

informatica

& servizi in outsourcing

Bimestrale di soluzioni informatiche
e servizi per la P.A.

**Maggioli
News**
N.1-2012

editoriale 2

- La continuità operativa per le amministrazioni locali

best practices 3

- Nella città di Brescia l'Amministrazione è digitale
- Civate Camuno (BS):
il Comune più trasparente d'Italia

consulenza di direzione 6

- Il Comune di Nichelino (TO):
un esempio di efficienza nel settore edilizia

speciale 7

- I piani di e.government:
il quadro europeo cosa sapere e dove aggiornarsi

inchiesta 11

- Dematerializzazione: una sfida inevitabile per la PA

servizi in outsourcing 13

- Stipendi Service: il servizio in outsourcing

focus 14

- I moduli per la pubblicazione dei bandi di gara europei
della Suite ALICE.04Appalti

www.maggioli.it/informatica

GRUPPO

Maggioli

La continuità operativa per le amministrazioni locali

Sono numerose le novità introdotte, nell'ambito della Pubblica Amministrazione digitale, dalle modifiche al D.Lgs 82 del 2005 (CAD) contenute nel D.Lgs 235/2010 e che hanno preso il nome di "Nuovo CAD".

Una delle più interessanti è inserita nel nuovo articolo 50-bis che avvia una piccola rivoluzione all'interno della Pubblica Amministrazione italiana, rendendo obbligatoria la definizione di un piano di continuità operativa e di un piano di disaster recovery.

La crescente complessità dell'attività istituzionale caratterizzata da un intenso utilizzo della tecnologia dell'informazione, ha, di fatto, reso necessario per le pubbliche amministrazioni la predisposizione di piani di continuità operativa (business continuity plan) in grado di assicurare la continuità delle operazioni indispensabili per il servizio e il ritorno alla normale operatività a seguito di un evento disastroso.

La continuità nell'erogazione dei servizi è il nuovo obiettivo da perseguire per introdurre in modo compiuto meccanismi di e-government.

Il sistema informatico è certamente un elemento fondamentale dell'intera organizzazione, e focalizzarsi su di esso è necessario per minimizzare i disagi all'utenza del servizio, nel caso in cui l'evento disastroso ne causi l'interruzione.

Questo è un cambiamento che comporta, come conseguenza, l'assunzione della responsabilità della continuità operativa da parte di chi è responsabile del servizio.

Si esce dall'ambito specialistico-informatico e si entra, pienamente, in quello della governance, dove responsabili dei Sistemi Informativi, responsabili di servizio e responsabili delle infrastrutture siedono e collaborano in un unico team integrato.

Il passaggio fondamentale dalla predisposizione di procedure per il ripristino dei dati informatici alla continuità operativa comporta, infatti, per le amministrazioni, la necessità di compiere un'analisi approfondita dei prodotti e dei servizi chiave, delle attività critiche, dei rischi connessi e delle modalità organizzative adottate (in termini di risorse, processi, struttura, strumenti).

L'obbligo del nuovo CAD apre pertanto alle amministrazioni l'opportunità di analizzare e rivedere con spirito critico le proprie scelte organizzative, così da focalizzare servizi e competenze chiave.

Un efficace ed efficiente piano di continuità operativa non può che correlarsi ad una organizzazione che conosce a fondo la

propria missione e su quella ha strutturato il proprio funzionamento. L'attuazione di questo nuovo obbligo può diventare per le amministrazioni uno stimolo al miglioramento delle prestazioni e dell'efficienza complessiva del funzionamento.

Ma perché questo si realizzi, occorre praticare un approccio strettamente commisurato alle caratteristiche della specifica amministrazione e alle esigenze dei servizi erogati.

Un approccio "standard" per adempiere alla norma rischia, al contrario, di spingere le amministrazioni verso l'aggiunta di un nuovo tassello burocratico, appesantendo ancor di più il funzionamento della macchina amministrativa.

Per essere sempre più al passo con i tempi anche il nostro Magazine Informatica & Servizi in Outsourcing si rinnova nella grafica e si arricchisce nei contenuti con nuove rubriche.

Dunque una rinnovata energia che ha l'obiettivo di raccontare attraverso le pagine del magazine le idee, le esperienze e le opinioni di chi ogni giorno lavora nella Pubblica Amministrazione.

In questo numero del magazine le proponiamo tre **best practices** di eccellenza:

- il caso del Comune di Brescia che grazie all'installazione della suite Socr@Web nel settore dei servizi demografici e successivamente tributi ha offerto ai cittadini un elevato servizio di front office

- il caso del Comune di Civate Camuno che si è classificato come il piccolo comune più trasparente d'Italia impegnato quotidianamente a fornire una comunicazione in rete chiara vicina alle esigenze di trasparenza dei cittadini

- il caso del Comune di Nichelino esempio di efficienza per il rilascio delle pratiche edilizie dopo aver applicato lo strumento della "Settimana di miglioramento rapido".

L'Inchiesta dedicata all'importanza della dematerializzazione quale asset strategico per innovare la Pubblica Amministrazione.

Il Servizio in outsourcing Stipendi Service che consente di esternalizzare l'elaborazione degli stipendi e degli adempimenti connessi alla gestione del personale.

Il Focus dedicato alle ultime novità in tema di contrattualistica pubblica.

Ed infine **lo Speciale** situato al centro del magazine che fa il punto sui piani di e-government inseriti in un'ottica europea.

Angelo Bianchi
Direttore Polo Informatico Maggioli

Nella città di Brescia l'Amministrazione è digitale

È il secondo comune della Lombardia per popolazione e con circa 195 mila abitanti (38.000 stranieri) ed un'area metropolitana che ne conta 500.000, è anche capoluogo di una delle più popolate province del nostro Paese, parliamo della Leonessa d'Italia: Brescia.

In un contesto come questo e in un'area tra le più industrializzate d'Europa, possiamo solo immaginare la mole di lavoro che interessa quotidianamente il Comune di questa città del Nord Italia.

