

informatica

& servizi in outsourcing

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

**Maggioli
News**
N.6-2012

editoriale 2

- Il sito internet e la trasparenza

intervista 3

- L'ufficio verbali unificato per i Comuni di Albenga, Loano e Finale Ligure

consulenza di direzione 5

- Al Comune di Perugia tempi dimezzati per scia e permessi di costruire

speciale 7

- L'Agenda digitale ora è realtà

consulenza di direzione 11

- Al Comune di San Benedetto del Tronto lo Sportello Unico per le Attività Produttive è più "snello"

servizi in outsourcing 13

- Il servizio di gestione, accertamento, riscossione anche coattiva dei "tributi minori" (ICP, DPA, C/TOSAP)

focus 14

- La gestione degli elenchi operatori economici

www.maggioli.it/informatica

GRUPPO

Maggioli

Il sito internet e la trasparenza

A partire dal 1° gennaio 2013, l'articolo 18 del decreto legge n. 83/2012 prevede che la concessione di denaro a chiunque e a qualunque titolo, da parte della Pubblica Amministrazione, sia soggetta a pubblicità su internet e con una accessibilità che definisce «totale». **La scelta di puntare sulla trasparenza come uno dei fattori per il miglioramento della qualità dell'attività amministrativa costituisce uno degli elementi che hanno caratterizzato il DLgs n. 150/2009**, la cd legge Brunetta. Lo strumento principe per la concreta realizzazione della trasparenza è sicuramente l'utilizzazione del sito internet. Occorre sottolineare che la recentissima legge anticorruzione va nella stessa direzione, facendo del sito internet il pilastro delle attività di prevenzione di tale fenomeno. Tutte le Pubbliche Amministrazioni, devono avere sulla home page del proprio sito una sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" da suddividere in macroaree.

Una particolare attenzione deve essere dedicata all'aggiornamento costante delle informazioni: potrebbe essere inclusa anche la "storia delle revisioni", con la data di pubblicazione e le caratteristiche di ognuna di esse, il che deve determinare anche l'eliminazione delle informazioni superate o non più significative. Le informazioni dovrebbero essere descritte in modo sintetico indicando il periodo a cui esse si riferiscono, di modo che l'utente abbia immediatamente la possibilità di individuare l'arco temporale.

Dunque l'attribuzione di qualunque tipo di compenso, corrispettivo, sovvenzione, contributo, sussidio e ausilio o vantaggio economico di ogni genere, a persone, professionisti, imprese ed enti privati deve essere pubblicizzata on line.

In pratica gli Enti Locali, saranno così obbligati ad indicare nel proprio sito internet: **a)** il nome dell'impresa o altro soggetto beneficiario ed i suoi dati fiscali; **b)** l'importo; **c)** la norma o il titolo a base dell'attribuzione; **d)** l'ufficio e il funzionario o dirigente responsabile del relativo procedimento amministrativo; **e)** la modalità seguita per l'individuazione del beneficiario; **f)** il link al progetto selezionato, al curriculum del soggetto incaricato, nonché al contratto e capitolato della prestazione, fornitura o servizio.

Al fine di permettere una corretta gestione delle pubblicazioni Maggioli Informatica ha sviluppato:

- Per quanto riguarda il **Back office il modulo J-IRIDE/ Gestione Pubblicazioni** in grado di registrare gli atti (con i relativi documenti allegati) di concessione dei contributi e la loro pubblicazione automatica sul sito istituzionale dell'Ente.

- Per quanto riguarda il **Front office il modulo Albo Beneficiari del portale ULISSE** che permette ai cittadini di consultare on-line l'elenco dei beneficiari che hanno intrattenuto un rapporto con l'Ente. Per ogni beneficiario sono disponibili le informazioni sul singolo contratto/progetto sottoscritto con l'ente, comprensiva degli elementi economici dello stesso. I dati che vengono pubblicati sono quelli registrati a livello di sistema di back-office.

In questo numero del magazine parliamo di:

Tre casi di eccellenza nel campo della Pubblica Amministrazione Locale:

- **I comuni di Albenga, Loano e Finale Ligure** che hanno unificato l'ufficio verbali. Questo ha permesso un miglior servizio alla cittadinanza, economie di scala e l'opportunità di vedere impiegate le risorse in mansioni di più incisive politiche di sicurezza urbana.
- **Il comune di Perugia** che grazie allo strumento dell'organizzazione snella ha dimezzato i tempi per ottenere la Segnazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) e il permesso di costruire. Gli obiettivi del progetto erano quelli di rendere l'organizzazione del lavoro più snella, facilitare i cambiamenti ed innescare processi di miglioramento dell'efficienza che coinvolgesse tutti i dipendenti.
- **Il comune di San Benedetto del Tronto** che ha riorganizzato lo Sportello Unico Attività Produttive con l'obiettivo di raggiungere da subito la massima efficienza interna e di garantire un servizio di qualità all'utenza grazie all'impiego della tecnologia informatica.

