

Informatica Maggioli *news* & Servizi in outsourcing

BIMESTRALE DI SOLUZIONI INFORMATICHE E SERVIZI PER LA P.A.

N. 4 | 2011

EDITORIALE 2

P. A. low cost: spendere meno ed innovare è possibile

EVENTI 3

Premio E.Gov P.A. locale: tutti vincitori, nessun vinto

BEST PRACTICE 6

Il comune di Brenzone (VR) punta sul dialogo via Internet per avvicinarsi ai cittadini e alle imprese

SPECIALE 5

Formazione di qualità e Consulenza di valore per la PA

CASE HISTORY 11

Con il software Alice, più equità per i cittadini del Comune di Livigno (SO)

SERVIZI IN OUTSOURCING 12

Concilia Service nel Comune di Rho (MI). Tutti i vantaggi dell'esternalizzazione della gestione delle violazioni al codice della strada

FOCUS 13

Software Igni-check: gestire il catasto degli impianti termici e tracciare la loro storia

P. A. low cost.

Spendere meno ed innovare è possibile

PA low cost, spendere meno ed innovare è possibile. Se sai come farlo.

In questi ultimi anni si sono succedute varie leggi con l'obiettivo di riformare ed innovare la Pubblica Amministrazione. In occasione della VII edizione del Premio e.Gov - Rimini 22 giugno 2011 - è emersa una realtà di Enti Pubblici attiva che nonostante la crisi e le difficoltà economiche hanno prodotto innovazione in risposta a norme che richiedevano una migliore efficienza interna e una maggiore efficacia nella risposta alle esigenze dei cittadini. È assolutamente evidente che in tutti i paesi occidentali, almeno per i prossimi 50 anni, le PA saranno chiamate a dover dare di più ai cittadini-clienti in termini di qualità ed efficienza delle prestazioni avendo a disposizione minori risorse. **Questo implica uno straordinario processo di rein-generizzazione di tutti i modelli di funzionamento delle PA.** Nel momento in cui l'innovazione tecnologica diventa anche innovazione organizzativa procurando risparmi significativi sul piano delle risorse umane, generando recuperi di efficienza e di qualità nel servizio, l'Ente Locale è sicuramente sulla buona strada, in quanto è proprio così che bisogna procedere. Mediamente constatiamo come, a livello nazionale, i tagli lineari stabiliti dalle finanziarie non siano stati accompagnati da un forte ripensamento organizzativo. In altre parole si è speso un po' meno ma si è riorganizzato troppo poco. Questo non può più essere tollerato: **servono, da un lato, forti cambiamenti organizzativi che consentano di recuperare spese e costi e, dall'altro, che sappiano dare di più in termini di qualità dell'output.** Per quanto riguarda l'informatizzazione della PA anche il governo è impegnato in prima linea per fornire tutti i finanziamenti che servono perché in realtà, questi sono investimenti ad altissimo ritorno. **Purchè i singoli Enti, le singole organizzazioni pubbliche siano attente che ad ogni investimento in tecnologia corrisponda anche un cambiamento organizzativo.** Spesso si vedono splendidi apparati informatici e poi modelli organizzativi ancora "rattrappiti" come se quegli strumenti straordinari non ci fossero.

Il Gruppo Maggioli è in grado di offrire non solo soluzioni software tecnologicamente all'avanguardia ma di affiancare all'informatizzazione dei processi, attività di consulenza mirata a riorganizzare i flussi di lavoro dell'Ente Locale. Stiamo parlando di uno strumento potentissimo "La settimana di miglioramento rapido", basata sull'elimi-

nazione degli sprechi, la rapidità d'azione e la responsabilizzazione del personale. Una consulenza concreta e dai risultati immediati, un valido alleato a disposizione dell'innovazione tecnologica in grado di ottimizzare a monte gli interventi, di gestire il cambiamento, di monitorare le attività e misurare i risultati.

In questo numero del magazine:

Nella **sezione Eventi** viene illustrato in sintesi quello che è emerso dalla settima edizione del Premio e.Gov PA Locale svoltosi il 21 giugno nella splendida cornice del Palazzo Arengo nel cuore di Rimini. Tantissimi gli spunti portati all'attenzione della platea, supportando al meglio i tentativi di tutte le 118 amministrazioni che hanno presentato la propria candidatura al Premio.

Nella **sezione Best Practice** vengono presentati i progetti:

- del Comune di Brenzone (VR) realizzato con la collaborazione di Saga, società del Gruppo Maggioli, che ha attivato un nuovo sito che ha l'obiettivo di creare un rapporto più diretto e reciprocamente informato tra amministrazione, cittadini ed imprese
- del Comune di Livigno (SO) realizzato con Eldasoft, società del Gruppo Maggioli, che ha consentito di giungere ad un unico regime di gestione informatizzata dell'intero sistema tributario attraverso il controllo dei flussi economici del territorio e la riscossione diretta.

Nella **nuova sezione Servizi in outsourcing** è stata pubblicata una interessante intervista al Comandante, Dott. Antonino Frisone, del Comune di Rho (MI) che illustra tutti i vantaggi dell'esternalizzazione della gestione delle violazioni al Codice della Strada.

Il Focus è dedicato al software Igny-Check della società Asitech, che permette agli Enti Locali di gestire il Catasto degli impianti termici, dei rapporti di controllo tecnico e delle verifiche con l'obiettivo di garantire una migliore qualità dell'ambiente.

Infine nello **Speciale situato al centro del magazine si parla dell'importanza della Formazione e Consulenza per la Pubblica Amministrazione.** In particolare viene focalizzata l'attenzione sulla formazione "In house", cioè realizzata presso la sede del committente. Un'offerta unica ed esclusiva, che permette al cliente di adattare contenuti e metodologie alle proprie specifiche esigenze.