Già nel 1999, Brescia si era dotata di un applicativo mainframe per la gestione di comuni di medio/grandi dimensioni, sviluppando successivamente in house aggiornamenti e migliorie, pur con le difficoltà dettate dall'architettura del sistema.

Nel 2004 tutta l'infrastruttura venne virtualizzata per tamponarne i costi e migliorarne le capacità, ma l'Amministrazione si scontrò con i problemi che man mano affioravano, fino ad arrivare nel 2010 alla decisione di sostituire questo costoso ed anacronistico sistema; scegliendo la Suite Sicra@Web per la gestione della Città.

Gli obiettivi principali che hanno dettato questo cambio verso l'innovativa suite del Gruppo Maggioli furono la necessità di mettere in sicurezza il sistema, affrontando la tematica della continuità operativa nonché la necessità di semplificare lo sviluppo dei servizi on line e dei processi di dematerializzazione, già avviati.

Nel contempo l'amministrazione aveva la necessità di risparmiare sui costi di gestione del sistema, rivedendo l'organizzazione interna sia del software che dell'infrastruttura.

Con l'adozione dei demografici J-Demos e successivamente del modulo dei Tributi (J-Trib) il Comune di Brescia ha adottato un sistema funzionalmente adeguato, ergonomico e completo.

Sicra@Web, è la suite che soddisfa le esigenze delle Amministrazioni Locali che hanno come obiettivo l'efficienza di gestione, l'evoluzione dei processi, la diffusione dei nuovi servizi a cittadini e imprese, l'immagine e la qualità dell'istituzione pubblica.

L'attività di sostituzione al Comune di Brescia del vecchio applicativo (SIPo) compresa la migrazione dei dati, ha richiesto circa un anno e l'anagrafe è entrata in produzione lo scorso novem-



bre 2011, mentre per il prossimo aprile è previsto lo switch off verso il nuovo modulo tributario.

La suite ha consentito alla città di guardare al futuro con tranquillità in quanto offre tutti gli strumenti tecnologici necessari ad incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'intero sistema pubblico, consentendo all'Ente un significativo recupero della produttività.

Il Comune con l'avvio del nuovo sistema, secondo l'opinione del Responsabile dei Sistemi Informativi della Città, Marco Trentini: ha messo in sicurezza il sistema con la possibilità di iniziare ad affrontare la tematica del disaster recovery.

Brescia da oggi potrà semplificare lo sviluppo dei servizi on line grazie all'architettura web di Sicra@Web, offrendo ai cittadini le soluzioni di domani e l'efficienza di un sistema altamente performante anche per gli sportelli decentrati nelle 5 circoscrizioni cittadine.

Con l'adozione del nuovo sistema, la vecchia colonia romana di Brixia, potrà ora attivare nuovi servizi sul portale dell'Anagrafe On Line, così come dall'integrazione tra anagrafe e tributi potrà scaturire la piena integrazione dei dati permettendo una più efficace gestione dell'IMU, del nuovo sistema di tassazione locale relativo, dal RES ai rifiuti e servizi.

La nuova gestione documentale e la semplificazione della dematerializzazione, assieme alle precedenti innovazioni, hanno portato la Città di Brescia nel futuro della Pubblica Amministrazione Digitale.

BRESCIA ricca di storia

Fra il limite collinare delle Prealpi e della Pianura Padana si ammira la città di Brescia in una posizione particolarmente favorevole per l'insediamento urbano e per le attività industriali, commerciali e turistiche.

Abitata fin dall'Età del Bronzo, dai Liguri, poi dagli Etruschi e verso la fine del VII secolo a.C. dai Celti, nel 27 a.C. Brixia conquistò il titolo di colonia romana.

Al declino dell'impero divenne capitale di un ducato longobardo (VII sec. d. C.) con re Desiderio che fondò il Monastero di San Salvatore (oggi di Santa Giulia).

Nei suoi chiostrini Alessandro Manzoni ambientò la tragedia Adelchi, narrando di Ermengarda, la sfortunata figlia del re andata sposa a Carlo Magno re dei Franchi che poi conquisterà la città. Intorno all'anno 1000, Brescia divenne libero Comune e partecipò alla battaglia di Legnano contro Federico Barbarossa.

In quel periodo un suo cittadino, il frate Arnaldo fu arso sul rogo come eretico in quanto oppositore alla corruzione del clero.

Dopo il '200 la città fu contesa fra Milano e Venezia. Nel 1438 i milanesi assediaron la città e, secondo la tradizione, l'apparizione dei Santi patroni Faustino e Giovita mise in fuga i soldati nemici.

Nel 1512 anche le truppe francesi di Gastone di Foix assediaron Brescia. In questo secolo i pittori Foppa, Romanino, Moretto e Savoldo crearono le opere più famose del Rinascimento bresciano, conservate nella Pinacoteca Civica e nelle chiese cittadine.

Seguì un lungo periodo di pace durante il quale la dominazione veneta favorì a Brescia lo sviluppo delle attività agricole e artigianali, come la produzione delle armi che la resero famosa in tutta Europa.

Alla fine del XVIII secolo le truppe francesi guidate da Napoleone posero fine alla dominazione della Serenis-



sima: Brescia fece parte della Repubblica Cisalpina e del Regno d'Italia.

Alla caduta di Napoleone la città entrò nei domini asburgici del Lombardo Veneto e, nel periodo risorgimentale durante le Dieci Giornate del 1849, insorse contro gli austriaci conquistandosi l'appellativo di Leonessa d'Italia.

Dopo l'unificazione del Regno italiano, il bresciano Giuseppe Zanardelli divenne più volte ministro e capo del governo (1901/1903).

Negli anni '30 con un esemplare intervento di modernizzazione del centro cittadino venne inaugurata piazza della Vittoria, significativa testimonianza delle tendenze urbanistiche del regime fascista.

Dopo la guerra mondiale ebbe inizio un grande sviluppo industriale che la pose fra le più importanti città italiane per le attività economiche.

