriminalità, i luoghi sociali di ritrovo e altri fattori: sulla sorta di tali aree i sistemi GIS possono incrociare i dati provenienti dai vari DB esistenti nella PA al fine di pianificare e possibilmente prevenire atti vandalici e diminuire così non solo il rischio percepito ma anche il rischio reale.

GeoUSO è dunque uno strumento informatico che permette la visualizzazione su base cartografica delle aree a rischio, è in grado di accorpare dati demografici, individuare luoghi potenzialmente a rischio di atti vandalici (soprattutto edifici pubblici), segnalare ciò che normalmente non si vede (le reti tecnologiche ad esempio, oggi obiettivi sensibili qualora si voglia procedere con atti vandalici di grande impatto) e visualizzare segnalazioni dei cittadini in merito a situazioni di degrado urbanistico o di situazioni di richiesta di aiuto: proprio le segnalazioni dei cittadini sono il vero obiettivo dell'applicazione. GeoUSO permette su base cartografica anche la gestione delle segnalazioni e richieste di interventi della Polizia Locale.



Ogni segnalazione pervenuta alla Centrale Operativa viene registrata nell'applicativo, il quale apre una scheda di intervento la cui primaria informazione è la geolocalizzazione, e a seguire le informazioni necessarie per l'individuazione del soggetto che ha richiesto l'intervento, il motivo dell'intervento, l'eventuale coinvolgimento di risorse esterne all'Ente e la sezione dedicata alla risoluzione del problema.

Proprio nella gestione delle richieste GeoUSO permette dapprima il completo tracciamento, e successivamente, grazie alla reportistica standard inclusa nell'applicativo

e/o sue personalizzazioni, un'analisi degli eventi sul territorio suddivisi per tipologia, per zone, per risorse dedicate, per eventi particolari che hanno richiesto tempi di intervento particolarmente lunghi, etc.

Il software è stato pensato per un utilizzo non solo da Centrale Operativa, ma anche dalle squadre che intervengono direttamente sul territorio, accedendo con notebook o palmari di ultima generazione direttamente all'applicativo. Dal luogo dell'intervento, assegnato direttamente dalla Centrale Operativa, la squadra può accedere alla segnalazione e a tutte le informazioni ad essa collegate (data base interni ed esterni all'ente), al fine di ottimizzare la soluzione e chiudere direttamente la segnalazione, mettendo così immediatamente in condivisione le dovute informazioni con chi ha accesso all'applicazione.

La tecnologia

Software sviluppato per l'ambiente WEB, conforme alle specifiche OGC – Open GIS Consortium.

Il Software non richiede l'installazione lato client di nessun plug-in, ma solo la presenza di una Java Virtual Machine, spesso preinstallata sui sistemi Windows. L'applicativo è disponibile oltre che in licenza anche in hosting e in modalità ASP erogando il servizio dal Data Center del Gruppo Maggioli.

La suite dei Prodotti WebGIS del Gruppo Maggioli

- **GeoVISIO** Pubblicazione di Banche dati Geografiche
- **GeoGRP** – Geographics Resource Planning Agenda Richieste Occupazioni Suolo Pubblico
- **GeoPUBBLIWEB** - Gestione Impianti Pubblicitari
- **GeoCIVICI** - Gestione Numerazione Civica e Toponomastica
- **GeoUSO** – Geographics Urban Security Operations Gestione interventi e segnalazioni riferite alla sicurezza
- **GeoNET** - Gestione Reti Tecnologiche
- **GeoTELEWEB** - Gestione Teleriscaldamento.

Il continuo aggiornamento delle informazioni facilita da un lato il monitoraggio del territorio, e permette una reale pianificazione per il governo del territorio, sia a risorse operative che agiscono sul territorio sia a risorse politiche che in fase di pianificazione devono decidere le zone di sviluppo e le zone di salvaguardia del territorio amministrato.