Angelo Bianchi

Direttore Polo Informatico Maggioli

Premio E.Gov P.A. locali, tutti vincitori, nessun vinto

Nella splendida cornice di Palazzo Arengo, nel cuore di Rimini, si è svolto lo scorso 21 giugno il convegno conclusivo del premio E-Gov 2011 dedicato alle PA locali. Non è mai troppo tardi per 'convertirsi' all'innovazione. Per avere il coraggio di guardare oltre alla burocrazia, per saltare quel fossato che ancora ci divide dalla ricerca di una pubblica amministrazione competente ma soprattutto intelligente e orientata all'utente finale del servizio, cioè il cittadino, principale beneficiario di ogni progresso tecnologico pubblico. In somma sintesi è quello che emerso dalla settima edizione del Premio E-GOV PA Locale, svoltosi il 21 giugno nella splendida cornice di Palazzo Arengo nel cuore di Rimini. Tantissimi, gli spunti che il convegno "Amministrazioni che innovano, funzionano e costano meno" ha portato all'attenzione della platea, supportando al meglio i tentativi di tutte le 118 amministrazioni che hanno presentato la propria candidatura al Premio.

Dodici, i premi assegnati dalla Giuria al termine di un'attenta valutazione e all'interno delle tre sezioni, ulteriormente divise in apposite categorie (comuni capoluogo, comuni non capoluogo, regioni e province, Asl, ecc).

SEZIONE 1 "Una vita migliore e più semplice per i cittadini e gli utenti dei servizi"

I progetti vincitori di questa sezione hanno evidenziato sfaccettature diverse ma complementari della capacità degli enti di rispondere a bisogni concreti dei cittadini: il Comune di Pisa per il suo sistema di servizi on line, quello di San Giovanni in Persiceto per le azioni di lotta al digital divide, la regione Friuli Venezia Giulia per il sistema di account federati per l'accesso ai servizi, la provincia di Cesena per la completa digitalizzazione di un servizio rivolto agli agricoltori, l'Usl di Piacenza per la creazione di un fascicolo sanitario digitale per condividere le informazioni sul paziente fra le diverse strutture ospedaliere e i medici di base.

SEZIONE 2 "Enti che funzionano e costano meno"

Nella sezione "Enti che funzionano e costano meno" sono stati candidati soprattutto progetti di dematerializzazione dei processi interni. A dire il vero la giuria è rimasta piuttosto sconcertata dalla tipologia dei progetti presentati. È emerso il consueto quadro di un'Italia a macchia di leopardo; come spiegare altrimenti il fatto che ancora oggi decine di amministrazioni ritengano di candidare per un premio all'innovazione progetti per la



digitalizzazione dell'iter delle delibere e delle determinazioni dirigenziali? Ci sono enti che hanno superato questo problema ormai da quasi dieci anni, ma si tratta evidentemente di eccezioni in una realtà ancora completamente disomogenea. Sono stati premiati il Comune di Cesena per la gestione digitale dei documenti contabili e del rapporto con i fornitori, la provincia di Cuneo per l'azione a 360° di abolizione della carta, il comune di Putignano per il sistema di tecnologie propedeutico all'innovazione dell'ente, e l'Ospedale Galliera di Genova per la dematerializzazione del sistema di scambio di documenti fra i centri trapianto italiani.

Nella ridda di dati che riguardano la digitalizzazione dei servizi della P.A., è evidente la notevole disparità fra il livello di sofisticazione raggiunto dalle amministrazioni centrali e il basso livello di interazione spesso presente nei siti degli enti locali.

Il problema ha varie sfaccettature, ma la più dannosa è probabilmente l'approccio da "campanilismo informatico" che caratterizza il sistema italiano: enti di piccole dimensioni obbligati al "fai da te" in uno scenario povero di standard, di fondi e spesso di idee, ricco solamente di norme complicate da interpretare.

Il risultato è una sostanziale incapacità di trasformare la macchina amministrativa dal cartaceo all'all digital, con spreco di risorse e perdita di fiducia da parte dei cittadini. La soluzione risiede in una visione dimensionalmente diversa delle politiche dell'innovazione con aggregazione forzata delle risorse informatiche e un'attività di "bonifica" e standardizzazione dei back office.

Il cloud computing può rappresentare una interessante risorsa in questa direzione. Le unioni e le associazioni fra enti per la gestione dell'Ict e delle azioni di innovazione sembrano al momento la soluzione più credibile per avvicinare l'Italia agli obiettivi di informatizzazione della P.A. definiti a livello europeo.



SEZIONE 3 "Speciale Smart Cities"

Si stima che nei prossimi decenni il numero di persone che andranno a vivere nelle città continuerà a crescere in modo costante e inarrestabile. Sviluppare l'intelligenza di queste concentrazioni umane diventa quindi una sfida fondamentale per qualsiasi amministratore.

Macchine, oggetti inanimati e persone possono e devono comunicare fra di loro per realizzare un sistema di sensori e attuatori in grado di modificare in modo sostanziale il profilo e le performance delle città che abitiamo.

I progetti vincitori hanno risposto – quantomeno in modo embrionale – a questa visione.

Il Comune di Parma è stato premiato per una interessante proposta di tecnologie per il supporto degli anziani che possono così continuare a vivere nelle proprie abitazioni affidandosi a servizi di teleassistenza dal sanitario al sociale. I piccoli Comuni di Nettuno e San Giovanni in Persiceto hanno ricevuto il riconoscimento per le reti di lampioni intelligenti posizionati sul territorio.

Un sistema in grado di abbattere da subito i costi di gestione e potenzialmente in grado di abilitare altri interessanti servizi, dalla connettività alla videosorveglianza.

CONCORSO SPECIALE "Intranet collection 2011"

I risultati forse più interessanti si sono visti nelle esperienze degli **enti vincitori del concorso speciale "intranet collection 2011"**. Le intranet sono lo specchio della modernità di una organizzazione, la "pancia" degli enti, lo strumento in grado di instillare l'energia necessaria per la buona riuscita dei progetti innovativi.

Questa grande raccolta ha permesso di vedere alcune interessanti realizzazioni possono oggi essere prese come spunto per la costruzione delle intranet 2.0, portali interni finalmente utili ed efficaci in grado di abilitare non solo servizi ma anche quei livelli di comunicazione orizzontale e gestione della conoscenza ancora generalmente sconosciuti in gran parte delle organizzazioni.