La presentazione nella rubrica **Servizi in outsourcing** del servizio di gestione, accertamento, riscossione anche coattiva dei tributi minori (ICP, DPA, C/TOSAP).

Il Focus dedicato alla gestione degli elenchi operatori economici come strumento di supporto ed ausilio in conformità ai dettami della stringente e complessa normativa in materia di acquisto.

Ed infine lo **Speciale** situato al centro del magazine dedicato alle novità previste dall'**Agenda Digitale** del governo Monti che hanno l'obiettivo di fare del nostro paese un luogo dove l'innovazione rappresenti un fattore strutturale di crescita sostenibile e di rafforzamento della competitività delle imprese.

Angelo Bianchi
Direttore Polo Informatico Maggioli

L'ufficio verbali unificato per i Comuni di Albenga, Loano e Finale Ligure

Arrivo in Liguria una mattina di inizio inverno, ma qui sembra primavera fra il sole abbagliante e il mare di un azzurro invitante.

Non ero mai stata a Finale Ligure, l'occasione è un appuntamento con il Comandante della Polizia Municipale e con i suoi colleghi di Albenga e Loano, tre fra i maggiori Comuni della provincia di Savona, adagiati lungo trenta chilometri della Riviera di ponente.

Una visita a Finalborgo, associato al club dei borghi più belli d'Italia, avrebbe di per sé ripagato il viaggio, ma quello che mi ha spinto sin qui è raccogliere dalla voce dei protagonisti la testimonianza su un'esperienza davvero interessante, che in qualche modo si distingue pur nel vario panorama nazionale.

L'appuntamento è in Piazza Garibaldi, il cuore del borgo, e quando giungo distinguo subito le uniformi in uno scorcio assolato.

Mi presento – Roberta Strada – e così faccio conoscenza con i tre Comandanti: Eugenio Minuto, che è anche il padrone di casa, Gaetano Noè di Albenga e Gianluigi Soro di Loano; per l'intervista mi propongono un bar nelle vicinanze, invito che accetto di buon grado.

Con la premessa che i vostri Comandi svolgono in maniera associata la funzione di polizia municipale, iniziamo a spiegare cosa caratterizza la vostra esperienza.

Risponde il Dott. Noè, perché è il più vecchio sottolineano gli altri due, "senz'altro in un'epoca in cui molto si dibatte sull'opportunità di gestire in forme diverse dal passato i servizi ai cittadini, e mentre ai comuni di minor dimensione demografica viene imposto per legge di gestire in forma associata le funzioni fondamentali, desta interesse che tre Comuni come i nostri, tutti sopra i diecimila abitanti e soggetti a rilevantissimi flussi turistici, non confinanti fra loro, con tre comandi di polizia ben strutturati, decidano spontaneamente di mettersi a lavorare insieme".



Quanto di vostro c'è nella decisione delle amministrazioni di convenzionarsi per l'esercizio di questi servizi in forma associata?

"Direi molto", esordisce il Dott. Eugenio Minuto "abbiamo cominciato a ragionare su quella che sarebbe poi diventata l'associazione di oggi nel 2009, rientrando in macchina dal convegno di Riccione sulla polizia locale – quindi Maggioli in qualche modo ha collaborato alla genesi del progetto – a dicembre di quell'anno i tre Sindaci firmavano la convenzione per la gestione associata e, da allora, è cambiato il modo di lavorare, per condividere e coordinare esperienze professionali, protocolli operativi e opportunità".



In termini pratici, quali sono i vantaggi di lavorare insieme e, se ce ne sono, le difficoltà?

È la volta del Dott. Gianluigi Soro "anzitutto vantaggi per i cittadini, che si realizzano in importanti economie di scala e nella concreta possibilità di orientare diversamente le risorse che via via si rendono disponibili a sostegno di più incisive politiche di sicurezza urbana. Faccio un esempio: dopo aver impostato tutti i servizi amministrativi e di staff a livello associativo, abbiamo intenzione di sostituire con strutture uniche molto ben organizzate le identiche unità operative replicate in ogni comando, come la sezione di polizia commerciale, di polizia edilizia, etc."

E le difficoltà?

"Le difficoltà possono nascere se non si tiene nella giusta considerazione la portata del cambiamento. Non dobbiamo dimenticare mai che con noi lavorano, complessivamente, più di ottanta persone e che tutti i processi innovativi aprono fasi di incertezza che bisogna gestire attentamente affinché lo sconforto di molti non prenda il sopravvento; nessun particolare problema invece nella condivisione dei flussi informativi e nella soluzione di problematiche di natura tecnica", conclude il Comandante Minuto.