Il software GeoUSO è in fase di installazione presso i Comuni di Civitavecchia, Anzio, Mentana e Municipio VIII (Roma), oltre che al Comune di Mantova dove è stato sperimentato e sviluppato grazie alla collaborazione della Polizia Locale.

L'applicativo quindi deve essere visto come un valido strumento per i "decision maker" della Pubblica Amministrazione, in quanto consente sia il monitoraggio degli eventi al fine di ottimizzare le risorse necessarie al controllo e alla prevenzione degli eventi, con buoni risultati agli occhi dei cittadini e una considerevole ottimizzazione della spesa pubblica.



Non solo software. Il valore aggiunto di un servizio assistenza clienti Maggioli

La sottoscrizione del Contratto di Assistenza Clienti è sicuramente il più vantaggioso investimento che l'Ente Locale può realizzare per aumentare l'efficienza dei suoi servizi e garantire lo sviluppo del suo sistema informativo. Il Servizio Assistenza Clienti delle Software house del Polo Informatico del Gruppo Maggioli fonda il suo valore su un team di persone che si sono specializzate e formate in azienda studiando l'evoluzione della normativa in ogni area di riferimento della Pubblica Amministrazione Locale.

Attraverso questo servizio il Cliente è:

- Guidato all'utilizzo efficiente e continuo del software installato
- Al centro di una speciale attenzione, volta a garantire la massima soddisfazione dell'informazione
- Accompagnato, per tutta la durata del contratto, da una serie di privilegi:
 1. CARD personalizzata con nome utente e password per accedere al sito assistenza.maggioli.it
 2. Chiamate illimitate
 3. Accesso agli aggiornamenti di normativa o del software direttamente on line
 4. Canale di comunicazione diretta con gli operatori del servizio.

Il Servizio è fruibile attraverso molteplici modalità:

- **on-site**, che consente di avere tecnici specializzati direttamente negli uffici dell'Ente Locale
- **hot-line**, che permette di contattare telefonicamente un gruppo di operatori altamente qualificati senza limitazioni di chiamata per l'assistenza di primo e secondo livello
- **on-line**, che prevede due ulteriori importanti modalità attraverso il suo sito dedicato assistenza.maggioli.it:
 - **Teleassistenza** ovvero pronto intervento in "remoto", che permette ad un tecnico di accedere a distanza direttamente sul personal computer del cliente.

Con un browser ed una connessione internet i tecnici identificano l'anomalia segnalata e intervengono a distanza.

- **Web.Phone**, tramite un semplice click sul bottone situato nella home page del sito assistenza.maggioli.it ed una cuffia collegata al computer è possibile contattare telefonicamente il servizio assistenza clienti abbattendo completamente i costi telefonici.

Con questo strumento viene sfruttata la tecnologia VoIP (Voce tramite il protocollo internet) che utilizza la connessione internet per effettuare una conversazione telefonica.



In più seminari di formazione ed aggiornamento software

L'installazione di un software offre l'opportunità di partecipare a seminari che consentono un approfondimento sulla normativa di settore e una migliore comprensione e memorizzazione delle procedure. Al termine del seminario viene rilasciato un Attestato di frequenza valido per la qualificazione professionale. Questa attestazione può essere utilizzata ogniqualvolta sia sufficiente produrre una certificazione informale delle proprie competenze.

Il Servizio Assistenza Clienti on line e la Card personalizzata

Oltre a garantire i "tradizionali" servizi di Assistenza Telefonica ed invio aggiornamenti software, come previsto dal Contratto di Assistenza Clienti, offre la possibilità di usufruire anche dell'Assistenza on line. Assistenza on line significa uno straordinario "abbattimento" dei tempi di aggiornamento del software e di risposta ai quesiti sull'utilizzo degli applicativi.

È possibile accedere all' Assistenza on line utilizzando la CARD. Sulla CARD, personalizzata per ogni Ente, sono riportati il codice "**Utente**" e la "**Password**" da digitare al momento dell'accesso all'area Clienti del sito (assistenza.maggioli.it).

