

informatica

& servizi in outsourcing

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

**Maggioli
News**
N.5-2012

editoriale 2

- Investire sul miglioramento e sull'innovazione

casi di eccellenza 3

- Comune di Civitavecchia (RM)
digitalizza i servizi anagrafici

casi di eccellenza 5

- Al Comune di Pieve Emanuele (MI)
più informazioni condivise e meno costi della carta

speciale 7

- Premio e-Gov 2012:
che successo, l'innovazione è ovunque

progetti 11

- Il progetto di dematerializzazione
del Comune di Castelfranco di sotto (PI)

servizi in outsourcing 13

- Il servizio di riscossione coattiva
delle entrate tributarie e patrimoniali

focus 14

- ICARO, la soluzione informatica
a supporto delle attività socio-sanitarie

www.maggioli.it/informatica

GRUPPO

Maggioli

Investire sul miglioramento e sull'innovazione

La carenza di risorse sta condizionando in modo significativo l'impulso dato alle iniziative di innovazione e miglioramento, sia private che pubbliche, creando un circolo vizioso che limita la possibilità di politiche di medio termine. Ma le strade alternative ci sono già. Basta decidere di percorrerle. E' difficile contestare il fatto che **uno dei problemi nel rilancio della crescita italiana sia legato alla carenza di risorse**. Sappiamo che per realizzare rapidamente dei cambiamenti in discontinuità occorre investire in modo mirato e significativo su quelle aree che possono maggiormente essere "driver" di crescita.

Non c'è da inventare nulla, basta permettere che le esperienze già in atto in altri Paesi o le forme proposte anche nel recente "Rapporto start-up" presentato dal ministro Passera diventino di possibile e facile applicabilità. In particolare, possiamo fare riferimento a tutte quelle forme che coinvolgono i cittadini come investitori dell'innovazione, con forme di finanziamento diffuso che consentono allo stesso tempo di puntare ad un cambio culturale e ad una responsabilizzazione sulla costruzione del futuro del Paese. Due esempi su tutti:

1. il **modello della "Sustainable Energy Utility" (SEU)** nato negli Stati Uniti, in Delaware; Il modello della SEU si basa sul principio per cui la **SEU** (un ente privato costituito dallo Stato del Delaware) **si fa carico degli investimenti necessari ai privati o alle organizzazioni per ottenere risparmi energetici, grazie all'emissione di obbligazioni esentasse**, e gode di una parte dei benefici economici del risparmio ottenuto dai clienti, in modo da **rientrare dall'investimento in un periodo di medio di circa 5 anni**.
2. il **crowdfunding** e il **social lending**, le due forme di finanziamento da parte dei cittadini previste nel "Rapporto Start-up". Nel "Rapporto Start-up" si indicano il **crowdfunding** ("Cittadini che investono su altri cittadini, scommettendo su di loro, dando loro fiducia") e il **social lending** ("Come nel crowdfunding, anche qui non si tratta di erogazioni liberali o di finanziamenti a fondo perduto, ma di veri e propri investimenti in startup fatti da privati, assistiti però dalla garanzia di una banca, una regione, un ente privato – comunque un soggetto terzo") come le **forme proposte per incentivare modalità di finanziamento semplice e diffuso alle imprese**. Anche qui, si tratta di meccanismi che possono essere posti in opera non solo per le "start-up" ma in generale anche per quelle iniziative di innovazione che possono avere ritorni potenzialmente consistenti e che hanno un connotato di "beneficio di bene comune".

In questo numero del magazine parlano di

- **Due casi di eccellenza nel campo della Pubblica Amministrazione Locale:**

- > **Il Comune di Civitavecchia (RM)** che ha adottato un sistema documentale basato su tecnologia web per la gestione centralizzata dei servizi anagrafici che ha consentito la dematerializzazione, ovvero la riproduzione in digitale e l'inserimento degli indici di ricerca, di circa 120.000 schede individuali ed oltre 50.000 schede famiglia

- > **Il Comune di Pieve Emanuele (MI)** che ha implementato il sistema software Iride SUAP per la gestione delle procedure inerenti allo Sportello Unico delle Attività Produttive il quale permette di semplificare l'intero iter per il rilascio delle autorizzazioni necessarie alle circa 900 realtà aziendali presenti sul territorio comunale.

- La presentazione del **progetto di Castelfranco di sotto (PI)** relativo protocollo informatico con la digitalizzazione massiva dei documenti cartacei etichettati con codice a barre (scannerizzazione della posta e segnatura dei documenti con attribuzione di un codice a barre), l'assegnazione telematica agli uffici destinatari interni (attraverso l'uso di scrivanie virtuali) e la gestione del flusso documentale.
- La presentazione nella **rubrica Servizi in outsourcing** del servizio di riscossione coattiva delle entrate tributarie e patrimoniali con affidamento in appalto anziché in concessione.
- **Il Focus dedicato al software ICARO**, il sistema informativo realizzato per supportare gli Enti Locali ed Aziende Sanitarie nella gestione integrata dei Servizi Socio-Assistenziali e Socio-Sanitari in Rete di un territorio, nella massima sicurezza e nel rispetto della privacy.

Ed infine lo **Speciale** situato al centro del magazine dove può leggere un interessante **articolo dedicato al Premio e-Gov** che si è svolto a metà settembre nel Palacongressi di Riccione dove sono state premiate le amministrazioni più meritevoli. Un'occasione imperdibile per confrontare idee, pensieri, domande, risposte, dubbi, perplessità su un argomento, l'e-government e più nello specifico l'innovazione pubblica, al quale ormai si stanno sensibilizzando tutti. Enti centrali, locali, cittadini, Ministeri.