A proposito di tecnologia, di recente avete inaugurato l'ufficio verbali dell'associazione?

"Il 19 dicembre, proprio qui vicino. Al momento è un po' il fiore all'occhiello della nostra associazione, un progetto al quale lavoriamo da oltre un anno per dare

vita a questa struttura operativa comune che, di fatto, sostituisce i precedenti tre uffici verbali" spiega il Comandante Noè che continua "fra l'altro credo sia anche la ragione per la quale tu ti trovi oggi qui?"

Dimenticando chi ho di fronte sottolineo che le domande dovrei farle io (...ridono ndr), ma in effetti è proprio così. In redazione arrivano tutte le notizie che riguardano il nostro Gruppo e la fornitura in outsourcing del servizio di gestione dei verbali amministrativi per conto di questa non comune forma di associazione, nei termini sopra descritti dal Dott. Noè, ha destato una certa curiosità. Da qui il desiderio di saperne di più.

"..si vede che Maggioli è scelta dal destino per accompagnarci nel nostro cammino. Galeotta fu la trasferta per il Convegno di Riccione, ed ora la troviamo al nostro fianco come partner tecnico per l'ufficio verbali associato. Scherzi a parte, in termini operativi è certamente un vantaggio che la vostra Azienda abbia saputo formulare la migliore offerta in sede di gara, introducendo così un elemento di continuità nell'innovazione, considerata l'esperienza pluriennale dei tre Comandi su Concilia" termina il padrone di casa.

Per concludere vorrei chiedervi cosa immaginate per il futuro, dando per scontato che certo l'esperienza non finirà qui, tenuto conto dell'enfasi con cui ne parlate.

È il Comandante Soro che replica "a breve i tre Comandi saranno collegati fra loro da un canale in digitale ad elevata capacità, al quale faranno riferimento identiche centrali operative, in grado di operare sia in locale che come punti unitari di coordinamento per l'associazione, nonché tutti i sistemi tecnologici che necessitano di trasmissioni wireless (portabilità degli applicativi su strada, videosorveglianza, etc). Più in generale siamo convinti che l'abbandono di schemi di lavoro non più attuali, unitamente agli investimenti in tecnologia dell'informazione e della comunicazione rappresentino la chiave di volta verso l'efficienza, l'efficacia e il contenimento dei costi".

Al Comune di Perugia tempi dimezzati per scia e permessi di costruire

Il sistema Toyota può essere applicato alla Pubblica Amministrazione per migliorare le performance aziendali. A giudicare dall'esperienza sperimentata dal Comune di Perugia l'applicazione di quel modello che ha cambiato per sempre le regole dell'organizzazione del lavoro superando la logica fordista e ridisegnando i compiti delle linee aziendali va sostenuta ed estesa a tutti i settori delle amministrazioni pubbliche. Gli obiettivi del progetto, promosso dall'assessorato all'urbanistica in collaborazione con la Scuola umbra di amministrazione pubblica, erano quelli di rendere l'organizzazione del lavoro più snella, facilitare i cambiamenti nella cultura del lavoro ed innescare processi di miglioramento dell'efficienza che coinvolgesse tutti i dipendenti.

Il modello era già stato sperimentato dal comune di Prato e snellisce le procedure degli uffici del settore preposto a rilasciare i certificati di idoneità nelle opere di edilizia, offrendo risposte tempestive alle esigenze delle imprese e dei cittadini. A Perugia però il progetto si è avvalso della consulenza scientifica della Scuola umbra di amministrazione pubblica.

Applicando il modello inventato oltre venti anni fa in Giappone al servizio Edilizia del Comune di Perugia è stato possibile ridurre i tempi di risposta al cittadino del 42% per ottenere la Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) e dell'85% i tempi di risposta al cittadino sul permesso a costruire. Questi risultati significativi sono stati raggiunti intervenendo esclusivamente sull'organizzazione del lavoro. Il percorso è solo all'inizio ma andrà applicato anche agli altri servizi del settore del Comune e va implementato con ulteriori correttivi. Il punto di partenza del progetto è stata l'individuazione all'interno del processo di gestione delle pratiche dei momenti di inattività e contestualmente l'identificazione degli elementi virtuosi dell'organizzazione che hanno rappresentato il valore delle attività in termini di benefici per il cittadino. Si è scelto di procedere in linea con le prescrizioni del modello Toyota concentrandosi sull'eliminazione dei tempi