Tra i suoi cittadini più illustri è da ricordare Giovanni Battista Montini divenuto Papa Paolo VI al quale è stata dedicata la piazza del Duomo.

Nell'era contemporanea la parte sud della città denominata "Brescia due" rappresenta un modernissimo slancio verso il futuro.

Cividate Camuno (BS): il Comune più trasparente d'Italia

La spinta verso la digitalizzazione della P.A. è un processo importantissimo per la modernizzazione e l'efficienza della macchina Italia, l'attuale Governo l'ha ulteriormente ribadita.

La suite Sicr@Web si è perfezionata negli anni per consentire gli Enti, grandi ma anche piccoli" come quello di Cividate Camuno.

La scorsa edizione del Forum PA si concluse con lo slogan "Siamo tutti nodi della stessa rete", dove "rete" stava non solo per infrastruttura ma soprattutto come metafora delle nuove modalità organizzative rese possibili da Internet.

Cinque i premi istituiti in quell'occasione per valorizzare gli esempi di buona amministrazione sparsi per l'Italia, tra cui ricordiamo la "Trasparenza della PA" che ha valorizzato l'impegno delle amministrazioni per la qualità della comunicazione e l'utilizzo del web come strumento per la trasparenza dell'azione amministrativa.

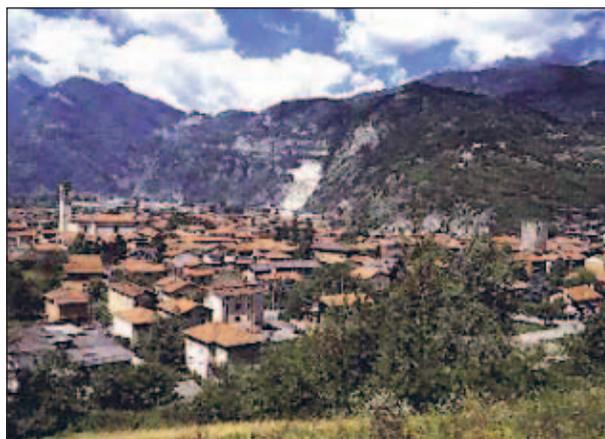
Il quadro emerso durante la premiazione ha mostrato come molti Comuni abbiano strutturato o ristrutturato il proprio approccio alla PA digitale, facendo propri gli obiettivi di qualità e di riconoscibilità della comunicazione pubblica e condividendo il bisogno di darsi dei criteri di uniformità.

Tra questi è stato premiato "il piccolo comune più trasparente d'Italia"; il Comune di Cividate Camuno è infatti una realtà di poco meno di 3mila abitanti che nel corso del tempo ha avuto il coraggio di affrontare, "di petto", l'evoluzione della Pubblica Amministrazione.

"Un premio che ci rende orgogliosi - racconta Fabio Gelfi, Vicesindaco e Assessore all'innovazione - per noi è stata una grande soddisfazione. Abbiamo fornito e tutt'ora ci impegniamo a fornire una comunicazione in rete chiara, per una PA più trasparente e più vicina al cittadino".

L'evoluzione tecnologica e operativa intrapresa dal Comune di Cividate Camuno ha abbracciato anche l'intera riorganizzazione dell'Ente con l'adozione della nuova suite Sicr@Web, tanto che i servizi più utilizzati sono i pagamenti online e l'ufficio Tributi è diventato una piccola avanguardia con la gestione della TARSU.

"La tassa rifiuti ha seguito un discorso parallelo, il



nostro Ufficio Tributi è l'unico della Valle che ha introdotto la gestione di Acqua, ICI e ora TARSU" ha concluso Gelfi.

Da primo gennaio di quest'anno è stata inoltre introdotta dal Governo, in forma sperimentale ed in anticipazione all'IMU, l'Imposta Municipale Propria (IMP).

Questa introduzione, oltre a modificare le prassi operative, a partire da quest'anno rende necessario un processo di simulazione al fine di prevedere, al meglio dei dati disponibili, il quadro economico di entrate relativamente alla PAL e alla PAC.

Ed anche su questo aspetto i clienti di J-Trib (il modulo tributi di Sicr@Web) possono già operare in autonomia.

L'evoluzione tecnologica portata dal Gruppo Maggioli nella Pubblica Amministrazione ha anticipato, notizia di questi giorni, l'evoluzione digitale che la P.A. si sta nuovamente dando. L'esigenza del nuovo Governo, così come di tutto il Paese è di avere Comuni, Province e Regioni sempre più interconnesse, operativamente snelle ed economicamente sostenibili.

E come possiamo vedere - anche in questo numero del nostro Magazine - la nostra innovativa suite in tecnologia Java e Open, può abbracciare "la voglia di cambiamento" dei 15 mila abitanti di Cividate Camuno, come i quasi 200 mila della Città di Brescia, con un software pensato unicamente per la digitalizzazione della P.A.

Il Comune di Nichelino (TO): un esempio di efficienza nel settore edilizia

Il progetto realizzato al Comune di Nichelino (TO) è incentrato sul sistema della "Settimana di miglioramento rapido" che consente di mettere in pratica con semplicità ed immediatezza i principi del "Lean Government" o "Organizzazione Snella": lavorare a flusso continuo, individuare le attività che generano valore per il cittadino ed eliminare gli sprechi.

Dapprima il gruppo di lavoro - composto da personale dell'Ufficio e supportato dai consulenti del Gruppo Maggioli - ha individuato l'ambito di intervento, poi - dopo un momento di formazione per trasferire al personale interessato le conoscenze e gli strumenti utili all'applicazione del metodo - è iniziata la vera e propria "Settimana di miglioramento" con la costruzione della mappa del flusso del valore, strumento che rappresenta graficamente il "percorso" della pratica, allo scopo di evidenziare gli spezzettamenti e le conseguenze negative sui tempi di attesa per il cittadino. Successivamente a questo sono stati fissati gli obiettivi da perseguire durante la settimana: eliminazione degli sprechi, recupero di efficienza interna e taglio dei tempi di rilascio dell'autorizzazione.