Angelo Bianchi
Direttore Polo Informatico Maggioli

Comune di Civitavecchia (RM) digitalizza i servizi anagrafici

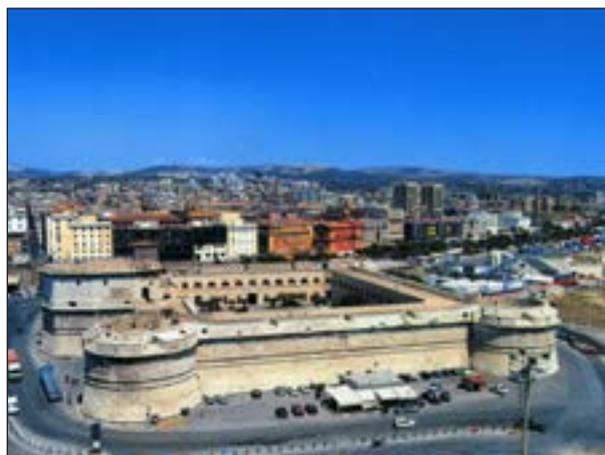
L'importanza di poter leggere e toccare con mano il documento per accertarne la validità e l'esistenza è per la Pubblica Amministrazione una modalità operativa adottata per secoli e si fonda sulla funzione di verifica e controllo che da sempre l'Ente Pubblico ha dovuto espletare.

Oggi però i processi organizzativi ed amministrativi basati prevalentemente su documenti cartacei hanno costi non più sostenibili dalla Pubblica Amministrazione e tempi di risposta non più accettabili dal Cittadino, dalle Imprese e dalla Pubblica Amministrazione stessa.

Per questi motivi nell'ultimo decennio la Pubblica Amministrazione sta cambiando l'approccio nei confronti dei cittadini. Non è più prevalente il timore che il cittadino possa "mentire" con la conseguente necessità di verifica preventiva e di accertamento, ma prevale il rapporto fiduciario verso il cittadino stesso.

Da qui parte quel processo di semplificazione e trasparenza della Pubblica Amministrazione che sempre più caratterizza e caratterizzerà l'evoluzione dei processi amministrativi.

Digitale è diventato sinonimo di semplificazione.



In un ambito di informazioni digitali, la dematerializzazione dei documenti e la loro conversione in informazioni, gioca un ruolo da protagonista, sia per quanto riguarda i processi di dematerializzazione dei documenti cartacei sia per quanto riguarda i sistemi di gestione, condivisione, verifica e produzione delle informazioni digitali.

I più scettici ritengono che questo cambio epocale nelle metodologie operative necessiterà di decenni per essere assimilato ed accettato nella Pubblica Amministrazione e per superare le resistenze psicologiche dei suoi dipendenti.

Senza negare che queste resistenze esistano, tanto in ambito pubblico quanto in quello privato, siamo consapevoli che il processo sia inevitabile e siamo lieti di constatare nel concreto che sempre più Pubbliche Amministrazioni (di piccole, medie e grandi dimensioni) intraprendono questo percorso.

Il Comune di Civitavecchia con circa 60.000 abitanti e 20.000 famiglie ha avviato e portato a termine un progetto di digitalizzazione dei Servizi Anagrafici. Il progetto è conforme alle linee guida per la semplificazione della Pubblica Amministrazione previste dal Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il Comune di Civitavecchia ha adottato un sistema documentale centralizzato basato su tecnologia web per la gestione centralizzata dell'Anagrafe. La soluzione adottata si basa sulla suite Sicr@web realizzata da Saga e consente di automatizzare e standardizzare i processi di gestione documentale interni al settore dei Servizi Demografici.

Contestualmente all'adozione della soluzione software Sicr@web, per poterne ottenere i massimi vantaggi, il progetto del Comune di Civitavecchia ha previsto la dematerializzazione, ovvero la riproduzione in digitale e l'inserimento degli indici di ricerca, di circa 120.000 schede



individuali ed oltre 50.000 schede famiglia.

Al termine delle attività di dematerializzazione eseguite dal Gruppo Maggioli, è stato possibile caricare nel software gestionale Socr@web quasi 60.000 schede individuali di residenti e 23.000 schede famiglia sempre residenti, ma non ci si è fermati, sono state dematerializzate altre 60.000 schede individuali relative a cittadini non più residenti dal 2011 al 1965 e circa 30.000 schede famiglie sempre eliminate dello stesso periodo storico.

Ad oggi i funzionari del Comune di Civitavecchia non hanno più la necessità di cercare le Schede Anagrafiche (individuali o di famiglia) all'interno di più armadi rotanti con tutte le criticità che ne conseguono, ma possono accedere alle informazioni relative a quasi 120.000 individui ed oltre 50.000 famiglie direttamente dal sistema integrato di gestione dell'Anagrafe, con una semplice ricerca in Socr@web.

Ma non basta, l'utilizzo di una soluzione software integrata, testata in centinaia di Pubbliche Amministrazioni e conforme alle normative tecniche di legge, ha consentito al Comune di abbandonare la redazione delle schede cartacee per adottare esclusivamente registrazioni informatiche.

L'amministrazione di Civitavecchia è certa che la possibilità di rendere disponibile la consultazione di atti e documenti dell'Ente in formato digitale, costituisca un elevato e concreto beneficio a livello interno (amministratori, funzionari, operatori) e per i cittadini e le imprese che necessitano oggi più che mai di risposte rapide da parte della Pubblica Amministrazione.

L'utilizzo di un sistema unico centralizzato che raccoglie tutti i documenti digitali prodotti dell'Ente, dotato di un sistema di ricerca e consultazione via web, integrato con i sistemi informatici già in uso, consente agli amministratori, ai funzionari e agli operatori di accedere in modo semplice ed agevole ai documenti dell'Ente senza vincoli di tempo e di luogo, la possibilità di estendere queste possibilità anche ai cittadini (con i necessari vincoli di riservatezza e privacy) costituirà il prossimo capitolo di questo ambizioso progetto e sarà la prossima tappa di un cammino che ha come obiettivo la semplificazione della Pubblica Amministrazione.

Secondo i dati del Ministero della Funzione Pubblica (2009) la gestione elettronica anche di solo il 10% dei documenti della Pubblica Amministrazione consentirebbe un risparmio di 3 miliardi di euro l'anno.