Alla ricezione della conferma del contratto di Assistenza Clienti da parte del suo comune, "Codice Utente" e "Password" verranno tempestivamente attivati, e l'Ente sarà abilitato ad usufruire di tutti i Servizi di Assistenza on line. L'utilizzo della CARD è completamente gratuito. Non ci sono spese di emissione né quote annuali. Tutti i servizi on line disponibili su internet sono infatti già compresi nel Servizio Assistenza Clienti; per poterne usufruire è sufficiente essere in regola con il Contratto.





1. inserisca Codice Utente e Password



2. scegli l'area di interesse



3. legga in tempo reale tutti gli aggiornamenti

I VANTAGGI DELL' ASSISTENZA CLIENTI ON LINE

- Spazio News**
 È possibile leggere in tempo reale tutti gli aggiornamenti che accompagnano la distribuzione della nuova release del software.
- Aggiornamenti procedure on line**
 Gli aggiornamenti delle procedure in uso presso l'Ente sono accessibili direttamente on line.
- Filodiretto Assistenza Clienti**
 Ogni domanda di chiarimento sull'utilizzo della procedura può essere inviata via e-mail al PC dei nostri operatori. Per ottenere le informazioni è sufficiente collegarsi al sito assistenza.maggioli.it e cliccare sul bottone "Contatto" dell'area tematica selezionata.
- Faq**
 Le domande più ricorrenti dei nostri clienti sull'utilizzo della procedura con le relative risposte sono a disposizione sul sito. Un vero e proprio "archivio di casi risolti".
- Web.Phone**
 Tramite un semplice klik sul bottone situato nella home page del sito assistenza.maggioli.it ed una cuffia collegata al computer è possibile contattare telefonicamente il servizio assistenza clienti abbattendo completamente i costi telefonici. Con questo strumento viene sfruttata la tecnologia VoIP (voce tramite il protocollo internet) che utilizza la connessione internet per effettuare gratuitamente una conversazione telefonica.
- Subito Informato**
 Iscrivendosi alla nostra "Mailing List" è possibile ricevere periodicamente tutte le novità relative al sistema informativo direttamente nella propria casella di posta elettronica.

Il Servizio di Teleassistenza

Il pronto intervento “remoto” direttamente sul suo pc. La Teleassistenza è un servizio di assistenza “remoto” che consente di usufruire dell'intervento di un tecnico a distanza, direttamente sul suo Personal Computer. Con un browser ed una connessione a Internet i tecnici possono accedere alla procedura, identificare l'anomalia segnalata e intervenire direttamente per la sua soluzione.

Occorre semplicemente:

1. Inoltare telefonicamente la richiesta di teleassistenza al servizio Assistenza Clienti di Maggioli.
2. Collegarsi al sito assistenza.maggioli.it inserendo “Codice utente” e “Password” scritti sulla “CARD 2011”, poi autorizzare tramite apposito bottone, l'intervento di un tecnico che avvierà la sessione di teleassistenza.



I VANTAGGI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

- riduzione dei tempi di individuazione e analisi del problema
- risoluzione “in tempo reale” del problema
- abbattimento dei costi telefonici grazie all'utilizzo del canale internet
- possibilità di aggiornare direttamente la procedura in uso; grazie infatti alla teleassistenza riceverà “in tempo reale” l'ultima versione
- possibilità di seguire passo a passo tutte le operazioni compiute dal tecnico
- trasferimento rapido dei file
- nessuna installazione preventiva o configurazione di porte
- possibilità di effettuare un collegamento telefonico tramite il voip integrato
- possibilità di fornire le informazioni del computer utilizzato dal cliente direttamente ad un tecnico a distanza

Tutte le sessioni di controllo remoto hanno una crittografia a 256-bit AES end-to-end e le severe misure di sicurezza implementate rifiutano accessi non autorizzati a dati, applicazioni e sistemi.