SEZIONE 1 - "Una vita migliore e più semplice per i cittadini e gli utenti dei servizi"

Vincitore cat. A - Comuni capoluogo

Comune di Pisa - "Pisa per una Città più bella, vivibile e meglio organizzata"

Motivazione: la giuria riconosce il valore innovativo del progetto che muta in modo radicale le modalità di interazione con la PA e l'accesso ai servizi

Vincitori cat. B (ex aequo) - Regioni, Province, Comunità montane, Associazioni e Unioni di comuni, Aziende per la promozione turistica a maggioranza pubblica

Provincia di Forlì e Cesena - "Interscambio digitale degli atti per il prelievo di carburante agricolo a prezzo agevolato"

Motivazione: Utilissimo progetto che digitalizza completamente l'interscambio documentale nei confronti di una categoria di utenza specifica

Regione Friuli Venezia Giulia - "Progetto FVGaccount"

Motivazione: applicazione concreta di un modello regionale che con questo progetto continua ad evolvere positivamente dopo l'introduzione della carta regionale dei servizi e la creazione del portale regionale. La Giuria riconosce l'impegno della Regione nella direzione della semplificazione dell'accesso ai servizi da parte dei cittadini

Vincitore cat. C - Unità Sanitarie Locali e Aziende sanitarie pubbliche

Ausi Piacenza - "Patient Summery"

Motivazione: interessante sperimentazione di modalità nuove di gestione del rapporto tra pazienti e strutture sanitarie. La Giuria riconosce il valore del progetto e raccomanda la massima cura degli aspetti legati alla privacy e all'interoperabilità con analoghi servizi di altri territori, per garantire al paziente equità di trattamento

Vincitore cat. D - Comuni non capoluogo

Comune di San Giovanni in Persiceto - "Internet per tutti: Pane e Internet"

Motivazione: iniziativa con una visione integrata della lotta al digital divide che coinvolge il territorio e le imprese, con un modello che lascia intravedere una strategia complessiva da agenda digitale locale e si integra in una più ampia e meritoria iniziativa regionale

SEZIONE 2 - "Enti che funzionano e costano meno"

Vincitore cat. A - Comuni capoluogo

Comune di Cesena - "Gestione totalmente digitale dei documenti contabili"

Motivazione: l'intero iter delle procedure contabili dell'ente e del rapporto con i fornitori viene digitalizzato in modo completo e rispondente alla normativa attuale. La Giuria riconosce l'importanza del progetto come modello che si auspica venga applicato anche agli altri processi dell'ente

Vincitore cat. B - Regioni, Province, Comunità montane, Associazioni e Unioni di comuni, Aziende per la promozione turistica a maggioranza pubblica

Provincia di Cuneo - "La carta da abolire"

Motivazione: La Giuria riconosce il valore del progetto in termini di completa dematerializzazione di interi processi e auspica che il medesimo modello venga esteso a tutti i procedimenti dell'ente.

Vincitore cat. C - Unità Sanitarie Locali e Aziende sanitarie pubbliche

E.O. Ospedali Galliera di Genova - "Scambio e dematerializzazione di documentazione fra i centri trapianto italiani e il Registro Nazionale"

Motivazione: Importante esempio di dematerializzazione di processo e interoperabilità tra enti in modo di cambiare in modo radicale la qualità del servizio in un ambito di importanza fondamentale per il paziente.

Vincitore cat. D - Comuni non capoluogo

Comune di Putignano - "La PA oggi: centralizzazione, virtualizzazione, cloud e workflow documentale"

Motivazione: l'impostazione tecnologica del progetto viene valutata dalla Giuria in modo positivo e ritenuta valida per un deciso innalzamento delle performance dell'ente e della qualità del servizio erogato al cittadino

SEZIONE 3 - "Speciale smart cities"

Vincitore cat. A - Comuni capoluogo

Comune di Parma - "A Casa Mia"

Motivazione: la Giuria riconosce che il progetto è in grado di cambiare completamente la qualità della vita di una categoria di cittadini.

Vincitori cat. D(ex aequo) - Comuni non capoluogo

Comune di San Giovanni in Persiceto - "Smart Town"

Comune di Nettuno - "Smart Town"

Motivazione: entrambi i progetti sono in grado di migliorare la gestione di un servizio essenziale della città e potenzialmente di ampliare i servizi offerti ai cittadini.

LEGENDA:

progetto realizzato dalla software house Cedaf

Il Comune di Brenzone (VR) punta sul dialogo via Internet per avvicinarsi ai cittadini e alle imprese

Negli ultimi anni è cresciuta la tendenza delle P.A. di veicolare le informazioni ai cittadini ed imprese 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. Al fine di razionalizzare le modalità di pubblicazione dei siti on line il Ministro per la Pubblica Amministrazione ed Innovazione Renato Brunetta, ha emanato una Direttiva che descrive gli interventi da realizzare ai fini del miglioramento della qualità dei siti web, dall'altro definisce le modalità e i passi necessari per l'iscrizione al dominio ".gov.it", che garantisce la natura pubblica dell'informazione. Una particolare attenzione è stata prestata nella definizione di una mappa di contenuti minimi che per legge i siti web istituzionali devono includere, di fatto semplificando il rispetto dei diversi adempimenti vigenti. Il loro obiettivo è quello di suggerire criteri e strumenti utili alla razionalizzazione dei contenuti online, riducendo al tempo stesso il numero dei siti web pubblici ormai obsoleti. Illustriamo l'esperienza del Comune di Brenzone che ha attivato il suo nuovo sito Internet.