Il Comune di Civitavecchia ha accettato e sta vincendo questa sfida.

Al Comune di Pieve Emanuele (MI) più informazioni condivise e meno costi della carta

Il comune di Pieve Emanuele ha avviato l'anno scorso un progetto dedicato all'adozione di un sistema integrato di workflow e di document management per la gestione informatizzata delle informazioni, dei processi, e dei procedimenti informativi dell'Ente.

Il relativo progetto "Un sistema software di gestione documentale per migliorare la condivisione delle conoscenze e per ridurre i costi per la carta: il caso Comune di Pieve Emanuele"

è stato premiato a SMAU 2012 (Premio Innovazione ICT) come finalista nella categoria "Pubblica Amministrazione e Sanità". Nello specifico, il comune ha implementato il sistema software IRIDE SUAP per la gestione delle procedure inerenti allo Sportello Unico delle Attività Produttive il quale permette di semplificare l'intero iter per il rilascio delle autorizzazioni necessarie alle circa 900 realtà aziendali presenti sul territorio comunale. Al momento, il singolo cittadino, sul portale comunale www.comune.pieveemanuele.mi.it, può accedere su piattaforma ULISSE all'area SUAP on line. In base a quanto stabilito dal D.P.R. n. 160/2010, il servizio di SUAP telematico è in grado di gestire digitalmente le pratiche riguardanti l'esercizio di attività produttive, la prestazione di servizi, la localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione, conversione, ampliamento, trasferimento di impianti produttivi, la cessazione e riattivazione delle attività produttive, l'avvio, modifica, cessazione di servizi.

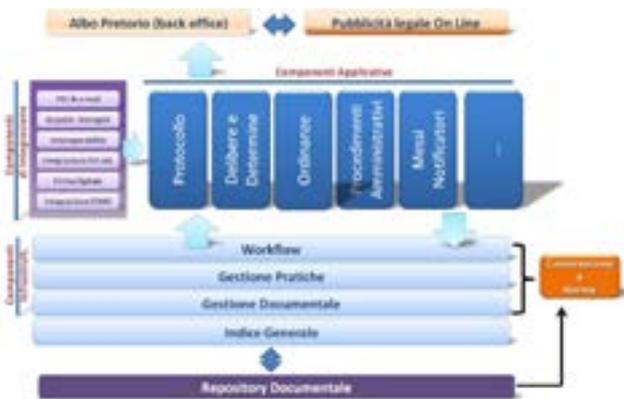
Attualmente, è possibile accedere al servizio SUAP on line utilizzando la Posta Elettronica Certificata (PEC) - inviando la documentazione richiesta direttamente ad una specifica casella e-mail di posta certificata del Comune - oppure utilizzando due tipi di autenticazione: quella mediante username e password, oppure quella mediante la Carta Regionale dei Servizi (CRS).



Grazie al nuovo sistema software verticale, le pratiche relative - ad esempio - al subentro di un negozio, inoltrate all'Ufficio SUAP per via digitale tramite PEC oppure on line, arrivano direttamente alla scrivania digitale del personale addetto che procede con la verifica formale dei documenti: nel momento in cui la pratica risulta completa viene inviata all'apposito Ufficio per la fase di protocollazione informatica, automatizzata con il sistema documentale integrato IRIDE Protocollo e Atti.

La pratica digitale protocollata ritorna alla scrivania virtuale del SUAP in modo che a sistema sia possibile proseguire con l'adeguato procedimento informatizzato a conclusione dell'iter necessario per il servizio richiesto. Per ogni pratica terminata, di norma entro 60 giorni dalla richiesta, fatta eccezione per rallentamenti dovuti a documenti mancanti o integrazioni successive, i dati raccolti sono raggruppati in un database che costituisce lo storico di ogni realtà aziendale delle circa 900 presenti nel Comune.

Dopo la storicizzazione del fascicolo digitale, segue una fase successiva di presa in carico da parte dell'Area Polizia Locale e Sicurezza Pubblica.



Grazie al software TRADE, integrato con il sistema di gestione documentale, vengono gestiti in automatico una serie di controlli specifici e gli eventuali iter sanzionatori. Tale sistema di gestione documentale, integrato con alcuni palmari PDA in dotazione alla Polizia Locale (l'adozione di tablet è in fase di test) consente, ad esempio, una raccolta rapida dei dati relativi alle presenze/assenze di un determinato mercato/fiera con l'attuazione delle varie verifiche relative ai canoni mercatali.

Il nuovo sistema software di gestione documentale integrato con il portale comunale, con il sistema informativo, e con la PEC permette l'automazione del trattamento e della gestione del flusso dei documenti dell'Ente e delle informazioni in essi contenute, riducendo considerevolmente l'utilizzo della carta con un risparmio dei costi relativi.

Grazie all'attuale piattaforma documentale Web based, l'informazione diventa univoca: ora i dati inseriti una sola volta nel sistema sono reperibili in modo semplice ed immediato dalle diverse aree dell'Ente con la possibilità di essere consultati e distribuiti tempestivamente, a garanzia di un incremento dell'efficienza e del miglioramento della comunicazione tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.

Inoltre, il sistema integrato di workflow consente in tempo reale di controllare la situazione della pratica avviata, lo stato di avanzamento della stessa e la data di scadenza, con una maggiore velocità delle procedure inerenti al ciclo completo del singolo documento e una maggior qualità del servizio reso all'utenza.

Pieve Emanuele nella storia

Caratteristica della regione legata all'abbondanza di acqua fu anche la proliferazione di mulini per la cui realizzazione si necessitava di una conoscenza teorico-pratica e di capacità imprenditoriali tali da tracciare il solco per il futuro sviluppo industriale che caratterizzerà il territorio e l'economia pievese.

La denominazione attuale di Pieve Emanuele fu successiva a quella di Pieve di Leucate, comprendendo anche il territorio dell'odierna Locate Triulzi.