PUGSSWEB, una valida applicazione WebGIS di supporto all'Ufficio del sottosuolo comunale

Con riferimento alla Direttiva Micheli(DPCM 3.3.99) e in specifico per la Regione Lombardia con la legge n. 26 della Regione Lombardia dove al Titolo IV che disciplina l'utilizzo del sottosuolo, stabilisce che i Comuni capoluogo di provincia e quelli con popolazione superiore a 30.000 abitanti, sono tenuti a redigere un piano organico per l'utilizzazione razionale del sottosuolo, PUGSS (Piano Urbano Generale dei Servizi del Sottosuolo), in intesa con le aziende di gestione dei servizi tecnologici. Le normative riguardanti la gestione delle reti tecnologiche, nell'ambito della redazione dei PUGSS, prevedono che sia contestualizzata e realizzata utilizzando un Sistema Informativo Territoriale (GIS).



PUGSSWEB, in sinergia con la pubblicazione delle infrastrutture a rete, è lo strumento che si prefigge l'obiettivo di facilitare e supportare le attività decisionali e di pianificazione degli operatori dell'ufficio competente per il rilascio delle autorizzazioni.

La gestione ottimizzata delle richieste, consente di ottenere benefici evidenti per gli operatori economici e la cittadinanza, e migliorare la gestione della macchina amministrativa pubblica, aumentando l'efficienza dell'Ente. Il prodotto è caratterizzato da un Applicativo Verticale WebGIS e da un Progetto WebGIS tra loro complementari e di semplice integrazione.

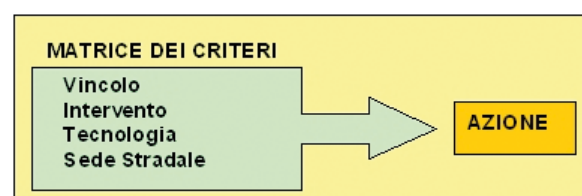
Il software WebGIS PUGSSWEB vers. 1.0

Per lo sviluppo del verticale è stata utilizzata la metodologia predisposta da IUAV di Venezia (Dipartimento di Pianificazione CdL in Sistemi Informativi Territoriali) per il Comune di Mantova.

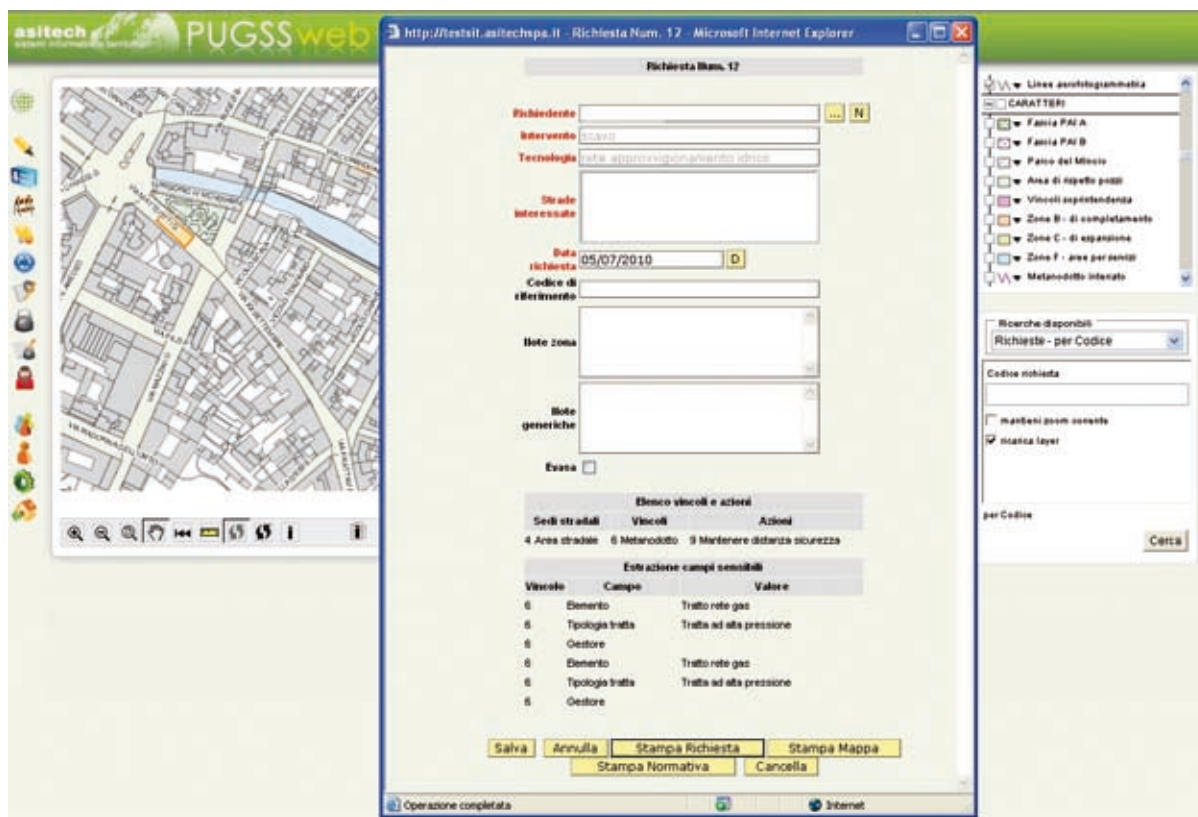
PUGSSWEB permette di definire i **Criteri** (sistema di regole e buone pratiche) attraverso cui vengono definite le modalità di realizzazione degli interventi sul sottosuolo, con riferimento alla posa e alla manutenzione delle reti