L'intervento è partito da una rilevazione dei volumi gestiti dall'ufficio tecnico; in questo caso sono stati presi in considerazione i vari prodotti/servizi generati nell'anno in corso raffrontati con le richieste dell'anno precedente. Dall'analisi sono emersi come processi prioritari su cui condurre il lavoro i "permessi di costruire" e la "Dia/Scia". Su questi processi sono stati rilevati i rispettivi tempi medi (es. 155 gg per ultimare un permesso di costruire complesso) ed il livello delle pratiche giacenti (ovvero non ancora lavorate) alla data dell'intervento. Scopo dell'intervento è stato cercare di portare l'organizzazione a lavorare in logica "flusso continuo" (uno dei principi base dell'organizzazione snella) lavorando sul bilanciamento dei carichi di lavoro attorno al takt time (il "battito" dell'organizzazione, ovvero il rapporto tra le richieste giornaliere pervenute all'ufficio e le ore lavorative disponibili): l'ufficio, per non accumulare giacenze, deve essere quindi in grado di lavorare almeno due pratiche al giorno dall'inizio alla fine. Il gruppo di lavoro, dopo aver evidenziato le criticità, ha lavorato su una serie di spunti di lavoro che l'hanno portato a:



- Rivedere il flusso lavorativo dei permessi a costruire/scia
- Ridefinire le regole e il rapporto con il professionista
- Lavorare su appuntamento tra tecnico e professionista con un sistema di agenda basato sui carichi di lavoro e le richieste
- Definire un piano di smaltimento dell'arretrato
- Migliorare l'informazione data e la standardizzazione degli strumenti (es. modulo online per il conteggio degli oneri del professionista)

In 4 giorni sono state lavorate il 15 % delle pratiche dei permessi di costruire dell'anno (le più complesse), con un recupero di circa 30.000 euro di oneri di costruzione.

L'intervento ha generato un ritorno sull'investimento di **1 a 2**; il Comune è quindi in grado di ripagarsi l'investimento in soli 2 mesi.





La realizzazione di un progetto di e-Gov è l'occasione per ricomporre la frammentazione dei processi, eliminare le attività che non generano valore, riparare le soluzioni di continuità, configurare i processi di servizio in rete, progettare e attivare sistemi di monitoraggio e verifica. Il periodo della prima informatizzazione in cui le procedure informatiche ricalcavano i processi

"as is" è ormai alle nostre spalle, ma è ancora aperto il tema dell'integrazione tra front office e back office. La facilitazione dell'accesso ai servizi resa possibile dai portali e più in generale dalle tecnologie di front office non serve a migliorare significativamente la qualità delle prestazioni né la soddisfazione dei cittadini se non si accompagna al ridisegno e alla semplificazione dei processi che supportano l'erogazione del servizio, in sostanza ad un ridisegno del modello di servizio.

L'obiettivo della semplificazione può richiedere interventi significativi anche sulle regole amministrative e sul quadro normativo: firma digitale, posta elettronica certificata sono esempi noti di innovazioni technology-based che hanno avuto bisogno di una normativa abilitante.

In molti casi il quadro normativo è fuori dal dominio dell'amministrazione impegnata nell'innovazione; tuttavia è probabile che un'analisi attenta delle regole che appartengono alla sua disponibilità decisionale faccia emergere la necessità di specifiche modifiche normative/regolamentari per abilitare le innovazioni di procedure, responsabilità, sistemi di controllo, scambio di informazioni o altro, che l'innovazione tecnologica porta con sé.

Prevedere la possibilità di "ombrelli normativi" temporanei può essere una strada utile per sperimentare le nuove procedure e le nuove regole richieste da un progetto di e-Gov, senza aspettare i tempi e senza mettere in campo gli impegni e i costi di una revisione definitiva prima di averne verificato l'efficacia e la sostenibilità.

Attori, ruoli e competenze

Chi sono gli attori cardine dei progetti di e-Gov? Se agli albori dei progetti il ruolo di protagonista, o addirittura in alcuni casi di attore unico, è stato coperto dal responsabile o dall'esperto di sistemi informativi, interno o esterno all'amministrazione, il superamento di una visione baricentrata sulla tecnologia porta in primo piano altri attori: il management, ma quanto? E insieme, la generalità del personale che opera sui processi di erogazione dei servizi, ma fino a che punto? Il passaggio ad una gestione multicanale del rapporto con i destinatari dei servizi richiede una formazione all'uso delle nuove procedure, ma un ripensamento più complessivo del modello di rapporto tra amministrazione e cittadini; vanno indagati quindi i sostegni che abilitino la popolazione dirigente al governo, e la popolazione che coordina e opera sui processi alla gestione efficace della multicanalità.

Nuove competenze dunque ma anche nuove figure professionali che richiedono un riconoscimento, un profilo di competenze e processi di sviluppo: gestori di reti di servizio, webmaster, responsabili di punti unificati di contatto – per non citarne che alcune - sono esempi di figure che oggi non sono contemplate nel sistema professionale della maggioranza delle amministrazioni ma che devono essere previste e formate pena la dipendenza non governata da fornitori esterni.

Il quadro europeo

Per l'operatore dell'e-government è fondamentale conoscere il tema delle nuove tecnologie nella sua dimensione europea: tenersi sempre aggiornato permette di capire **non solo cosa si aspetta l'Unione europea per il futuro nel campo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT)**, ma anche quale impatto la strategia europea della Società dell'informazione e delle nuove tecnologie ha a livello nazionale. Proviamo quindi a **fare il punto**



delle novità principali che hanno interessato l'Unione europea da un anno e mezzo a questa parte.