«Dopo mesi di fatiche», ci spiega il Sindaco, Rinaldo Sartori, «e dopo settimane di prove online, finalmente è stato attivato un nuovo servizio ai cittadini per rendere più vicino il comune alle esigenze della gente». Dello sviluppo del progetto si è occupata Saga, società del Gruppo Maggioli, oltre al primo cittadino, il capogruppo, Tommaso Bortoncelli e l'assessore ai servizi sociali, Giancarlo Devoti. «Abbiamo cercato di creare, in un contenitore istituzionale, una modalità di comunicazione interattiva coi cittadini di Brenzone», prosegue il Sindaco. «L'esigenza è nata sia dal fatto che il precedente sito era molto limitato e graficamente più semplice, sia dall'esigenza di parlare più ampiamente del territorio e delle sue bellezze, oltre a dare informazioni sulla attività amministrativa e ad indirizzare meglio gli utenti verso i siti delle associazioni più rappresentative». Brenzone, adeguandosi alla legge Brunetta e alle altre disposizioni normative in materia, ha attivato nel sito anche l'Albo Pretorio onli-



Sede del Municipio di Brenzone

ne, obbligatorio, dal 1° gennaio scorso e dopo un anno di proroga, per tutte le Pubbliche Amministrazioni. Ricordiamo infatti come dal 1° gennaio di quest'anno, così come previsto dall'Art. 32 della L. 69/2009, ogni Ente Pubblico deve eliminare gli sprechi relativi al mantenimento dei documenti in forma cartacea. Infatti gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intenderanno assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle Amministrazioni e degli Enti pubblici obbligati. Visitando il sito www.comune.brenzone.vr.it è possibile accedere a sezioni sugli orari degli uffici, i curricula degli amministratori, dirigenti, accedere alla modulistica online e visionare delibere di concorsi, gare, bandi, appalti oltre a leggere una newsletter aggiornata sulla realtà e gli appuntamenti di capoluogo e frazioni. Ci sono inoltre «due rubriche innovative». La prima è relativa alle «segnalazioni dei cittadini». «È un link», ha spiegato Tommaso Bertoncelli, «grazie a cui chiunque può fare una segnalazione, anche anonima, per disservizi, richieste, lamentele». «O anche», sperano gli amministratori, «per fare apprezzamenti». La seconda è il «filo diretto» col Sindaco, con cui il primo cittadino comunica con i residenti. «Auspichiamo che il nuovo sito», ha concluso Bertoncelli, «oltre a essere una nuova interfaccia del Comune sia un mezzo per un rapporto più diretto e reciprocamente informato tra amministrazione e cittadini».

«Infine», ha aggiunto, «voglio ringraziare i dipendenti Roberta Bianchi e Alessandro Isotta per il gran lavoro fatto per realizzare con noi il sito».



Formazione di qualità e Consulenza di valore per la PA

Formazione di qualità per la PA

L'importanza della formazione del personale degli Enti locali si accresce ogni giorno di più. Su questa importante esigenza ha inciso il processo di radicale trasformazione del ruolo dei Comuni e delle Province, il nuovo profilo richiesto agli Amministratori, ai Segretari, ai Dirigenti e a tutto il personale; le nuove opportunità offerte dall'e-government e di diffusione della capacità di utilizzazione delle tecnologie informatiche e telematiche, la necessità di un costante aggiornamento sulle numerose novità legislative. La formazione deve servire alla Pubblica Amministrazione per imparare a dialogare, in forma sempre autorevole ma con apertura, efficacia, disponibilità.

Il fabbisogno formativo di un Ente Locale varia sulla base di una pluralità di fattori:

- Oggettivi (la tipologia e il livello della professionalità complessiva esistente all'interno dell'Ente, la tipologia dei comparti a gestione esternalizzata, le vocazioni del territorio e la scala dei bisogni che deve essere comunque soddisfatta)

- Conseguenti alle innovazioni normative che hanno modificato il modo di operare della Pubblica Amministrazione
- Specifici dell'Amministrazione Locale perché correlati al modello organizzativo prescelto e agli obiettivi contenuti nel programma di governo dell'Ente.

Nel panorama italiano dell'informazione professionale il Gruppo Maggioli, in oltre un secolo di attività, ha contribuito a sviluppare cultura professionale specializzata. Maggioli Formazione e Consulenza, in particolare, è la Business Unit del Gruppo che organizza corsi di formazione e aggiornamento rivolti alla Pubblica Amministrazione e fornisce servizi di Consulenza di Direzione per il management pubblico. Gli appuntamenti formativi sono focalizzati sui temi giuridici e manageriali di maggiore interesse e si contraddistinguono per la qualità dei docenti, l'efficacia delle metodologie d'aula e la cura dei materiali didattici.

Un'attività di successo che deriva anche dal patrimonio di conoscenze, risorse e strumenti che solo il Gruppo Maggioli può vantare in ambito pubblico:

- › i migliori esperti del settore
- › uno spiccato orientamento
- › una quotidiana attenzione alle richieste dei clienti.

Sono oltre 700 gli appuntamenti che vengono realizzati ogni anno, suddivisi tra corsi "a catalogo" e "in house", cioè progettati su misura ed effettuati presso la sede del committente.

›› Formazione "a catalogo"

Da oltre 30 anni i Corsi e i Seminari "a catalogo" sono apprezzati per il rigore scientifico e il taglio operativo. Ogni anno oltre 12.000 amministratori e funzionari della Pubblica Amministrazione affidano la loro crescita professionale ai migliori esperti del settore scelti tra i dirigenti della P.A. locale e centrale, docenti universitari, magistrati ordinari e amministrativi e specialisti di comprovata professionalità.

AREE TEMATICHE PER LA FORMAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- › Manageriale
- › Amministrativa e legale
- › Comunicazione
- › e-Government
- › Gestione dei documenti
- › Personale ed organizzazione
- › Politiche europee
- › Servizi pubblici locali
- › Sanità
- › Servizi demografici
- › Servizi socio-assistenziali
- › Turismo, Sport, Cultura ed Istruzione
- › Ambiente, Urbanistica ed Edilizia
- › Contratti ed appalti pubblici
- › Fisco, finanza, programmazione e controllo
- › Tributi
- › Polizia locale
- › Sviluppo locale e attività economiche

›› Formazione "in house"

A completamento della propria offerta, Maggioli propone anche la formazione "in house" (cioè realizzata presso la sede del committente). I corsi sono progettati partendo da iniziative già a catalogo, oppure predisposti in maniera total-

mente "sartoriale" attraverso la definizione di un argomento specifico che il richiedente desidera approfondire.