tecnologiche e dei relativi impianti tecnologici.

I **Criteri** sono caratterizzati dalle **Necessità** (tipo di intervento, tipo di rete tecnologica, tipo di sede), dai **Vincoli** territoriali (aree di rispetto, presenza di aree verdi, tipo di pavimentazione, vicinanza di ospedali, aree pedonali, ecc.) e dalle **Azioni** (posa in polifora, vietata la posa, interrimento reti aeree, predisporre cunicoli, lavoro diurno, ecc.).



Semplicemente, dato il tipo di tecnologia (es. telecomunicazioni), il tipo di intervento (es. posa in trincea) e il tipo di sede (es. area di espansione residenziale), l'applicativo verifica con analisi spaziali GIS il tipo di vincolo (es. area verde) e automaticamente restituisce le azioni



da intraprendere (es. interrimento reti aeree) compilando un documento in formato pdf con le prescrizioni da fornire al richiedente dell'intervento (generalmente gestore delle infrastrutture a rete). Si tratta di uno strumento sviluppato per l'ambiente Web, in grado di gestire un geodatabase dove vengono immagazzinate le informazioni grafiche (caratterizzazione territoriale, area di intervento) e descrittive (matrice dei criteri, anagrafiche, richieste di intervento). La cartografia GIS consente il monitoraggio e la gestione degli interventi sul territorio attraverso gli strumenti web di disegno e di supporto (zoom, misura, info carorata, ricerche, ecc.).

L'iter, che in ogni caso si configura per chi volesse avere un rilascio di autorizzazione ad intervenire sul sottosuolo, si può così riassumere.

- Individuazione dell'area d'intervento mediante inserimento (disegno) elemento grafico poligonale.
- Apertura Gestione Anagrafica Richiedenti.
- Individuazione in automatico della/delle strade interessate.
- Individuazione in automatico della "Caratterizzazione Territoriale" (Vincoli da Gestione Matrice dei Criteri).
- Apertura Modulo Matrice dei Criteri con compila-

zione in automatico dei **Vincoli** e compilazione dei parametri da inserire manualmente:

- Scelta da lista a discesa del tipo di **Intervento** da Gestione Matrice dei Criteri (allacciamento, posa in trincea, ecc.);
- Scelta da lista a discesa del tipo di **Tecnologia** da Gestione Matrice dei Criteri (gas, acqua, ecc.);
- Scelta da lista a discesa del tipo di **Sede Stradale** da Gestione Matrice dei Criteri (Incrocio, spartitraffico, ecc.).
- Indicazione in automatico delle **Azioni** da eseguire da Modulo Matrice dei Criteri (rilievo della falda, chiedere autorizzazione ente preposto, ecc.).
- Creazione documento **Pianificazione degli Interventi** con indicato:
 - Richiedente (Gestione Anagrafica Richiedenti)
 - Strade Interessate (automatico)
 - Civici Interessati
 - Vincoli (automatico)
 - Tecnologia
 - Sede Stradale
 - Tipo di Intervento

- Azioni (automatico)
- Estratto di Mappa (opzionale) con scelta della scala di rappresentazione
- Estratto Normativa (opzionale).

Le principali funzionalità del Software sono le seguenti:

- **Gestione Utenti:** la gestione degli utenti permette di profilare utenti di Consultazione, di Front Office (Possibilità di realizzare il documento Pianificazione degli Interventi), di Back Office (Possibilità di Compilazione, Modifica globale dei dati della Matrice dei Criteri e della Caratterizzazione del Territorio) e di Amministratore (Gestione Utenti).
- **Gestione Anagrafica dei Richiedenti:** l'applicativo permette la gestione completa dei richiedenti sia persone fisiche che persone giuridiche.
- **Gestione Caratterizzazione del Territorio:** vengono gestiti gli oggetti grafici che caratterizzano il territorio (Vincoli).
- **Gestione Matrice dei Criteri:** sono gestite le seguenti anagrafiche e relative tabelle di decodifica: Intervento, Tecnologia, Sede Stradale, Vincolo (l'elenco dei possibili vincoli deriva dalla "Gestione Caratterizzazione del Territorio"), Azione.
- **Gestione Pianificazione degli Interventi:** relazione della Matrice dei Criteri con la Caratterizzazione del Territorio per definire le azioni da intraprendere e compilazione in automatico del documento con eventualmente estratto di mappa e normativa.
- **Gestione completa della grafica:** l'applicativo permette il disegno da remoto dell'area e la sua successiva editazione.

Progetto WebGIS Reti Tecnologiche

Riguarda il caricamento su base geografica delle Reti Tecnologiche esistenti, creazione architettura geodatabase, come da specifiche Regione Lombardia, e creazione progetto WebGIS.

Normalizzazione delle reti tecnologiche esistenti fornite dai vari gestori operanti sul territorio e precisamente:

- Rete Approvvigionamento Acque
- Rete Elettrica - illuminazione pubblica
- Rete Gas
- Rete Teleriscaldamento
- Rete Telecomunicazioni
- Rete Elettrica
- Rete Telefonica
- Rete Smaltimento Acque ATO



La tecnologia

Software sviluppato per l'ambiente WEB, conforme alle specifiche OGC – Open GIS Consortium.

Il Software non richiede l'installazione lato client di nessun plug-in, ma solo la presenza di una Java Virtual Machine, spesso preinstallata sui sistemi Windows. L'applicativo è disponibile oltre che in licenza anche in hosting e in modalità ASP erogando il servizio dal Data Center del Gruppo Maggioli.

La suite dei Prodotti WebGIS del Gruppo Maggioli

- **GeoVISIO** Pubblicazione di Banche dati Geografiche
- **GeoGRP** – Geographics Resource Planning Agenda Richieste Occupazioni Suolo Pubblico
- **GeoPUBBLIWEB** - Gestione Impianti Pubblicitari
- **GeoCIVICI** - Gestione Numerazione Civica e Toponomastica
- **GeoUSO** – Geographics Urban Security Operations Gestione interventi e segnalazioni riferite alla sicurezza
- **GeoNET** - Gestione Reti Tecnologiche
- **GeoTELEWEB** - Gestione Teleriscaldamento.