Successivamente alla pubblicazione della Strategia "Europa 2020" per una crescita intelligente, sostenibile ed inclusiva dell'UE e al lancio dell'Agenda digitale (di cui abbiamo trattato su E-GOV n.5/2010), **la Commissione europea ha approfondito il tema dei servizi pubblici on-line per cittadini, imprese e società civile**, lanciando il tanto atteso Piano d'azione europeo per l'e-government 2011-2015 e pubblicando sia la Comunicazione "Verso l'interoperabilità dei servizi pubblici europei", sia la valutazione comparativa dell'eGovernment.

Il piano

Partiamo dal Piano d'azione europeo per l'eGovernment 2011-2015. Se, dati alla mano, dal 2000 al 2009 la disponibilità di servizi pubblici on-line è passata **da un 21% al 71% in tutta Europa**, con questa nuova strategia la Commissione europea chiede ora alle amministrazioni pubbliche di tutti i livelli, presenti sul territorio dei 27 Stati membri, di **diventare, entro il 2015, aperte, accessibili e trasparenti per i cittadini**. L'obiettivo è certamente ambizioso, come afferma la stessa Commissione europea. Non solo: **si parla di portare gli utenti che accedono a Internet da un 42% al 50%**.

Saranno quindi quattro anni di grande impegno per gli enti pubblici dell'Unione europea. Il Piano d'azione identifica diverse misure da attuare. Prima fra tutte, la responsabilizzazione degli utenti, intesa come capacità di cittadini, imprese ed organizzazioni della società civile di accedere ai servizi digitali e di avvalersi delle nuove tecnologie. D'altro canto, **i servizi devono anche essere efficienti ed efficaci, il che vuol dire orientati alle esigenze degli utenti, facili da usare, con meno vincoli burocratici, fruibili in tutta sicurezza e nel rispetto della privacy dell'utente,**

e sostenibili. Sostenibili perché i servizi di eGovernment possono essere uno strumento per ridurre le emissioni di sostanze nocive.

Per esempio, se un cittadino può scaricare certificati dal sito delle pubbliche amministrazioni, senza necessità di recarsi fisicamente a uno sportello pubblico e senza utilizzare il proprio automezzo, il servizio offerto va a incidere sull'ambiente, riducendo l'inquinamento. Secondo il Piano d'azione, inoltre, i cittadini, le aziende e gli altri organismi europei dovrebbero avere la possibilità di accedere od offrire servizi on-line in Stati membri diversi da quello di residenza. Ma per fare ciò è necessario che i servizi siano interoperabili.

Se non lo sono, si rischia di creare nuove barriere ed impedire lo sviluppo di un unico mercato delle nuove tecnologie che, di fatto, permetterebbe alle imprese di operare in altri territori dell'Unione europea e ai cittadini di ottenere informazioni e usufruire di servizi, senza doversi spostare fisicamente da un Paese all'altro.

Interoperabili o no? Questo è il problema

L'interoperabilità è quindi un argomento che sta cuore alla Commissione europea. All'indomani del lancio del Piano d'azione dell'eGovernment, è stata pubblicata la Comunicazione della Commissione europea n. 744 del 2010, dal titolo "Verso l'interoperabilità dei servizi pubblici europei", che tratta il tema nel dettaglio. Il documento evidenzia come, ad oggi, **gli ostacoli maggiori all'introduzione di servizi on-line interoperabili siano l'assenza di accordi fra Governi degli Stati membri in merito al formato delle informazioni da trasmettere, il multilinguismo e la mancanza di architetture e orientamenti tecnici comuni per lo sviluppo dei servizi**.

Per risolvere le problematiche esistenti e incentivare l'interoperabilità, il documento introduce una Strategia europea e un Quadro europeo per l'interoperabilità. La prima identifica



azioni e priorità per migliorare lo scambio, la cooperazione e l'interazione fra organismi pubblici; il secondo strumento è una sorta di guida per le amministrazioni degli Stati membri su come progettare e realizzare i servizi.

Esso identifica i principi per la realizzazione di servizi on-line interoperabili e di buona qualità ed evidenzia la necessità di interventi sul piano tecnico, organizzativo, semantico e giuridico: **dall'armonizzazione delle normative, alla definizione concordata di obiettivi e priorità; dallo scambio e diffusione di informazioni univoche, comprensibili per tutti, al collegamento tra i sistemi informatici.**

Servizi pubblici on line

Parlando di servizi pubblici sul web, non si può non nominare la relazione di valutazione comparativa dell'e-government. Il rapporto, elaborato annualmente e giunto alla sua nona edizione, offre una panoramica sull'attuazione dell'eGovernment nei Paesi UE, così da poter individuare i progressi compiuti e condividere le buone pratiche.

In particolare, **il documento valuta l'introduzione e lo sviluppo di dodici servizi accessibili da Internet ai cittadini** (per esempio, i servizi sanitari o i registri automobilistici) e otto servizi on-line offerti alle imprese (registrazione di una nuova impresa, appalti pubblici on-line, ecc.).

Dalla relazione emerge **un significativo miglioramento, dal 2009 al 2010, nella disponibilità di servizi pubblici sul web, che passa dal 69 all'82%, con risultati importanti in Paesi come Austria, Irlanda, Italia, Malta, Portogallo, Svezia.** Inoltre, il 70% degli enti pubblici sta iniziando ad avvalersi degli appalti pubblici elettronici, pur restando molto basso il loro pieno utilizzo. I problemi maggiori si osservano nei piccoli comuni. In questi casi, solo la metà delle pubbliche amministrazioni europee di piccole dimensioni offre servizi tramite Internet simili a quelli introdotti dagli enti di maggiori dimensioni.