Il programma, i docenti, gli strumenti didattici e i sistemi di misurazione dei risultati sono definiti dopo aver individuato obiettivi e target del corso insieme al committente.

Un'offerta unica ed esclusiva, frutto di una esperienza consolidata, che offre al cliente la possibilità di adattare contenuti e metodologie alle proprie realtà specifiche.

Un'Amministrazione dovrebbe scegliere la Formazione "in house" perchè è:

- economica** - la spesa per formare "in house" un ampio numero di dipendenti, è sicuramente inferiore a quella che l'Ente dovrebbe prevedere per garantire la partecipazione dei propri dipendenti ai corsi fuori sede ("a catalogo");
- sartoriale** - il programma di ogni corso può essere adattato, nei contenuti e nelle metodologie, agli obiettivi ed alle esigenze specifiche dell'Ente;
- flessibile** - è possibile focalizzare l'attenzione su specifici fattori di criticità all'interno dell'Ente, oppure sviluppare processi trasversali di crescita professionale dei dipendenti;
- pragmatica** - i corsi adottano una metodologia fortemente operativa, con continui riferimenti alla pratica quotidiana e alle problematiche più ricorrenti, pur senza tralasciare il necessario inquadramento teorico degli argomenti a programma.

Consulenza di valore per la PA

Per rispondere alla crescente vocazione manageriale della P.A., Maggioli fornisce servizi innovativi di Consulenza Direzionale per il management pubblico, allo scopo di accompagnare le Amministrazioni verso il raggiungimento di elevati livelli di efficienza e qualità del servizio per i cittadini e le imprese.

La metodologia di lavoro si ispira principalmente a due riferimenti concettuali:

- **La qualità totale**

La logica della "qualità totale" consente all'Amministrazione di porre il cittadino al primo posto, passando dalle funzioni ai processi e perseguendo il miglioramento continuo.

In tal modo è possibile:

- migliorare la qualità ed efficienza dei servizi;
- definire ed attuare politiche efficaci;
- ridurre i costi;
- motivare e valorizzare le risorse umane; integrare le risorse del territorio e promuovere lo sviluppo locale.

- **L'organizzazione snella ("lean organization")**

Le Amministrazioni Pubbliche hanno sempre più l'esigenza di gestire in maniera razionale le proprie risorse, riducendo gli sprechi e utilizzando i conseguenti risparmi per garantire servizi di maggior valore. Pertanto, è necessario incrementare i livelli di efficienza, intervenendo sui processi organizzativi. Tagliare i tempi di risposta e ridurre i disservizi sono i risultati concreti che gli Enti possono ottenere con l'applicazione del modello innovativo chiamato "organizzazione snella" ("lean organization" o "lean government").

I riferimenti di questo nuovo modello manageriale sono:

- › Concentrare l'attenzione sul valore che i prodotti/servizi generano ai cittadini
- › Lavorare a flusso continuo senza interruzioni
- › Eliminare gli sprechi.



GLI OBIETTIVI DELLA CONSULENZA - ALCUNI NOSTRI CLIENTI

Provincia di Macerata: semplificazione dei processi autorizzativi per l'inserimento nelle strade provinciali

Obiettivi:

- Ridurre del 70% i tempi del protocollo
- Ridurre del 50% la produzione di carta (copie)
- Ridurre di almeno il 30% i tempi di attraversamento
- Ridurre gli errori sulla presentazione delle istanze del 30%
- Diminuire gli elementi di disturbo
- Migliorare la sinergia con l'ufficio ambiente

Agente del cambiamento:

Direttore Generale del Personale e Organizzazione.

Fasi attuative:

Il lavoro si è sviluppato nelle seguenti fasi:

- Formazione di base sulle logiche snelle agli amministratori ed ai ruoli manageriali (dirigenti, posizioni organizzative)
- Costituzione di team misti di lavoro
- Formazione del team interno da preparare all'ufficio lotta agli sprechi
- Studio di fattibilità per la scelta dell'ambito pilota per la sperimentazione del miglioramento rapido
- Coinvolgimento e formazione delle persone scelte per la sperimentazione (edilizia e attività produttive)
- Preparazione dell'intervento (rilevazione dei prodotti/servizi, mappatura dei flussi, costruzione delle mappe del flusso del valore nella situazione attuale per gli accessi, analisi degli sprechi base del lean government, individuazione degli obiettivi di miglioramento)
- Realizzazione del cambiamento con la settimana di miglioramento rapido con l'attuazione delle soluzioni snelle come ad esempio istruttoria in tempo reale con il professionista congiunta con i tecnici dell'ambiente, incremento

dell'efficienza del flusso attraverso protocollo decentrato, istituzione della delega, de materializzazione della pratica. Realizzazione del cambiamento durante la settimana di miglioramento rapido della nuova struttura organizzativa (sperimentazione del nuovo procedimento degli accessi, definizione degli appuntamenti dei professionisti per l'istruttoria congiunta, creazione di strumenti informativi per standardizzare e ridurre gli errori nelle istanze, ecc.

- Follow up a distanza di 2 mesi circa per verificare il mantenimento dei risultati ottenuti nella settimana e l'attuazione dell'agenda del miglioramento
- Estensione del miglioramento rapido
- Assistenza agli esperti interni per lo svolgimento del nuovo ruolo.

Aspetti salienti:

- Processi di lavorazione spezzettati
- Tempi di attraversamento interni (o di risposta al cittadino troppo lunghi rispetto ai tempi effettivi di lavorazione)
- Efficienza del flusso sotto l'1%
- Scarso utilizzo della delega e forte presenza pratiche da smaltire (W.I.P.)
- Gestione documentale cartacea e macchinosa
- Disturbi continui da parte del pubblico e dei professionisti

Risultati ottenuti:

- Riduzione dei tempi di attraversamento del 50%
- Riduzione del disturbo pari al 40% (grazie ad un'operazione di standardizzazione dell'informazione e gestione del professionista su appuntamento con agenda)
- Riduzione dell'80% delle spedizioni postali e del 60% di produzione copie cartacee
- Creazione di un sistema per la riduzione del 40% dell'arretrato
- Incremento del 30% dell'efficienza del flusso.