Un sistema informativo efficiente per gestire l'Ufficio Attività Produttive dell'Ente Locale

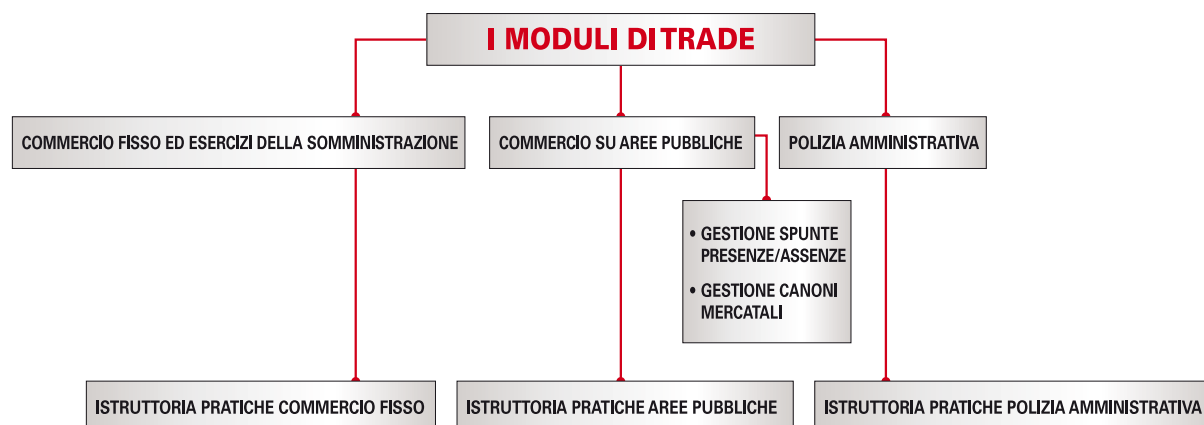
Nell'organizzazione di un Ente locale la gestione informatica dell'Ufficio Attività Produttive è fondamentale in quanto può essere utilizzata per monitorare lo sviluppo economico di un territorio. Il tutto inteso come "attività che operano in un determinato territorio" ma anche come turismo sia a livello di Pubblici Esercizi e Strutture ricettive, che di Fiere e Mercati tanto diffusi nel nostro paese. L'organizzazione puntuale e completa dell'ufficio, grazie alla soluzione informatica Trade, può quindi garantire all'Ente Locale una migliore gestione delle proprie risorse produttive e territoriali ed agire anche da promotore di sviluppo economico.



In quest'ottica si colloca il sistema informativo Trade, sviluppato internamente da Maggioli Informatica, da circa venti anni presente nel settore. Trade si rivolge a diversi settori del Comune, quali l'Ufficio Attività Produttive ed il Comando Polizia Municipale, come strumento caratterizzato dalla **completezza normativa** (considerando anche le particolarità regionali) dalla **semplicità di utilizzo** e dalla **flessibilità del sistema**.

Trade è fornito di un **Archivio Anagrafico generale comune a tutti i moduli della suite** che consente di gestire in modo integrato una serie di informazioni, quali: Anagrafica, Soggetti, Tipologie, Cariche/Qualifiche/Addetti, Gestione Storico, Stradario, Unità Locali.

La modularità dei software di Maggioli Informatica è il punto di forza di applicativi progettati per garantire una gestione completa del patrimonio informativo dell'Ente.



La tecnologia di Maggioli Informatica consente ad ogni ufficio comunale di adottare di volta in volta singoli moduli software, limitando l'investimento iniziale, e offrendo la possibilità di implementare la soluzione, essendo questi perfettamente integrabili tra loro.

Modulo Commercio Fisso ed Esercizi della Somministrazione

Il modulo **Trade - Commercio Fisso** permette la gestione delle attività commerciali secondo la disciplina del D.Lgs. 114/98 e secondo i criteri di programmazione indicati da ogni singola Regione e conseguentemente individuati dai Comuni negli **strumenti urbanistici** quali: le aree da destinare agli insediamenti commerciali, vicinato, medie e grandi strutture di vendita. Sono inoltre presenti le gestioni relative alle **forme speciali di vendita** quali ad esempio: commercio elettronico, distributori automatici, spacci aziendali, ecc. Lo stesso modulo consente la **gestione delle attività di somministrazione di alimenti e bevande in sede fissa**, secondo i principi legislativi della legge 25 agosto 1991 n. 287, nonché delle altre norme di riferimento quali il regolamento relativo ai criteri di sorvegliabilità, destinazione d'uso dei locali e dell'art. 103 del T.U.L.P.S. Inoltre l'applicativo, ove previsto dalla normativa regionale, permette la **gestione della licenza unica di somministrazione**.