Leucate significava "terra sopra l'acqua", indicando il luogo in cui si riuniva la plebs per attendere a faccende agricole o assistere a funzioni religiose.

Da plebs, in epoca medioevale, derivò il nome di Pieve dove le pievi designavano comunità di fedeli appartenenti ad un territorio su cui era stanziato l'edificio della Chiesa.

La vicinanza a Milano fa presupporre anche una comunanza con le vicende storiche del capoluogo lombardo annesso all'Impero romano nel 222. Quando i Visconti divennero padroni di Milano anche il territorio di Pieve finì sotto la loro giurisdizione.

Lo scorso secolo, caratterizzato principalmente dalle due guerre mondiali, determinò i cambiamenti del territorio pievese; nel dopoguerra si ebbe la più significativa trasformazione, per cui da antico borgo rurale Pieve si è sviluppato come territorio industrializzato, favorendo così il fenomeno dell'immigrazione con l'arrivo di numerose famiglie provenienti da tutte le regioni d'Italia, che sono andate a definire l'attuale aspetto antropico del paese.



e-Government

PREMIO E-GOV 2012: che successo, l'innovazione è ovunque

Si è svolto a metà settembre, nell'ambito de Le Giornate della Polizia Locale, il convegno "Cambiare l'Italia: la PA cerca soluzioni intelligenti". Premiate le amministrazioni più meritevoli e innovative, ma l'incredibile partecipazione di tantissimi enti locali e centrali e l'interattività informale della giornata, con idee rimbalzate dal palco sino alla platea e viceversa, rappresentano la nostra vera vittoria.



"Smettiamola di definire i social network degli strumenti informatici. Sono strumenti casalinghi, punto. E dobbiamo abituarci ad usarli come tali". La firma è di **Gigi Cogo**, direttore scientifico del Premio E-gov e Presidente della giuria, ma di fatto questa massima è solo una dei tanti 'must' usciti da una giornata straordinaria. **Il Premio Egov 2012**, celebratosi all'interno del convegno sulle smart city "Cambiare l'Italia: la PA cerca soluzioni intelligenti" è stato infatti quello che voleva l'organizzazione: **non una mera sfilata di enti vincitori perché bravi e sensibili al tema del miglioramento della vita dei cittadini, ma un'occasione imperdibile per confrontare idee, pensieri, domande, risposte, dubbi, perplessità** su un argomento, l'e-government e più nello specifico l'innovazione pubblica, al quale ormai si stanno sensibilizzando tutti. Enti centrali, locali, cittadini, Ministeri. Nel tam tam dei, "botta, risposta e provocazione" che i vari relatori sono riusciti a costruire, **instaurando con la platea, per la prima volta da quando esiste la manifestazione, una particolare sintonia**, che poi è l'**obiettivo finale di tutte le amministrazioni coi propri cittadini,**



c'è la nuova frontiera di un evento sempre più aperto, sempre più "easy", per dirla alla Cogo, e sempre più **termometro di quanta passione, impegno e volontà c'è dietro scrivanie, uffici e menti troppo spesso sottovalutate e messe in croce per partito preso.**

L'Italia non è più un leopardo a macchie, da questo punto di vista, ma comincia veramente a capire quanto determinanti possano essere le tecnologie non solo per il miglioramento della collettività ma anche, in tempi di spending review, per risparmiare risorse - la carta è un esempio, ma non l'unico esempio - migliorando i servizi. Tanto che, in conclusione di questo primo assaggio, la provocazione di Michele Vianello è sensazionale. *"Quando sento parlare di carta d'identità elettronica e della sua prossima attivazione mi vengono i brividi: siamo ancora legati per caso al regio decreto del 1864? Fosse per me, ognuno avrebbe un suo indirizzo IP come identità. Cosa ce lo vieta? Anzi, chissà, magari nella prossima edizione del Premio ci sarà un Comune che proporrà qualcosa del genere..."*. **Non più studenti, medici, nativi o PA digitale, quindi. Ma una nuova vita, figlia del nostro momento. Del nostro mondo.**

I PROGETTI PREMIATI

VINCITORI SEZIONE 1 UN GOVERNO PIÙ APERTO

Comune di Torino - Torino Smart City (Progetto Vincitore)

La motivazione della giuria: ottimo esempio di come, grazie all'ICT, si possa costruire un punto di incontro e di dialogo

fattivo tra PA locale e cittadini, con quest'ultimi protagonisti e propositivi nella ricerca di soluzioni intelligenti - smart - e innovative per la loro città.

Il sito: www.torinosmartcity.it

Inps - Inps in Facebook: le pagine tematiche Riscattare la Laurea, Utilizzare i buoni lavoro, Gestire il lavoro (Progetto Vincitore)

La motivazione della giuria: il progetto affronta tematiche e questioni molto tecniche attraverso strumenti e linguaggi propri dei social network per fornire informazioni in modo semplice e diretto e rafforzare un nuovo canale di dialogo con i cittadini-utenti.

Azienda Ulss 9 treviso - Qwert: i new media per lo sviluppo delle lifeskill nei ragazzi delle Scuole medie (Menzione Speciale)

La motivazione della giuria: interessante progetto che coniuga il modello social network - ormai pervasivo nella società moderna - e lo contestualizza nel mondo dei ragazzi delle Scuole Medie attraverso l'interazione all'interno di un ambiente protetto e dedicato.

Il canale youtube dedicato: www.youtube.com/myqwertTV

Roma Capitale - SIRS (Menzione Speciale)

La motivazione della giuria: il tema della sicurezza urbana trova in un questo progetto della città di Roma un'applicazione che grazie alla tecnologia riesce a mettere insieme fonti informative differenti per creare un nuovo sistema di monitoraggio e controllo.

Il sito: www.comune.roma.it

INSERTO SPECIALE



VINCITORI SEZIONE 2 SERVIZI ALL'UTENZA PIÙ INTELLIGENTI

Provincia di Lecce - MOBILE TICKETING SALENTINBUS (Progetto Vincitore)

La motivazione della giuria: un esempio di servizio davvero innovativo e originale per una platea così ampia di utilizzatori. Grazie alla miscela vincente mobile/pagamenti elettronici, rappresenta un modello da imitare.