morti individuati all'interno del procedimento che determinavano una perdita eccessiva in termini di risposte ai cittadini e che si traducevano inevitabilmente in costi ulteriori. E' stata aggiunta infatti una giornata di apertura in più per il pubblico, è stato ultimato un sistema di appuntamenti che ha ridotto le code di attesa migliorando sensibilmente la qualità del servizio offerto e sono state eliminate le giacenze di pratiche in evase. **Quello che il personale dipendente ha imparato è stato un nuovo metodo di lavoro** che potrà essere applicato a ogni settore del servizio e migliorerà le esigenze organizzative della macchina pubblica del Comune di Perugia. L'introduzione del sistema di appuntamenti ha consentito di concludere l'istruttoria già al secondo incontro: per esempio per la Scia i tempi di risposta al cittadino si sono ridotti a circa 8 giorni. Il progetto è stato illustrato in tutti i suoi dettagli durante un seminario che si è svolto a Perugia all'interno della Scuola umbra di amministrazione pubblica, ed è stata l'occasione per condividere con gli assessori all'urbanistica e all'edilizia i dirigenti e i responsabili degli uffici urbanistica ed edilizia di altri enti, l'esperienza maturata al Comune di Perugia e promuovere un confronto su nuove possibili soluzioni organizzative ed estendere la metodologia dell'organizzazione snella anche alle altre amministrazioni pubbliche umbre.

NUOVI FLUSSI E NUOVI TIMING

• LA SCIA

La fase dell'appuntamento

- Telefonico nella prima fase e poi telematico
- Svolto dal ruolo amministrativo
- Con il supporto della check list raccolgono i dati per precedenti e attiva la richiesta
- Appuntamenti unici a 45 minuti (tra permessi e SCIA inizialmente per poi passare a 90 minuti per i permessi complessi)
- Appuntamenti congiunti con i professionisti (ed i colleghi interni)
- Appuntamenti congiunti edilizia ed ambiente ma lavorazioni in sequenza

La fase istruttoria

- Un amministrativo a supporto di 2 tecnici
- Il tecnico effettua l'istruttoria, acquisisce il numero rosso e riporta i dati tecnici (anagrafici e di localizzazione)
- L'amministrativo completa l'istruttoria e protocolla in ingresso
- Pagamento onorari con POS (e diritti segreteria e cartellina)
- Consegna progetto protocollato quale titolo abilitativo
- Comunica la pratica per la commissione edilizia (circa 50%)
- Si prevede la comunicazione in automatico al richiedente
- Firma del responsabile di procedimento andate a definire l'attuale aspetto antropico del paese.

• IL PERMESSO DI COSTRUIRE

La fase dell'appuntamento

- Idem per la Scia + invio della domanda e degli allegati ai colleghi coinvolti nelle istruttorie congiunte

La fase istruttoria

- Congiunta in un giorno stabilito con i colleghi di viabilità e tecnologia
- Protocollo con stesso iter della scia
- L'amministrativo prepara e stampa l'atto se non va in commissione e non ha parere esterno, e richiede pareri a enti esterni
- Il tecnico verifica il conteggio degli oneri fatto dal professionista e il pagamento eseguito e impegna con un ordine del giorno la Commissione edilizia ad emettere parere
- Firma del rup e dirigente e consegna dell'atto.

• LE PRATICHE INEVASE

- 3200 pratiche edilizie l'anno
- Per le richieste correnti 80 a settimana
- 400 pratiche edilizie arretrate da lavorare con 6 tecnici che dedicano 1 giorno a settimana con un impegno di 1,5 ore a pratica (600 ore di lavoro)
- Impostazione della gestione a vista per monitorare la gestione.



L'AGENDA DIGITALE ORA È REALTÀ

Servizi digitali, infrastrutture, creazione di nuove imprese innovative, strumenti fiscali per agevolare gli investimenti privati in opere pubbliche, attrazione degli investimenti esteri in Italia, interventi di liberalizzazione. Sono questi i capisaldi del secondo "Decreto Crescita" approvato dal Consiglio dei Ministri nel mese di ottobre, un provvedimento che costituisce un ulteriore e significativo passo in avanti dell'Agenda per la crescita sostenibile del Governo.