Dove tenersi aggiornati: on-line

Per chi intende mantenersi aggiornato sui temi dell'eGovernment e della Società dell'informazione, è consigliabile consultare il sito della Commissione europea su questo tema: http://www.ec.europa.eu/information_society. **Il portale parla di nuove tecnologie a 360 gradi. Tratta non solo di eGovernment, ma anche di futuro di Internet, sicurezza, eInclusion, Agenda digitale, Domotica, eHealth, ricerca nel campo delle nuove tecnologie.**

Il sito, inoltre, pubblicizza eventi europei ed internazionali e permette di conoscere le opportunità di finanziamento europee in materia di nuove tecnologie, come il Settimo programma quadro di ricerca, lo strumento finanziario di sostegno alla Politica delle tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione del programma "Competitività e innovazione" o il programma per l'Uso sicuro di Internet.

off-line

Incontri ed eventi europei o internazionali rappresentano un'ottima occasione per approfondire determinati temi e scambiare informazioni ed esperienze con altri operatori. **In questa sede si segnala l'evento "eChallenges", la cui ultima edizione si è tenuta a Firenze dal 26 al 28 ottobre 2011 mirava sulla ricerca nel settore delle ICT.**

Infrastrutture on-line, eHealth, digitalizzazione del patrimonio culturale, eGovernment, eParticipation, eDemocracy, smart cities, applicazioni mobili: sono solo alcuni degli argomenti che verranno approfonditi. Saranno inoltre presentati studi e risultati di progetti finanziati a livello regionale, nazionale ed europeo. Per informazioni, consultare il sito <http://www.echallenges.org/e2011/default.asp?page=home>.

I PROGETTI DI E.GOV DEL POLO INFORMatico

Già dal primo Piano di e-Gov, abbiamo partecipato attivamente alla sua attuazione attraverso la realizzazione di importanti progetti, ad esempio:

- progetto Ci.Tel (Cittadino Telematico)
- progetto Polis-ComuneAmico
- progetto CadiNell@Rete
- progetto PolBAS
- progetto Ciociarra on-line

e anche nei Piani successivi ponendo particolare attenzione al riuso dei progetti, ad esempio:

- Riuso del progetto Ci.Tel da parte degli Enti aderenti al CST Potenza
- Riuso ed Estensione del Progetto Ci.Tel da parte del Comune di Pisa ed Enti aderenti
- Riuso del progetto Polis per 50 Enti con capofila il Comune di Casale Monferrato.

Dematerializzazione: una sfida inevitabile per la PA

Dalla carta alla tastiera, dalla tastiera all'archivio: ci sono voluti 30 anni, ma "forse" ci siamo.

Il quadro legislativo fa i conti con le esigenze effettive, anche se "smaterializzare" non è procedura esente da rischio

A tutti sarà capitato di presentare ad una P.A. qualche richiesta via web per ottenere una certificazione; l'apprezzamento e l'entusiasmo per una procedura così rapida ed efficiente è poi smentita dal fatto di doverla confermare con l'invio della copia cartacea sottoscritta. Ciò che può apparire come una contraddizione trova le sue radici nel ruolo che la P.A. ha sempre avuto nella società.

L'importanza di poter vedere, leggere e toccare fisicamente il documento è per la pubblica amministrazione un'esigenza, un concetto ereditato nel corso dei secoli: si fonda sulla funzione di controllo e regolazione che da sempre l'ente pubblico ha ricoperto ed è coerente coi compiti di verifica che ha sempre dovuto espletare.



Il nuovo rapporto in cui la P.A. si pone nei confronti dei cittadini si basa sul concetto di fiducia: non è più il timore che il cittadino possa "mentire" a caratterizzare l'operato della P.A. e a giustificare la messa in atto di sistemi di accertamento preventivi ma la fiducia nella correttezza dell'utente nei suoi confronti.

E da ciò ne deriva quindi l'obbligo e la volontà da parte delle amministrazioni di tendere alla massima semplificazione e trasparenza di tutte le procedure e interazioni che pongono in essere per incontrare le esigenze dei propri interlocutori ed adeguarsi ai cambiamenti della società.

Il termine dematerializzazione viene usato per la prima volta negli anni '80 in ambito finanziario con riferimento ai titoli di credito: successivamente è entrato a far parte del lessico giuridico.

La materia è regolamentata da una consistente normativa in costante evoluzione: dal 1997 (legge 15 marzo 1997 n. 59 articolo 15 comma 2) al primo decreto legislativo n. 82 del 2005 (articolo 42 - codice dell'amministrazione digitale) fino ad arrivare al 5 gennaio 2011, data di appro-

vazione del nuovo codice di amministrazione digitale che traccia definitivamente il quadro legislativo entro cui deve obbligatoriamente attuarsi la digitalizzazione dell'azione amministrativa della P.A.

L'approvazione del nuovo CAD segna un passaggio fondamentale per la P.A. che si lascia definitivamente alle spalle il modello di amministrazione fatta di carte e timbri passando a quello digitalizzato e sburocratizzato grazie alla introduzione e diffusione di soluzioni tecnologiche e organizzative che permetteranno nei prossimi tre anni un forte recupero in termini di produttività ed efficienza.

La dematerializzazione rappresenta un asset strategico nella prospettiva dell'innovazione della pubblica amministrazione anche all'interno del Piano E-Gov 2012 essendo un obiettivo fondamentale nell'ambito dello sviluppo complessivo del "sistema Paese" e in coerenza con la logica Gov 2.0 cioè con l'applicazione delle tecnologie del web 2.0 alle procedure amministrative allo scopo di supportare l'interoperabilità tra P.A., imprese e cittadini contribuendo inoltre alla realizzazione di ingenti risparmi di risorse e di tempo.



L'esigenza per le pubbliche amministrazioni di intraprendere questo percorso, oltre alla necessità di adeguarsi alla normativa, è dettata principalmente dalla necessità di ridurre i costi diretti (relativi agli spazi destinati agli archivi, all'acquisto della carta, dei toner per stampanti e fotocopiatrici,...) e migliorare al tempo stesso la produttività dell'ente in termini di efficienza, tempo, ecc..

I processi di gestione cartacea dei documenti sono infatti caratterizzati da eccessiva onerosità, difficoltà legate alla condivisione e all'archiviazione, tempi di ricerca elevati, facilità di errori e smarrimenti e varie altre inefficienze.

Ma anche smaterializzare costa!