Il sito: www.provincia.le.it/web/provincialecce/trasporti/sib

Arsenal.it - RENEWING HEALTH (Progetto Vincitore)

La motivazione della giuria: il tema della sanità e dei servizi di supporto alla salute degli utenti, nonché qualunque iniziativa che miri a migliorare il servizio offerto dalle istituzioni sanitarie è sicuramente lodevole. Nello specifico il progetto dimostra come l'applicazione intelligente e coerente di soluzioni tecnologiche nel mondo dell'assistenza socio-sanitaria consente di migliorare la qualità del servizio al paziente con un deciso e determinabile risparmio in termini di costi per l'amministrazione.

Il sito: www.renewinghealth.eu

Ospedali Galliera di Genova - Stato di occupazione dei pronto soccorso metropolitani genovesi (e dei posti letto) (Menzione Speciale)

La motivazione della giuria: uno strumento semplice con interfaccia smart ed intuitiva che fornisce un importante supporto nella gestione di un aspetto critico nel campo della sanità.

Il sito: <http://galliera.it/118> <http://www.galliera.it/118/rrd/>

Provincia di Roma progetto Ciclope (Menzione Speciale)

La motivazione della giuria: il progetto offre una valida risposta al bisogno di sorveglianza e monitoraggio di un territorio esteso per la prevenzione/gestione degli incendi.

Il sito: <http://www.provincia.roma.it/>

VINCITORI SEZIONE 3: CITTADINI PIÙ COINVOLTI

Assemblea Legislativa della Regione Emilia Romagna - Facciamo Adesso (Progetto Vincitore)

La motivazione della giuria: tipico esempio di come la tecnologia, con strumenti semplici, possa fornire in tempi rapidi risposte efficaci alle esigenze delle zone colpite duramente dal sisma.

Il sito: www.facciamoadesso.it

Comune di Udine - Non e' mai troppo digital (Progetto Vincitore)

La motivazione della giuria: l'alfabetizzazione informatica diffusa dei cittadini è il presupposto essenziale per la società tecnologica moderna. Questo progetto sfrutta invece un canale comunicativo "tradizionale", la televisione, per fare cultura e comunicazione sui temi tecnologici.

Il canale youtube: www.youtube.com/user/youcomuneeudine

Regione autonoma Friuli Venezia Giulia PASI - Punti per l'Accesso ai Servizi Innovativi (Menzione Speciale)

La motivazione della giuria: la sfida al digital divide può avvenire attraverso molti strumenti e molti canali. In questo



caso, ed è l'aspetto interessante del progetto, si è deciso di andare incontro ai cittadini, direttamente nei singoli paesi e territori: mettendo a disposizione punti di accesso alla Rete e fornendo formazione soprattutto alle categorie potenzialmente escluse dai servizi digitali.

Il sito: <http://pasi.regione.fvg.it>

Comune di Firenze - FirenzeWiFi (Menzione Speciale)

La motivazione della giuria: il progetto oltre a fornire l'accesso alla rete su tutto il territorio permette la fornitura all'utente connesso di informazioni geolocalizzate in una realtà, come Firenze, di indiscussa valenza turistica.

Il sito: <http://centroservizi.lineacomune.it/ssproxy/comune-di-firenze/informazione-e-comunicazione/60altri-sportelli-informativi/firenze-wifi/firenze-wifi.html>

VINCITORI SEZIONE 4: UNA GESTIONE PIU' EFFICIENTE E SEMPLICATA

Provincia di Rimini - Interscambio dati digitale di grosse dimensioni fra cittadini e provincia (Progetto Vincitore)

La motivazione della giuria: ottimo esempio di innovazione a costo zero: l'integrazione tra servizi e tecnologie già esistenti e gratuite per realizzare un servizio innovativo in grado di rispondere ad una esigenza precisa dell'ente e dei cittadini.

Il sito: www.provincia.rimini.it/progetti/ced/index.htm

Ministero Interno - Dalla carta al digitale: come costruire un archivio digitalizzato (Progetto Vincitore)

La motivazione della giuria: un progetto di digitalizzazione, in un'amministrazione di così rilevante importanza, rappresenta uno sforzo importante ed in grado di migliorare nettamente l'efficienza dell'ente e, a cascata, di tutti gli enti e amministrazioni a questo legate.

Il sito: www.interno.it

San Benedetto del Tronto - EasyNido (Menzione Speciale)

La motivazione della giuria: applicazione decisamente interessante, che ha messo insieme elementi diversi (competenze interne all'ente per la parte di sviluppo, strumenti tipicamente web e social come le app, le mappe, i gruppi Facebook e Twitter per la comunicazione e condivisione) per fornire un servizio dedicato, utile ed originale, ad una fascia di popolazione precisa.

Il sito: www.comunesbt.it

A cura di Matteo Peppucci

Il progetto di dematerializzazione del Comune di Castelfranco di sotto (PI)

Il Comune di Castelfranco di sotto è impegnato dal 2010 nel processo di dematerializzazione documentale, con l'obiettivo di aumentare la facilità di accesso ai cittadini, rendere trasparente il percorso dei documenti e diminuire i costi gestionali. Il tema della dematerializzazione documentale è balzato all'attenzione della Pubblica Amministrazione perché finalmente si vede la concreta possibilità di realizzare quegli ingenti benefici, in termini di risparmio e di efficacia, che il passaggio del documento amministrativo, dalla carta al bit, ha sempre promesso.