Le norme di questo decreto puntano, in modo ambizioso, a fare del nostro Paese un luogo nel quale l'innovazione rappresenti un fattore strutturale di crescita sostenibile e di rafforzamento della competitività delle imprese e della P.A.. **Con l'applicazione dell'Agenda Digitale, aumentano fortemente i servizi digitali per i cittadini, che potranno avere un unico documento elettronico, valido anche come tessera sanitaria, attraverso il quale rapportarsi con la pubblica amministrazione.**

Via libera anche alle ricette mediche digitali, al fascicolo universitario elettronico, all'obbligo per la Pubblica Amministrazione di comunicare attraverso la posta elettronica certificata e di pubblicare online i dati in formato aperto e riutilizzabile da tutti (open data). Significativi risparmi di spesa e maggiore efficienza arriveranno dalla digitalizzazione delle notifiche e delle comunicazioni giudiziarie, che assicureranno il mantenimento del principio di prossimità del servizio giustizia nei confronti di cittadini e imprese. Viene inoltre integrato il piano finanziario necessario all'azzeramento del divario digitale per quanto

riguarda la banda larga (150 mln stanziati per il centro nord, che vanno ad aggiungersi alle risorse già disponibili per il Mezzogiorno per banda larga e ultralarga, per un totale di 750 milioni di euro) e si introducono significative semplificazioni per la posa della fibra ottica necessaria alla banda ultralarga.

Per la prima volta, nell'ordinamento del nostro Paese viene introdotta la definizione di impresa innovativa (startup): le nuove misure toccano tutti gli aspetti più importanti del ciclo di vita di una startup - dalla nascita alla fase di sviluppo, fino alla sua eventuale chiusura - ponendo l'Italia all'avanguardia nel confronto con gli ordinamenti dei principali partner europei.

Tali norme danno anche seguito a quanto indicato nel Programma Nazionale di Riforma e rispondono a raccomandazioni specifiche dell'Unione Europea che individuano nelle startup una leva di crescita e di creazione di occupazione per l'Italia.

Ulteriori importanti misure vengono assunte sul fronte della defiscalizzazione delle opere infrastrutturali strategiche (tramite l'introduzione di un credito di imposta a valere su Irap e Ires fino al 50%), sull'attrazione degli investimenti diretti esteri (con la costituzione dello sportello unico Desk Italia a cui potranno rivolgersi gli imprenditori stranieri), col rafforzamento del sistema dei Confidi per migliorare l'accesso al credito delle PMI e con significative liberalizzazioni nel settore assicurativo (introduzione di un "contratto base" comune a tutte le compagnie).

Grazie a questa piccola, grande rivoluzione, vengono recepiti nel nostro ordinamento i principi dell'Agenda Digitale Europea.

L'Italia si dota finalmente di uno strumento normativo che costituirà una efficace leva per la crescita occupazionale, di maggiore produttività e competitività, ma anche di risparmio e coesione sociale, spinta strutturale per la realizzazione delle strategie, delle politiche e dei servizi di infrastrutturazione e **innovazione tecnologica dell'intero Paese.**

Ma vediamo più nel dettaglio le caratteristiche che verranno introdotte dal nuovo ordinamento:

Identità digitale, Anagrafe e unica e Servizi On line

Diremo addio alla vecchia carta di identità e tessera sanitaria. Al loro posto, i cittadini verranno dotati gratuitamente di un **unico documento elettronico**, che consentirà di accedere più facilmente a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione. Il documento, che sostituirà progressivamente quelli attualmente circolanti, costituirà il punto di riferimento unitario attraverso cui il cittadino viene registrato e riconosciuto dalle amministrazioni dello Stato.

Per accelerare il processo di informatizzazione della Pubblica Amministrazione e la messa a sistema delle informazioni e dei servizi riguardanti i cittadini, viene istituita **l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)**, un **centro unico di gestione dati che subentrerà all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA)** e all'Anagrafe della popolazione italiana residente all'estero (AIRE). Grazie a queste nuove procedure digitali, l'ISTAT inoltre potrà effettuare con cadenza annuale il censimento generale della popolazione e delle abitazioni, realizzando anche l'Archivio nazionale delle strade e dei numeri civici, utilizzando il conferimento degli indirizzi e degli stradari comunali.

Dal prossimo gennaio ogni cittadino avrà l'obbligo di comunicare con la pubblica amministrazione esclusivamente tramite un indirizzo di **posta elettronica certificata (PEC)**, e la stessa PA avrà l'obbligo di riconoscere questa comunicazione come unica. Tale indirizzo costituirà il **domicilio digitale** del cittadino e sarà in seguito inserito nell'Anagrafe nazionale della popolazione residente, in modo che possa essere utilizzabile da tutte le amministrazioni pubbliche.

Sullo stesso fronte, le imprese individuali che si iscrivono al Registro delle imprese o all'Albo delle imprese artigiane avranno l'obbligo di indicare un proprio indirizzo PEC, così da semplificare e ridurre notevolmente tempi e oneri per gli adempimenti burocratici.

La Pubblica Amministrazione Digitale

I dati e le informazioni forniti dalla pubblica amministrazione dovranno essere obbligatoriamente pubblicati in formato aperto, i cosiddetti **open data**; per fare un esempio uno dei più brillanti progetti in questo senso è lo Statunitense Data.gov istituito dall'Amministrazione Obama in America.