Provincia di Mantova: semplificazione dei processi autorizzativi in campo ambientale

Obiettivi:

- Recuperare efficienza interna eliminando attività non necessarie (doppie o triple conferenze di servizi)
- Migliorare la qualità del servizio (ridurre i tempi di risposta ai cittadini, favorire l'accesso, ecc)
- Costituire un gruppo di lavoro che sia la base per la creazione dell'ufficio semplificazione e lotta agli sprechi, allo scopo di realizzare il miglioramento continuo all'interno dell'Ente secondo le logiche dell'organizzazione snella. Adeguare la cultura organizzativa interna alla semplificazione.

Agente del cambiamento:

Direttrice del Personale e Organizzazione

Fasi attuative:

Il lavoro si è sviluppato nelle seguenti fasi:

- Individuazione dell'ambito pilota per la sperimentazione del miglioramento rapido
- Costituzione del team di lavoro
- Formazione del team interno da preparare all'ufficio semplificazione e lotta agli sprechi
- Formazione di base al gruppo di lavoro sui principi dell'organizzazione snella e sui 10 sprechi nelle organizzazioni
- Coinvolgimento delle persone scelte per la sperimentazione (Settore ambiente, Servizio Rifiuti e Inquinamento)
- Preparazione dell'intervento (rilevazione dei prodotti/servizi, mappatura dei flussi, costruzione delle mappe del flusso del valore nella situazione attuale per le richieste di autorizzazione all'emissione in atmosfera, analisi degli sprechi base del lean government, individuazione degli obiettivi di miglioramento)
- Realizzazione del cambiamento con la settimana di miglioramento rapido con l'attuazione delle soluzioni snelle come ad esempio fornire informazioni più complete ai consulenti delle imprese per permettere loro di redigere una relazione tecnica completa di tutti gli elementi necessari all'istruttoria, presentarla su appuntamento ed effettuare l'istruttoria in tempo reale. Realizzazione del cambiamento durante la settimana di miglioramento rapido nelle modalità di relazione con l'Agenzia Regionale per l'Ambiente: fornite linee guida ai tecnici della Provincia per poter verificare se esistano gli elementi necessari all'Agenzia per poter esprimere il proprio parere e ridurre così il numero di doppie o triple conferenze di servizi
- Realizzazione del miglioramento grazie all'analisi e classificazione delle giacenze con conseguente programmazione dell'attività di smaltimento entro fine anno



- Follow up a distanza di 2 mesi circa per verificare il mantenimento dei risultati ottenuti nella settimana e l'attuazione dell'agenda del miglioramento
- Estensione del miglioramento rapido
- Assistenza agli esperti interni per lo svolgimento del nuovo ruolo.

Aspetti salienti

- Processi di lavorazione molto spezzettati (22 – 25 passaggi circa)
- Tempi di risposta al cittadino troppo lunghi rispetto ai tempi effettivi di lavorazione
- Efficienza del flusso all'1% circa
- Giacenze di pratiche da smaltire elevate
- Mancanza di un database digitale che faciliti la ricerca delle pratiche
- Procedimento non informatizzato
- Procedimento non governato (non vengono presidiati i tempi relativi alle richieste di integrazioni)
- Elevato numero di conferenze di servizi (almeno 2, spesso 3) Disturbi continui a causa della gestione non regolamentata del telefono e degli accessi.

Risultati ottenuti:

- Riduzione dell'88% dei tempi di rilascio delle autorizzazioni alle imprese
- Eliminazione della seconda conferenza di servizi per il 75% delle pratiche, grazie anche all'utilizzo dello strumento prescrittivo per le richieste di integrazione o modifiche a scarso impatto (la terza conferenza viene invece eliminata completamente)
- Le giacenze sono tutte smaltite entro la fine dell'anno (il 45% entro l'estate), azzerando l'arretrato
- Recupero di efficienza da attività a non valore del 20 %, 3 tecnici su 15
- Recupero di efficienza da attività a non valore del 40%
- L'Agenzia per l'Ambiente – grazie alla fornitura ai funzionari della Provincia delle proprie linee guida - viene sgravata di gran parte delle attività burocratiche e può dedicarsi al controllo del territorio (attività oggi non svolta per carenza di personale)
- Riduzione delle spese di gestione di 20.000 euro da raccomandate, carta, ecc

Con il software Alice, più equità per i cittadini Comune di Livigno (SO)

Il Comune di Livigno nel 2009 ha manifestato l'esigenza di giungere ad un unico regime di gestione informatizzata dell'intero sistema tributario attraverso il controllo dei flussi economici del territorio e la riscossione diretta. Soddisfacendo la richiesta del Comune, il Gruppo Maggioli ha razionalizzato le componenti applicative di back office e ha fornito la prima soluzione informatica tributaria per la gestione del comparto idrico (tassa sull'acqua). Dato il successo per la gestione della tassa sull'acqua il Gruppo Maggioli, ha realizzato il software anche per la gestione della Tarsu (tassa smaltimento rifiuti solidi urbani) e dell'ICI (Imposta diretta applicata al patrimonio immobiliare).



La soluzione adottata dal software ALICE della software house Eldasoft, mette in relazione i dati dei contribuenti con quelli del catasto, attivando un controllo incrociato. Per questo progetto il software ALICE si è arricchito dell'applicazione SICG (Sistema Informativo Catasto Grafico) e ciò consente: la messa a disposizione della soluzione ALICE_Dati Catastali e delle componenti di cooperazione tra i back office tributari e ALICE_Dati, permettendo in questo modo una visione chiara di quanto ogni contribuente deve versare al Comune e quanto è stato effettivamente riscosso.