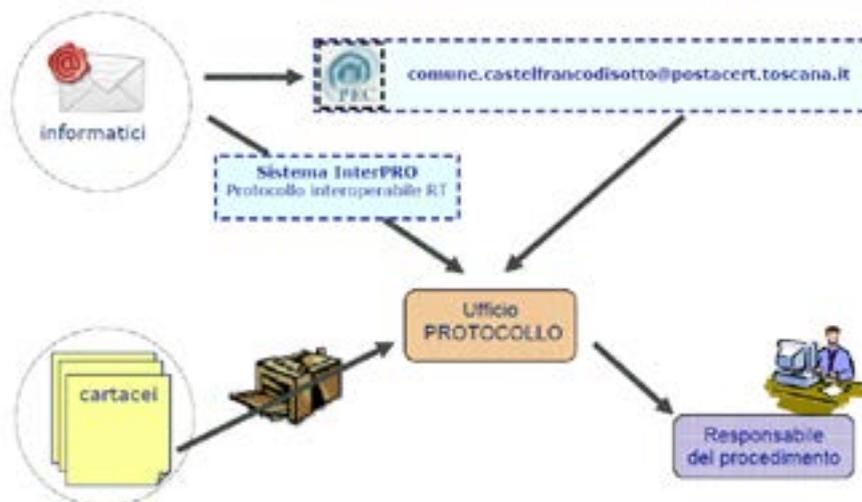


Il progetto riguarda il nuovo protocollo informatico con la digitalizzazione massiva dei documenti cartacei etichettati con codice a barre (scannerizzazione della posta e segnatura dei documenti con attribuzione di un codice a barre), l'assegnazione telematica agli uffici destinatari interni (attraverso l'uso di scrivanie virtuali) e la gestione del flusso documentale su dette scrivanie. Peculiarità del sistema sono anche il protocollo informatico con protocollazione automatica (ogni volta che si vuol inviare della posta ad uno degli Enti toscani aderenti ad RTRT il sistema genera automaticamente le ricevute di invio e di ricezione in modo che chi invia ha subito dopo il numero

di protocollo dell'ente che ha ricevuto) e l'integrazione nativa della firma digitale e della posta elettronica certificata (all'interno del sistema sono integrate sia la pec che la firma digitale).

Ciascun ufficio organizza e cataloga la propria documentazione digitale in fascicoli elettronici, nel rispetto dei criteri di classificazione archivistica adottati dall'amministrazione.

Gli atti amministrativi (determine, ordinanze, delibere), sono così diventati veri e propri documenti informatici, sottoscritti con firma digitale da parte del Sindaco e dei responsabili eliminando completamente l'uso della carta.



PROGETTI

Dal 1° gennaio 2011, il Comune di Castelfranco di Sotto ha inoltre adottato anche il servizio dell'**Albo Pretorio on line**, raggiungibile dalla home page del sito web del Comune. Gli atti amministrativi vengono pubblicati all'albo pretorio elettronico in modalità automatica in modo che cittadini e imprese possano consultare comodamente da casa tali atti e controllare l'azione della stessa amministrazione.

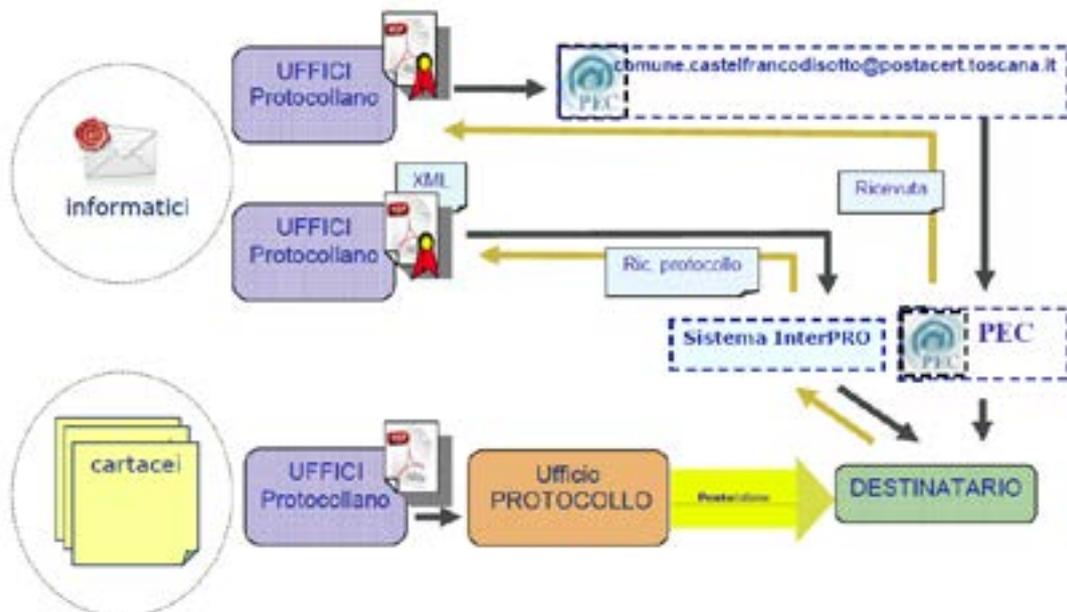
Nell'ambito della gestione del Protocollo è stato inoltre introdotto l'uso di strumenti tecnologici finalizzati alla semplificazione delle procedure e alla riduzione dei costi quali la PEC (posta elettronica certificata). La **Posta Elettronica Certificata** è un tipo speciale di e-mail che consente di inviare/ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una **raccomandata** con avviso di ricevimento, permettendo **di scambiare documenti con valore legale**.

Questa amministrazione è dunque impegnata attivamente nel processo di semplificazione delle procedure amministrative, con l'obiettivo di ridurre i tempi di attesa dei cittadini e delle imprese, aumentare la facilità di accesso e renderne trasparente il percorso dei documenti. In questa ottica e in attuazione del recente Codice dell'Am-

ministrazione digitale (d.lgs. 235/2010) abbiamo quindi attivato il percorso di dematerializzazione documentale che rappresenta un punto di partenza rispetto ad un lavoro che dovrà continuare.

Il progetto è stato presentato avvalendosi del supporto tecnico e delle procedure informatiche fornite dal gruppo Maggioli.