L'Italia si doterà di uno strumento in grado di ampliare fortemente l'accesso a informazioni di pubblica utilità, favorendone il riutilizzo per analisi, servizi, applicazioni e soluzioni, con sensibili ricadute dal punto di vista della crescita economico-sociale.

Tali dati avranno una licenza d'uso aperta e saranno dunque utilizzabili – in primis da persone affette da forme di disabilità sensoriali - senza alcun tipo di restrizione.

Sul fronte della mobilità sostenibile, viene dato un forte impulso ai sistemi di trasporto intelligenti (ITS) per consentire la diffusione di nuovi servizi informativi su traffico e viabilità, sulla prenotazione di aree di parcheggio sicure, sui servizi di emergenza su strada.

Tutte le **procedure per l'acquisto di beni e servizi da parte delle PA** dovranno essere **svolte esclusivamente per via telematica**, così da garantire maggiore trasparenza e tempistiche più celeri.

Viene inoltre fortemente incentivato il **riuso dei programmi informatici** da parte delle amministrazioni, consentendo significativi risparmi di spesa.

Daremo inoltre un **addio alla carta**, infatti le **comunicazioni** tra diverse amministrazioni pubbliche, così come tra PA e privati, **dovranno avvenire esclusivamente per via telematica**. L'inadempienza della norma comporterà una responsabilità dirigenziale e disciplinare in capo al personale pubblico inadempiente.

Allo stesso modo, nel settore pubblico, tutte le certificazioni di malattia e di congedo parentale dovranno essere rilasciate e trasmesse per via telematica.

Istruzione e servizi digitali

L'agenda digitale introduce dal prossimo anno scolastico l'obbligo del **fascicolo elettronico dello studente**, uno strumento che, raccogliendo tutti i documenti, gli atti e i dati relativi al percorso di studi, consentirà la gestione informatizzata dell'intera carriera universitaria. **Viene inoltre fortemente favorita la dematerializzazione dei flussi informativi tra gli atenei**, facilitando e semplificando la mobilità degli studenti. L'AS 2013-2014, vedrà inoltre sbarcare nelle scuole i libri di testo in versione esclusivamente digitale (ebook),.

Dalla scuola all'ospedale? Sì, perché la rivoluzione avverrà anche nelle corsie dei nosocomi del nostro Paese dato che dovranno obbligatoriamente dotarsi del nuovo **fascicolo sanitario elettronico (FSE)**, strumento che conterrà tutti i dati digitali di tipo sanitario e sociosanitario del cittadino, raccogliendone di fatto l'intera storia clinica. In questo senso, le strutture sanitarie pubbliche e quelle private accreditate potranno **conservare le cartelle cliniche solo in forma digitale**, realizzando così significativi risparmi e semplificazioni. Viene accelerato anche il processo di digitalizzazione delle prescrizioni mediche, definendo tempi certi e uguali su tutto il territorio nazionale.

Copertura totale del territorio con la banda larga e superamento del digital divide

Azzeramento del divario digitale, interventi per la diffusione delle tecnologie digitali, così recita il quattordicesimo articolo del provvedimento per la "modernizzazione" varato dal Governo, confermando l'obiettivo di azzerare il digital divide, **portando la connessione a almeno 2 mbps nelle zone non ancora coperte** e nelle aree a fallimento d'impresa. Vengono fortemente semplificate alcune procedure e adempimenti autorizzatori per favorire la diffusione della banda ultralarga, anche tramite wireless, e delle nuove tecnologie di connessione.

Alla PA si pagherà in forma elettronica, addio alle monetine

Dal 2014 sarà introdotto l'**obbligo** per le amministrazioni pubbliche, così come per gli operatori che erogano o gestiscono servizi pubblici, **di accettare pagamenti in formato elettronico**, a prescindere dall'importo della singola transazione. Le stesse amministrazioni saranno tenute a pubblicare nei propri siti istituzionali e nelle richieste di pagamento i codici IBAN identificativi del conto di pagamento. Così come i negozianti, ed i prestatori di servizi, anche professionali, saranno tenuti, dal 1° gennaio 2014, ad accettare pagamenti con carta di debito (come il bancomat ndr.). La rivoluzione introdotta dall'Agenda Digitale oltre ai temi fin qui visti toccherà anche la giustizia in diversi aspetti: dalla dematerializzazione a modifiche di tipo normativo per snellire i processi civili.