L'applicazione di informatizzazione dei dati tributari ha consentito la migrazione dei processi di export-import verso i flussi service tributi del Gruppo Maggioli, oltre alla possibilità di produrre carichi ordinari indipendentemente dalla forma di riscossione, garantendo un processo di esternalizzazione delle fasi di stampa e invio dei carichi ordinari. Inoltre le soluzioni attivate alle aree ICI e Tarsu consentono un'interazione nativa con i motori di import e le soluzioni GIS (sistemi informativi territoriali) della software house Eldasoft.

Grazie al software ALICE di Eldasoft, si è ottenuto un'ottimizzazione dei processi di caricamento e gestione dei dati dell'Agenzia di riscossione del territorio attraverso un unico motore di caricamento e una sola banca dati valida per:

- Tributi

- SIT (sistemi informativi territoriali), disponibilità di un unico contenitore dei dati catastali condiviso tra i back office tributi e pratiche edilizie, base di una soluzione GIS che consente anche l'interazione applicativa tra le varie aree
- Pratiche edilizie
- Autonomia nella gestione degli aggiornamenti dei dati dell'Agenzia del territorio anche nella loro parte grafica (CXF)
- Predisposizione per la gestione della fase ordinaria della riscossione diretta
- Controllo di tutte le fasi operative, siano esse tributarie o di riscossione con abbattimento dei costi
- Verifica e bonifica dei dati in forma autonoma
- Approfondimento dell'attività di accertamento con la disponibilità delle superfici metriche del catasto direttamente sull'applicativo di back office tributario accompagnata dalla possibilità di interrogazione grafica (CXF) e di riscontro immediato attraverso le funzionalità SIT con i dati di censuario, MUI (Modello Unico Informatico) e DOCFA (Documenti Catasto Fabbricati) ed, in futuro, il controllo di tutte le fasi operative di riscossione con abbattimento dei costi rispetto ad una gestione indiretta.

Il progetto, il cui obiettivo principale ha previsto la gestione informatizzata di tutto il sistema tributario, ha significativamente contribuito a un'equa redistribuzione degli oneri fiscali a carico dei cittadini della Comune valtellinese.

SERVIZI IN OUTSOURCING

Concilia Service nel Comune di Rho (MI) Tutti i vantaggi dell'esternalizzazione della gestione delle violazioni al Codice della strada

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. Ne parliamo oggi con il Comandante Dott. Antonino Frisone del Comune di Rho (MI).



Comandante Dott. Antonino Frisone qual è il principale obiettivo che il suo Comando si è proposto di raggiungere con l'acquisizione di Concilia Service?

Prima di tutto l'idea era quella di migliorare le attività interne del Comando che erano basate su una innumerevole serie di lavori manuali che occupavano un gran numero di persone. Ovviamente questa è stata la molla che ci ha fatto ragionare sulla possibilità di riorganizzare le procedure interne del Comando. Poi venuti a conoscenza delle possibilità tecnologiche che il mercato offre abbiamo capito che l'individuazione di un partner affidabile con cui effettuare questa riorganizzazione era il punto di partenza vitale. L'insieme delle nostre richieste e l'offerta del Gruppo Maggioli ha fatto sì che ci siamo creati un servizio su misura che ci permette di affidarci totalmente all'esterno per le attività burocratiche di gestione delle sanzioni amministrative, e quindi avere "in soldoni" del personale in più a disposizione. Inoltre grazie alle tecnologie applicate il fatto di far girare meno carta possibile, la creazione di un fascicolo elettronico per ogni verbale ha creato una miglioria anche per la qualità del servizio al cittadino, con l'ampliamento dell'orario di apertura del front office.

Quali sono state le motivazioni che vi hanno spinto a scegliere il servizio in outsourcing del Gruppo Maggioli?

Principalmente l'idea che ci ha accompagnato è stata quella di avere un unico interlocutore con cui parlare, sia che si parlasse di software, servizio, o riscossione. Questo ci ha permesso di avere non un servizio esernalizzato, ma il nostro servizio esternalizzato, perché dall'idea di base poi si è implementato sulle nostre esigenze evolvendosi nel tempo.

Comandante possiamo sinteticamente elencare i vantaggi che oggi il suo Comando ha ottenuto grazie all'acquisizione del servizio di esternalizzazione della gestione delle violazioni al Codice della Strada?

Come evidenziato esternalizzando alcune attività si riescono a recuperare risorse che vengono dedicate ad altri incarichi che nessun soggetto esterno alla Polizia Locale può espletare; mi vengono in mente le attività di polizia giudiziaria, i controlli mirati sul territorio, la polizia annonaria. Attraverso una soluzione esterna si possono recuperare notevoli risorse, che in un comune come il nostro dove la vigilanza nel Polo Fieristico ci occupa molto tempo, è vitale per poter mantenere alto il livello del servizio. La citata vigilanza in zona fiera inoltre crea anche notevoli picchi di lavoro per il personale in quanto le sanzioni elevate hanno impennate proprio nei momenti di afflusso alle manifestazioni. Questo grazie all'attività esterna non ci crea degli scompensi in quanto è l'azienda che si occupa di aumentare la presenza delle proprie persone, sia per lo svolgimento del front office sia per il back office, e la tecnologia fa il resto.

Quali sono le prossime sfide su cui il vostro settore si sta concentrando?

La sfida che attende la Polizia Locale di Rho come, a mio avviso le altre, sarà quella di mantenere "il suo cuore antico con nuovi occhi", nel senso che si dovranno ricercare il mantenimento dei valori tradizionali, che da sempre hanno reso vicino il vigile alla gente coniugando, questo impegno, con la necessità di adeguare il nostro agire alle variabili che di anno in anno si presentano. Nel nostro caso l'ormai non lontano EXPO costituirà un banco di prova epocale, ma anche la multirazzialità che sempre più connota la popolazione rhodense e che ci obbliga non solo a far comprendere le ragioni d'essere della Polizia Locale, ma anche e in definitiva ci sollecita a concorrere alla diffusione dei valori della nostra Terra attraverso confronti quotidiani.