A questo proposito Paolo Maggioli, Amministratore Delegato del Gruppo Maggioli, dichiara: "Siamo orgogliosi di essere stati scelti, in qualità di partner strategico, dal Comune di Castelfranco di Sotto per la realizzazione del nuovo protocollo informatico e di aver supportato l'amministrazione comunale nella gestione dinamica dei flussi documentali. Abbiamo utilizzato un sistema informativo sviluppato per la gestione e la semplificazione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi. Abbiamo, così, garantito sicurezza, autenticità, archiviazione, conservazione a norma e salvaguardia dei dati in conformità alla normativa di riferimento. Si è trattato di un progetto molto stimolante, con obiettivi importanti da raggiungere come rendere trasparente il percorso dei documenti e diminuire i costi gestionali del Comune toscano."



Il servizio di riscossione coattiva delle entrate tributarie e patrimoniali

Il servizio di riscossione coattiva è offerto da Maggioli Tributi per le seguenti entrate tributarie (Ici, Tarsu, Cimp, Tributi di scopo, Imu, Tassa di soggiorno) e patrimoniali (Verbali Cds, Rette Scolastiche, Oneri urbanistici, Canoni idrici, Cosap, Lampade votive, Sanzioni amministrative).

Il servizio può essere realizzato con affidamento in appalto anziché in concessione.

Prevede le seguenti fasi:

- elaborazione e meccanizzazione della lista di carico (ruolo coattivo) dei soggetti che non hanno ottemperato al pagamento nei termini e nei modi previsti per legge
- apertura di un c/c dedicato alla riscossione coattiva a carico dell'Ente
- armonizzazione ed eventuale bonifica delle anagrafiche
- generazione del flusso di stampa
- invio della documentazione utilizzata e successivamente dell'elenco delle ingiunzioni da emettere
- stampa e postalizzazione delle ingiunzioni
- monitoraggio dell'avvenuta postalizzazione ovvero della notificazione nel caso di atti ingiuntivi
- acquisizione dei pagamenti degli atti inviati
- rendicontazione elettronica dei pagamenti
- rendicontazione elettronica dello status degli atti
- gestione e monitoraggio dei scarichi o delle eventuali rateizzazioni concesse dall'Ente
- identificazione della lista degli utenti morosi
- azioni esecutive (preavvisi di fermo, fermi, pignoramenti presso terzi, pignoramenti di fitti e pigioni, pignoramento immobiliari, ecc.)
- rendicontazione finale (pagati, scaricati, rateizzati, quote inesigibili, esecuzioni, ecc.).

I VANTAGGI PER L'ENTE LOCALE

1. Maggiori entrate
2. Risoluzione dei problemi legati a scarsità di risorse, capacità e mancanza di competenza in tema di riscossione
3. Possibilità di adottare tutti gli strumenti e le procedure di intimazione previsti dalla normativa, ovvero ingiunzione fiscale, sollecito e azioni esecutive quali il fermo amministrativo, il pignoramento presso terzi
4. Sensibile riduzione dei tempi di riscossione, potendo monitorare ed intervenire in tempo reale sulle posizioni poste in riscossione



5. Immediata disponibilità di cassa, in quanto le riscossioni confluiranno direttamente sui CC di Tesoreria
6. Disponibilità della tecnologia informatica a disposizione del partner privato senza sostenere ulteriori oneri di acquisto software, licenze, assistenze
7. Possibilità di coinvolgere i propri dipendenti (dirigenti e funzionari) nell'attività di riscossione con incentivi o Premi Produttività (come previsto dalla Legge n. 15/2009 e successive modifiche) legati al raggiungimento di target relativi al recupero dei crediti
8. Possibilità di gestire in proprio tutte le attività, senza avvalersi delle forme associate o società private a capitale interamente pubblico e senza esternalizzare a Concessionari terzi il servizio.

Maggioli tributi
GESTIONE DELLE ENTRATE

Via del Carpino 8
47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
tel. 0541 628111 - fax 0541 622624
tributi@maggioli.it
www.maggioli.it

ICARO, la soluzione informatica a supporto delle attività socio-sanitarie

Tutti gli Enti del territorio, attraverso gli Sportelli Socio-Sanitari Integrati o Punti Unici di Accesso (PUA), possono entrare a far parte di una rete integrata dei servizi che consente a tutti gli operatori ed utenti di accedere, realizzando quindi un sistema aperto e sicuro improntato alla collaborazione ed allo scambio di dati, di servizi e di esperienze.

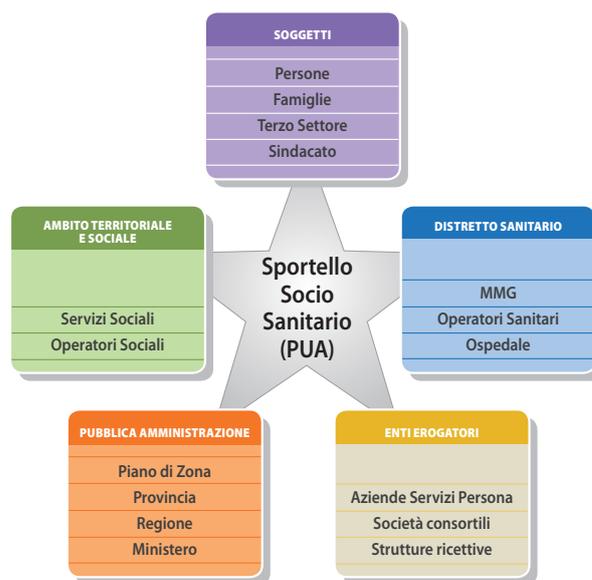
ICARO è il sistema informativo realizzato per supportare gli Enti Locali ed Aziende Sanitarie nella gestione integrata dei Servizi Socio-Assistenziali e Socio-Sanitari in Rete di un territorio, nella massima sicurezza e nel rispetto della privacy. ICARO supporta tutti i processi organizzativi legati all'attività di assistenza a persone o a famiglie che si trovano in uno stato di bisogno e/o che devono essere assistite a domicilio.