E i costi a cui vanno incontro le amministrazioni non riguardano solo quelli relativi alle attività di digitalizzazione dei documenti (cioè la scansione dei documenti cartacei) e quelli relativi all'acquisto di hardware e software per la gestione elettronica dei flussi documentali che già vanno ad incidere per diversi esercizi finanziari dell'ente.

A questo proposito occorre sottolineare che l'introduzione di un sistema documentale dematerializzato non può essere gestito unicamente come un progetto informatico vista la rilevanza e la complessità della componente tecnologica.

E' necessario tenere presente anche tutte le problematiche legate agli aspetti organizzativi che la dematerializzazione comporta. E con questo non mi riferisco ai freni psicologici e culturali che riguardano l'abbandono della carta e che possono turbare i sonni di una parte, ormai si spera piccola, di dipendenti pubblici legati alle tradizioni e che temono i cambiamenti.

Occorre verificare attentamente l'impatto provocato sull'organizzazione delle amministrazioni dal passaggio all'archiviazione digitale e la gestione del periodo di transizione, pianificare adeguatamente azioni di comunicazione, iniziative di sensibilizzazione e attività di formazione.

E' necessario quantificare i volumi documentali e decidere quali di questi documenti possono essere eliminati e

quali invece devono essere digitalizzati perché sarebbe inutile conservare documenti il cui valore economico, legale e amministrativo è nullo.

Il termine dematerializzazione comprende diversi aspetti: da una parte l'innovazione dei processi e delle attività amministrative e la gestione informatica dei flussi documentali, dall'altra la conservazione e l'archiviazione digitale.

Entrambi vengono ricondotti al passaggio dal tradizionale documento cartaceo, e dalla gestione ad esso correlata, al documento digitale avente pieno valore giuridico.

Per informazioni:



Imaging
System
Service

ISS Imaging System Service srl

Via Marzabotto, 30

20871 - Vimercate (MB)

Tel.: 039.29.17.558 • Fax: 039.29.17.562

E-mail: info@imasyst.it

ISS Imaging System Service è una società del Gruppo Maggioli



Stipendi Service: il servizio in outsourcing

Se nel passato il personale era spesso reputato un "costo" da amministrare e dirigere, oggi è un fatto ormai assodato che il successo dei processi di innovazione e miglioramento di una moderna organizzazione dipenda sempre di più da una "intelligente" gestione delle sue risorse.

Gli Enti Pubblici sono sempre più interessati ad "esternalizzare" – ovvero ad "affidare all'esterno" - alcune attività o servizi, come le funzioni che riguardano la gestione e l'amministrazione del personale.

Demandare ad un partner 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.

Stipendi Service è il nuovo servizio di esternalizzazione delle attività di elaborazione degli stipendi e degli adempimenti connessi alla gestione del personale.

E' un servizio moderno, sicuro, basato su strumenti innovativi e in continua evoluzione che offre numerosi vantaggi:

- Solleva il Responsabile dell'Ufficio Personale da ogni attività complessa ed onerosa in termini economici, tempo e risorse
- Consente di evitare i continui aggiornamenti degli operatori e del software, oltre ad alleggerire le Risorse Umane dalle attività di routine
- Permette di esercitare tutte le attività di coordinamento dei processi paga, di integrazione e di comunicazione necessarie per il raggiungimento dei migliori risultati
- Consente di raggiungere massimi livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Articolabile nella forma più adeguata alle necessità del committente, permette di ampliare il fronte di risposta anche ad altri ambiti integrati nella gestione delle risorse umane.

E' un servizio modulare così articolato:

1. AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

Elaborazione Cedolini paghe; Adempimenti mensili e periodici annuali (fiscali e previdenziali); Invi Telematici.

DESCRIZIONE CODICE	QUANTITÀ	UNITÀ	VALORE	VALORE
tribuzione ordinaria	32,0000		11,61499	232,28
LE godute (fig.)	32,0000			151,00
L. godute (fig.)	20,0000			
ordinario 451			1728,91	
smio (sogg. TFR)			1729,80	158,90
evidenziale non arrot.	26,0000		1729,80	0,65
AIL Azienda V.T.: ----	9,1900		1295,48	17,29
	0,0500		1728,91	
contributo FAP	1,0000		119,42	44,09
contr. Ente Bil. TDS			176,84	119,42
Contr. c/dip.	100,0000		1552,72	
contr. deduc. dipend.			169,23	
PONTE smob. TFR			20437,00	
Totale ritenute sociali	27,0000		95,01	274,23
Impon. fiscale mese				22
imposta lorda				9
Reddito presunto annuo				4
Totale detrazioni	6,0000			
Irpef cod.1001	6,0000			
1 Add. Reg. Comp. rata	5,0000			
2 Add. Reg. Agg. rata	6,0000			
18 Accounto Add. Com. Agg. Zat	6,0000			
19 Add. Com. Agg. rata				

2. PIANTA ORGANICA E FASCICOLO DEL PERSONALE

Compilazione dei più ricorrenti modelli previdenziali; Compilazione delle pratiche di pensione, ricongiunzione e riscatto.

3. GESTIONE DELLA CONTABILITA'

Interfacciamento con le più diffuse procedure di Gestione; Contabilità per effettuare mandati/reversali.

4. SUPPORTO CONSULENZIALE/FRONT – OFFICE

Servizio di consulenza al Responsabile dell'Ufficio Personale ed al Personale dipendente.

5. SERVICE PRESENZE/ASSENZE

Il Servizio si avvale di strumenti web, integrati con la soluzione retributiva, che permettono di modulare la fruibilità in modo composito: dal pieno controllo da parte del fornitore del servizio (acquisire le timbrature, ricevere le giustificazioni di assenza, pubblicare i relativi cartellini) alla gestione da parte del personale dell'Ente, in modo centralizzato o decentrato, permettendo così il colloquio tra il singolo Dipendente (che può visualizzare il proprio cartellino e richiedere autorizzazioni) e il suo Responsabile (che valida ed autorizza le richieste ricevute).