Software Igni-check

Gestire il catasto degli impianti termici e tracciare la loro storia

La manutenzione, la sicurezza, il controllo e l'autodichiarazione degli Impianti Termici sono funzioni assoggettate ad una specifica normativa. La legge 10 del 1991 e i successivi D.P.R. n. 412 del 26.08.1993, il D.P.R. n. 551 del 21.12.1999 e al Dlgs. N. 192 del 19/08/2005 stabiliscono che "I Comuni con più di 40.000 abitanti e le Province, per la restante parte del territorio, devono effettuare i controlli necessari e verificare, con cadenza almeno biennale, l'osservanza delle norme relative al rendimento di combustione, anche avvalendosi di organismi esterni aventi specifica competenza tecnica." Il 14 maggio 2011 si è svolto nella suggestiva cornice di Villa Cordellina Lombardi a Montecchio Maggiore (VI), un importante convegno dedicato al Controllo e Gestione degli Impianti Termici a contributo dello sviluppo sostenibile. Il convegno è stato organizzato dalla Provincia di Vicenza in collaborazione con la società Asitech e il Gruppo Maggioli. Al convegno hanno partecipato con interesse rappresentanti delle Province e dei Comuni provenienti da varie Regioni d'Italia, le Associazioni di categorie, Rappresentanti dei Consumatori, Imprese e Tecnici manutentori.

Negli ultimi anni si sente spesso parlare di sostenibilità o di sviluppo sostenibile; già dal lontano 1992 alla Conferenza di Rio de Janeiro fu presentato un programma dell'ONU dedicato a questo tema da realizzare a livello locale: uno sviluppo che soddisfi i bisogni del presente senza compromettere le capacità delle generazioni future di soddisfare i propri e i cui obiettivi devono essere definiti in termini di sostenibilità in tutti i paesi. In Italia i settori Civili, Industriali e dei Trasporti impiegano complessivamente 1.200Mtep (milioni di tonnellate equivalenti di petrolio), ripartite in quote di circa un terzo per ciascun settore.

In termini di emissioni di CO₂, tra i settori che più incidono c'è quello relativo agli Impianti Termici per riscaldamento (31%); "è impossibile un'economia a bassa emissione di carbonio senza impianti di riscaldamento e refrigerazione efficienti dal punto di vista energetico" le parole del Commissario della Climate Action Connie



Hedegaard nell'incontro con i responsabili di EEPE European Partnership for Energy.

In questa direzione la Provincia di Vicenza sensibile agli aspetti ambientali ha intrapreso da anni un cammino virtuoso, avvalendosi di Vi.Energia, della quale è proprietaria di maggioranza, che ha portato a risultati significativi: 25.000 tonnellate di CO₂ non emesse nell'ambiente. Questo risultato è stato ottenuto grazie:

- al lavoro svolto da Vi.Energia, tramite una continua informazione rivolta ai cittadini;
- alla formazione professionale dei tecnici che operano sul territorio (manutentori) con un costante controllo degli Impianti Termici;
- alla dotazione di uno strumento informatico semplice e potente per la gestione del Catasto degli Impianti Termici (software Igni-Check - della società Asitech).

FOCUS

L'applicativo permette di estrarre i "lotti di verifiche" che si combinano attraverso la selezione del comune (ove ritenuto necessario anche la via), del verificatore e del numero di impianti da estrarre.

L'estrazione ottenuta sarà ordinata per civico e sarà possibile inoltre salvare le tipologie di estrazione per migliorare azioni ripetitive.

Appositi parametri consentono quindi l'estrazione assolutamente "casuale" (in ottemperanza alla normativa) degli impianti, permettendo l'indicazione della tipologia di impianti su cui operare (es. anno installazione, segnalazioni di anomalia, mancata dichiarazione, impianti a campione pervenuti nell'ultimo biennio, ecc.), portando l'Ente alla realizzazione della percentuale di verifiche indicata nella legislazione nazionale o regionale.

Per ogni "lotto di verifiche" possono essere stampati i relativi moduli di avviso per l'utente ed il verificatore di-

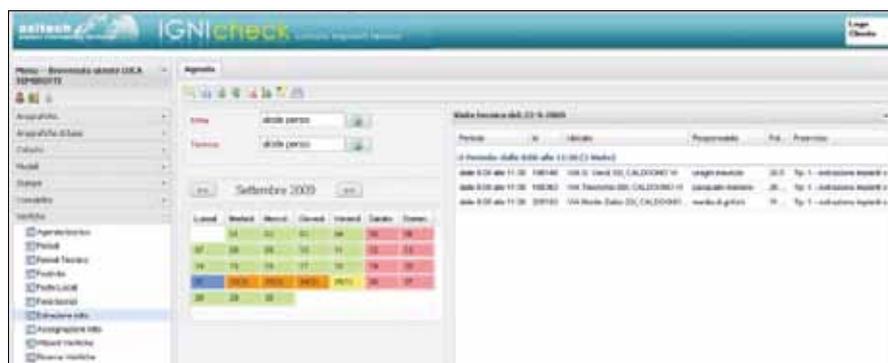
spongono di una potente e organizzata Agenda che consente la completa gestione della verifica.

Il verificatore può inserire direttamente in Agenda i dati rilevati durante la verifica; anche questi dati vengono nuovamente "pesati" al fine di poter ottenere velocemente un elenco di eventuali anomalie rilevate.

Il sistema di valutazione e "pesatura" degli impianti è totalmente trasparente per i controllori impianto ed è accessibile solo agli operatori dell'Ente.

L'applicazione, WEB Based richiede soltanto la dotazione di un browser per Internet (Explorer, Firefox, Chrome, etc..) ed è realizzata completamente in linguaggio "open source" JAVA e viene rilasciata per i seguenti database : Oracle - PostgreSQL.

Oltre ai notevoli report disponibili, è possibile estrarre qualsiasi ricerca effettuata, in file testo con i quali l'Ente può sempre e comunque rielaborare o eseguire analisi ulteriori con altri programmi (Excel, Access).



SEDI TECNICO-COMMERCIALI



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