Startup all'Italiana

Uno degli aspetti più interessanti sono però **le misure che introducono per la prima volta nel panorama legislativo italiano un quadro di riferimento organico per favorire la nascita e la crescita di nuove imprese innovative**, in America si chiamano Startup. Grazie a queste nuove realtà si intende contribuire alla diffusione di una cultura dell'innovazione e dell'imprenditorialità, alla promozione della mobilità sociale, della trasparenza e del merito, alla creazione di occupazione qualificata, soprattutto giovanile.

Per le startup vengono messi subito a disposizione circa 200 milioni di euro; la norma, a regime, impegnerà 110 milioni di euro ogni anno per incentivare le imprese startup. Una startup all'Italiana dovrà però sottostare ad alcune caratteristiche – in Europa così come in USA nascono, crescono, vengono acquisite o falliscono senza tante o troppe normative, tuttavia in Italia tra le altre cose dovrà avere un fatturato non superiore ai 5 mln di euro, non distribuire utili e avere quale oggetto sociale esclusivo, lo sviluppo e la commercializzazione di prodotti o servizi innovativi ad alto valore tecnologico. Inoltre la startup deve soddisfare almeno uno dei seguenti criteri: sostenere spese in ricerca e sviluppo in misura pari o superiore al 30% del maggiore tra il costo e il valore della produzione; impiegare personale altamente qualificato per almeno un terzo della propria

forza lavoro; essere titolare o licenziataria di una privativa industriale connessa alla propria attività.

La norma definisce anche l'incubatore certificato di imprese innovative, qualificandolo come una società di capitali di diritto italiano, o di una Società Europea, residente in Italia, che offre servizi per sostenere la nascita e lo sviluppo di startup. I requisiti che gli incubatori devono possedere sono legati alla disponibilità di risorse materiali e professionali per svolgere tale attività. Gli incubatori, in pratica, sono quei soggetti che prestano denaro o entrano nel capitale delle nuove società scommettendo sul loro successo.

Ulteriori agevolazioni per queste società verranno dalla deroga al diritto societario e riduzione degli oneri per l'avvio, così come la modifica per queste realtà del concetto di rapporto di lavoro subordinato; le startup usufruiranno di apposite disposizioni contrattuali per poter instaurare rapporti di lavoro che abbiano maggiore flessibilità operativa, soprattutto nella fase di avvio dell'attività di impresa.

Come sempre il confronto con l'estero è duro da fare, in Italia viene normato quello che ad esempio è normale in altri Paesi, la cosiddetta **raccolta diffusa di capitali di rischio tramite portali online** viene normata da un articolo di Legge, in USA esiste Kickstarter.com che finanzia progetti per centinaia di migliaia di dollari senza grosse difficoltà o bisogno di leggi, ad esempio. L'art. 30 introduce infatti un'apposita disciplina per la raccolta di capitale di rischio da parte delle imprese startup innovative attraverso portali online, avviando una modalità innovativa di raccolta diffusa di capitale (crowdfunding). La vigilanza viene affidata addirittura alla Consob, che è delegata ad emanare la disciplina secondaria al fine di tutelare gli investitori diversi da quelli professionali.

Tante e tante norme ancora caratterizzano le "startup all'italiana", il sostegno all'internalizzazione, gestione delle crisi, pubblicità, e così via.

Insomma la nuova Agenda Digitale abbraccia innumerevoli settori fin ora dimenticati dai precedenti governi, e punta a farne la testa di ponte per l'uscita da questa interminabile crisi economica. Si pongono le basi per una ristrutturazione sostanziale del nostro Stato in virtù di un futuro maggiormente tecnologico.

Al Comune di San Benedetto del Tronto lo Sportello Unico per le Attività Produttive è più “snello”

Con l'entrata in vigore del D.Lgs. 160/2010 lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) diventa l'unico punto di accesso territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi. Le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni e le comunicazioni concernenti le attività e i relativi elaborati tecnici ed allegati sono presentati esclusivamente in modalità telematica. L'esperienza del SUAP a San Benedetto del Tronto rappresenta un importante caso di successo grazie all'integrazione realizzata tra l'attività consulenziale ed informatica. E' stato infatti impostato il lavoro sin dalle sue fasi iniziali con l'obiettivo non tanto di rispondere agli obblighi imposti dalla legge (come spesso accade di fronte a scadenze imposte dall'esterno), quanto di raggiungere da subito la massima efficienza interna e di erogare un servizio di qualità all'utenza grazie all'impiego della tecnologia informatica. Tutto questo è stato possibile grazie allo strumento della “Settimana di miglioramento rapido” realizzato dal Gruppo Maggioli, 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.

Inizialmente si è provveduto a mappare i volumi di pratiche gestiti dall'Ufficio Commercio, suddivisi per tipologie di attività commerciali, cui è seguito il ridisegno dei flussi procedurali secondo le logiche dell'organizzazione snella e suddivisi in 3 macro-famiglie:

- SCIA - Autorizzazioni - Comunicazioni.