Il tutto realizzato attraverso un continuo SUPPORTO CONSULENZIALE/FRONT – OFFICE svolto da risorse di alta professionalità ed esperienza.

I moduli per la pubblicazione dei bandi di gara europei della suite ALICE.04Appalti

La suite ALICE.04Appalti sviluppata dalla software house ELDASOFT (società del Gruppo Maggioli) e dedicata alle soluzioni per la gestione delle procedure di affidamento, continua il suo miglioramento e perfezionamento accrescendo l'offerta con il rilascio di ulteriori funzionalità e servizi.

Da sempre attenta ad adeguare le proprie soluzioni alle variazioni normative e alle innovazioni funzionali per fornire al mercato della Pubblica Amministrazione prodotti aggiornati e funzionali, ELDASOFT presenta alcune delle ultime realizzazioni in tema di contrattualistica pubblica in un'ottica di dematerializzazione delle procedure di gara e di diffusione dell'e-procurement presso le stazioni appaltanti.

Il modulo SIMAP per la pubblicazione bandi di gara europei è una funzionalità di ALICE_Gare d'Appalto e consente la pubblicazione automatica sul SIMAP (invio telematico dei bandi GUUE).

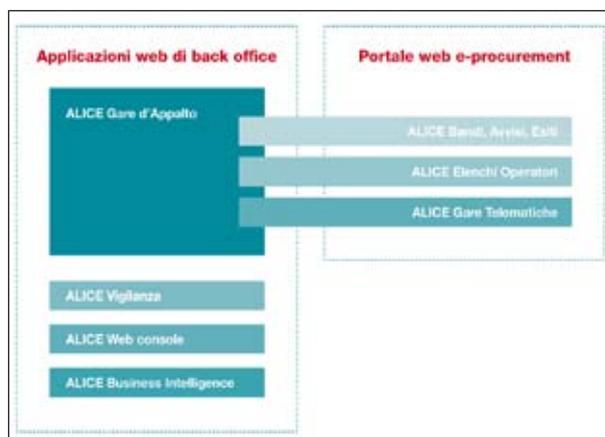
La nuova procedura ALICE è utile a tutti gli Enti che fanno gare sopra la soglia comunitaria e per le quali è obbligatoria la pubblicazione del bando.

Il modulo consente un notevole risparmio di lavoro e di possibili errori attraverso un unico inserimento di dati in ALICE evitando la compilazione delle medesime informazioni sul sito del SIMAP per la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale Europea.

ELDASOFT è stata infatti accreditata dal SIMAP tra le aziende certificate per l'invio dei bandi di gara alla versione on line della Gazzetta Ufficiale Europea (<http://simap.europa.eu> sezione TED eSenders).

Sono stati rinnovati ed arricchiti i servizi di consulenza ed affiancamento al personale della Pubblica Amministrazione che si occupa a vario titolo di gare d'appalto.

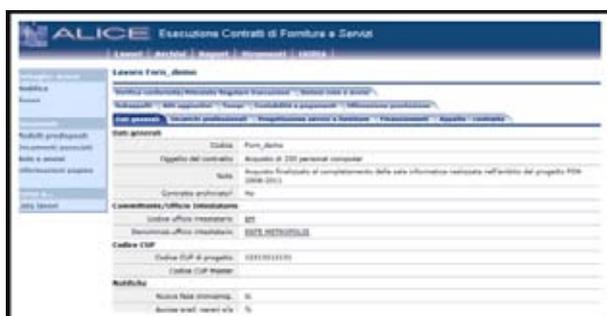
I tradizionali servizi di consulenza progettuale, formazione e personalizzazione della modulistica in uso all'Ente, vengono accresciuti coi i servizi forniti in collaborazione anche con la divisione Formazione e Consulenza del Gruppo Maggioli.



Di seguito un elenco a puro titolo indicativo dei principali servizi che possono essere forniti:

- consulenza per la redazione del Regolamento per la creazione dell'Albo Fornitori
- consulenza per la corretta redazione o per la revisione degli atti amministrativi
- possibilità di fornire servizi periodici di aggiornamento della modulistica
- possibilità di automatizzare la modulistica dell'Ente all'interno degli applicativi ALICE per la produzione di documenti ad es. nelle varie fasi di gara o di iscrizione ad un elenco da parte delle imprese
- formazione normativa in aula o formazione personalizzata in house
- formazione specialistica per utenti con profilo specifico
- formazione normativa di aggiornamento periodico.

È disponibile un nuovo profilo in ALICE_Gare d'Appalto per la gestione e registrazione degli affidamenti diretti, quindi per la gestione di tutti i lavori (di importo inferiore a 40.000 euro) e forniture/servizi (di importo inferiore a 20.000 euro) e per i quali l'Amministrazione può procedere mediante affidamento diretto da parte del RUP.



Queste ultime proposte presentate si affiancano ad una già ricca offerta di soluzioni e servizi per la gestione delle problematiche in tema di contrattualistica pubblica.

La suite ALICE.04Appalti si compone:

> Moduli software:

- applicativo di back-office per la gestione delle gare d'appalto, anche dematerializzate
- portale per la pubblicazione di bandi, avvisi ed esiti
- portale e applicativo per la gestione degli elenchi operatori economici (albo fornitori)
- modulo per l'invio delle comunicazioni AVCP
- applicativo di business intelligence e reportistica avanzata

> Servizi specifici e specialistici:

- prodotti editoriali dedicati
- servizi on line (newsletter, portali dedicati)
- corsi di formazione ed aggiornamento anche in house
- consulenza ed assistenza giuridica
- consulenza direzionale ed organizzativa

I moduli ad oggi sono utilizzati da più di 70 Enti di diritto pubblico, tra cui Comuni, Unioni dei Comuni, Province, Regioni, ASL, Municipalizzare, Aeroporti, Camere di Commercio, Autorità Portuali, Ministeri, ISTAT, INPS,.



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