ICARO offre una gestione completa del processo assistenziale e sanitario con particolare attenzione all'Assistenza Domiciliare. Icaro è una applicazione software per il governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona e affronta tutte le problematiche della gestione operativa, del monitoraggio, della programmazione e della rendicontazione dell'Ambito Territoriale o Piano di Zona (Ambito o Distretto Sociale) e del Distretto Sanitario (Aziende Sanitarie). Comprende oltre alla gestione delle erogazioni sociali anche la gestione dei servizi medici, paramedici, forniti ai pazienti presso il loro domicilio a seguito di "dimissioni protette ospedaliere" o di richiesta dei MMG (Medici di Medicina Generale) con particolare riferimento ad anziani, a disabili, a patologie psichiatriche stabilizzate, dipendenze ecc.

Realizza, così, una infrastruttura di Comunicazione e di Gestione che pone in relazione:

1. l'Utente con il Servizio Socio-Sanitario
2. i Nodi della rete dei Servizi : Distretti, Ambiti, Asl, Terzo Settore, Ospedali, ecc..
3. gli Organi istituzionali: Distretto, Osservatorio Provinciale, Regione, Ministero.

ICARO è una piattaforma applicativa parametrizzabile che si adegua perfettamente alle esigenze della struttura organizzativa dell'Ente (Azienda Sanitaria Locale, Comune, Unione Comunale, Ente Erogatore ecc.) al fine di gestire correttamente i livelli di accesso (esempio Enti complessi e multi-dipartimentali) e della sicurezza per la gestione dei servizi secondo le effettive esigenze degli Enti coinvolti.



Le funzionalità del sistema coprono le problematiche relative alle diverse tipologie di servizi resi direttamente dai Comuni e dalle Aziende Sanitarie o tramite convenzioni con Enti Erogatori:

1. **Servizi sociali:** erogati da Comuni o Ambiti Territoriali per cui è sufficiente la valutazione sociale.
2. **Servizi socio-sanitari integrati:** forniti da Comuni o Ambiti Territoriali e Distretti Sanitari.
3. **Servizi sanitari:** erogati in modo diretto dalle Aziende Sanitarie a domicilio.

La complessità dei processi che portano alla gestione dell'erogazione dei Servizi al Cittadino necessitano di una gestione web della **"Rete Integrata dei Servizi"** che consenta agli operatori di ogni Ente di essere, se autorizzati, costantemente coinvolti nel processo stesso, seguendo l'assistito nelle fasi di:

- Accesso alla rete dei servizi (Sportello Sociale o Punto Unico di Accesso, Dimissione protetta, segnalazione dei MMG ecc..).
- Valutazione dell'assistito anche Multidimensionale, definizione del Piano di Assistenza e dei metodi di erogazione.
- Presa in carico ed erogazione del servizio fino alla dimissione o conclusione del piano assistenziale.

Il sistema è predisposto per una gestione molto flessibile per quanto riguarda la copertura dei servizi di assistenza e

la configurazione delle tipologie di servizi, senza preclusione rispetto alle aree di disagio target della soluzione. In altri termini il sistema permette di configurare a piacere l'articolazione dei Servizi Sociali dell'Ente in funzione delle diverse Aree, viste come trasversali rispetto le macrotipologie di servizi forniti. Un esempio di articolazione di servizi supportati:

1. interventi economici
2. inserimenti in struttura
3. assistenza domiciliare
4. affidi e adozioni
5. altri interventi a progetto o spot

I PRINCIPALI MODULI CHE COMPONGONO IL SISTEMA INFORMATIVO ICARO:

- Portale di accesso ai servizi territoriali
- Struttura Organizzativa
- Soggetti e Nuclei familiari
- Sportello sociale-sanitario o Punto Unico di Accesso (PUA)
- Incontri e Valutazioni
- Presa in Carico, Piano di Assistenza Individuale ed Interventi
- Cartella socio-sanitaria
- Gestione degli aspetti amministrativi
- Notifiche eventi ed agende
- Integrazione e comunicazione con Sistemi Esterni

VANTAGGI E GARANZIE

I vantaggi dell'inserimento di ICARO nella Rete dei Servizi:

- *Riduzione dei tempi alla condivisione e collaborazione fra gli Operatori degli Enti Erogatori o dell'Ambito/Distretto o di terze parti.*

- *Migliore Accoglienza all'utente.*
- *Migliore capacità di Accompagnamento dell'assistito a seguito di una domanda per l'accesso ad uno dei servizi sociali o socio-sanitari tramite Sportello Unico o MMG o Dimissioni Protette.*
- *Riduzione dei tempi e dei costi grazie alla gestione del processo di ogni singolo servizio svolto agli utenti.*
- *Migliore capacità di controllo, previsione e rendicontazione. Il sistema fornisce i dati necessari per un'attenta pianificazione e programmazione dei servizi basata su dati reali ed affidabili.*

ICARO dispone di un'interfaccia grafica moderna, di facile utilizzo e funzionale, in grado di offrire un controllo immediato delle attività per utente e/o per nucleo ed una visione dello stato di avanzamento dei processi attraverso strumenti quali viste, reportistica, analisi dinamiche dei dati e "cruscotti" di scenario e pianificazione strategica.

- Garantisce la *massima sicurezza* attraverso verifica degli accessi e dei diritti in rispetto della privacy, crittografia, ecc., protocolli di comunicazione sicuri.
- Garantisce la *massima apertura* ai sistemi Anagrafici e Gestionali già presenti nell'Ente attraverso strumenti di interscambio parametrici e testati.
- Garantisce la *visione totale dell'utente*, sia dal punto di vista sanitario che sociale rendendo condivise, nel rispetto della privacy, le informazioni residenti nei sistemi della Sanità e del Sociale favorendo il massimo interscambio informativo fra i Nodi della Rete.
- Garantisce una più *precisa pianificazione* delle risorse per un controllo dei costi "tracciando" le attività per introdurre e supportare modelli di qualità.



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