Modulo Commercio su Aree Pubbliche

• Gestione Spunte

Il Modulo prevede anche uno specifico sistema integrato in un palmare, in grado di velocizzare la raccolta dei dati relativi alle presenze/assenze di un determinato mercato/fiera/sagra. I dati così raccolti possono essere importati automaticamente all'interno della procedura in ufficio evitando passaggi inutili.

- Inoltre il sistema portatile consentirà di effettuare le varie verifiche relative ai canoni mercatali e la riscossione dei pagamenti per i canoni/tasse giornaliere.
- Sarà anche possibile effettuare la stampa di ricevute di pagamento tramite l'uso di stampanti portatili collegate al palmare.

Il software consente la gestione delle attività di commercio su aree pubbliche sia secondo il "decreto Bersani" - Decreto Legislativo 31 Marzo 1998, n. 114 - consentendo di attuare le molteplici indicazioni e criteri forniti dalle singole legislazioni regionali e comunali. Punti di eccellenza del modulo sono la gestione delle graduatorie con relativa assegnazione dei posteggi, la possibilità di monitorare le presenze/assenze e di crearne uno storico.

• Gestione Canoni Mercatali

Il Modulo consente la gestione, personalizzabile da parte degli operatori, dei dovuti per TOSAP/COSAP, TARSU ed energia elettrica. Sarà possibile la stampa annuale dei bollettini di conto corrente per i concessionari.

Modulo Polizia Amministrativa

Il modulo Polizia Amministrativa raccoglie tutte quelle attività economiche e produttive che non rientrano nelle precedenti tipologie. Tra queste citiamo: gestione strutture ricettive (alberghiere ed extra alberghiere, acconciatori, autorizzazioni sanitarie, occupazione del suolo pubblico, distributori carburante, attività di panificazione, phone center, autonoleggi, ecc)

Modulo Istruttoria Pratiche

Tutti i moduli gestionali descritti (Commercio Fisso ed Esercizi della Somministrazione, Commercio su Aree Pubbliche, Polizia Amministrativa) sono integrati con i rispettivi moduli di Istruttoria Pratiche. Quest'integrazione consente di seguire la fase istruttoria relativa all'inoltro della comunicazione di inizio attività o di istanza da parte di un cittadino/imprenditore per la verifica dei requisiti necessari. Il modulo è stato creato per avere sempre sotto controllo la situazione della pratica avviata, lo stato di avanzamento della stessa e la data di scadenza.

La procedura permette nello specifico le seguenti gestioni:

- Comunicazioni/denunce/istanze
- Comunicazione di avvio procedimento
- Richiesta integrazione della documentazione
- Documentazione aggiuntiva portata dal cittadino/utente
- Richiesta di controlli per i vari Enti preposti (requisiti soggettivi, morali, ecc)
- Comunicazioni finali da notificare all'utente
- Stampa fac-simile personalizzabile
- Stampa-Elenco pratiche.

Nel caso in cui la pratica vada a buon fine tutti i dati relativi verranno direttamente inseriti all'interno del gestionale.

Personalizzazione regionale

Il software Trade è stato progettato in modo flessibile per poter essere personalizzato a richiesta degli operatori e soddisfare così l'attuazione delle direttive e dei criteri che ogni Regione d'Italia fornirà in materia di Attività produttive.

SEDI TECNICO-COMMERCIALI



Polo Informatico Maggioli
via Bornaccino, 101
47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
tel. 0541 628380 - fax 0541 621153
e-mail: informaticamaggiolineas@maggioli.it
web: www.maggioli.it/informatica