In seguito, insieme al Direttore dell'Ufficio è stata costruita una matrice che incrociava il singolo procedimento (apertura, trasferimento, subingresso, ampliamento, cessazione) con le dichiarazioni che venivano fatte nel modulo, la documentazione da allegare e, ove necessario, gli eventuali soggetti cui comunicare aperture, variazioni ecc.

La matrice è stata utile per sfruttare al massimo le potenzialità dei software di workflow: da essa infatti emergono gli elementi necessari ai tecnici informatici per modellare



i singoli procedimenti sapendo quali sono le informazioni che dovranno essere verificate e presso quali enti esterni o uffici interni, quali i soggetti cui comunicare il termine del procedimento e via dicendo.

Una volta costruite le matrici di tutti i procedimenti relativi alle SCIA, sono state passate all'informatica che ha iniziato il suo duplice lavoro:

- 1. Importazione sul Portale Ulisse di tutte le schede descrittive relative ai prodotti**, contenenti informazioni generali sul procedimento, la normativa di riferimento, le modalità di presentazione, eventuali sanzioni amministrative in caso di irregolarità, la modulistica da compilare. Queste schede sono necessarie per la trasmissione delle istanze in via telematica. L'attività è stata fatta ovviamente in stretta collaborazione con l'Ufficio Commercio che ha fornito tutte le schede e la modulistica, dopo una attenta attività di revisione;
- 2. Gestione in back office di tutti i singoli procedimenti** che partendo dalla matrice sviluppata, sono stati modellati su misura.

Al termine dell'attività sono stati mappati ed informatizzati **tutti gli oltre 300 procedimenti** relativi al commercio, sono state **create e caricate sul portale ULISSE le schede di tutti i prodotti** che toccano l'ufficio Commercio, nonché **resa disponibile la modulistica** relativa sia in modalità download che **per la presentazione delle istanze via portale.**

E' stata inoltre **impostata la futura struttura organizzativa del SUAP** in vista dell'informatizzazione della parte di procedimenti edilizi che riguardano le attività produttive. Infine, come ulteriore supporto all'Ente, è stato utilizzato un esperto in materia di SUAP per le **revisione del Regolamento di Organizzazione del SUAP**, che ha fornito utili ed importanti spunti e correttivi al documento predisposto dall'Ufficio Commercio.

RISULTATI OTTENUTI

INDICATORE	RISULTATO
N° domande presentate (periodo maggio-dicembre)	1.700
- di cui via portale	- 890 (53%)
- di cui via PEC	- 810 (47%)
Stima n° domande presentate dopo un anno di apertura	3.200
- di cui via portale	- 2.700 (85%)
- di cui via PEC	- 500 (15%)
Tipologia di domande presentate telematicamente (SCIA, Autorizzazioni, Concessioni)	Tutte. Il sistema informatico è stato pensato da subito per gestire tutte le tipologie di domande e non solo le SCIA
Riduzione della documentazione cartacea presentata da parte del richiedente (in %)	Vengono richiesti attualmente solo i documenti rilasciati da soggetti che non sono pubbliche amministrazioni (90% in meno)
N° richieste di integrazioni	Nessuna. Il portale blocca in fase di presentazione le domande non complete formalmente, sia in termini di informazioni fornite che di documentazione allegata
Riduzione afflusso utenti all'Ufficio Commercio nel periodo maggio-dicembre (in %)	50%
Stima riduzione afflusso dopo un anno di apertura (in %)	Ulteriore 50%

Ogni procedimento telematico è stato legato ad istruzioni chiare ed alla modulistica necessaria.

Ciò ha portato vantaggi sia all'utente (condotto per mano nella predisposizione della pratica) sia al responsabile del procedimento (la corretta istruttoria della pratica – seguendo i dettami normativi – incanalata in procedimenti di verifica certi e uguali per tutti).

Altro elemento molto importante è stata l'**autoformazione**, ovvero la programmazione di momenti di incontro per la condivisione ed il confronto su tutti i procedimenti.

L'ufficio è infatti attualmente suddiviso su "poli di competenza", ovvero sulla padronanza da parte di un singolo istruttore di famiglie di procedimenti (c'è chi segue solo commercio in sede fissa, chi quello su aree pubbliche, le fiere ed i mercati, chi tutta la parte relativa alla somministrazione alimenti e bevande ed i trattenimenti pubblici ecc.).

Questa struttura del lavoro, pur sviluppando nel tempo una forte e preziosa competenza su determinate tematiche che crea una rigidità organizzativa tale per cui – in caso di assenza prolungata da parte dell'"esperto" – si viene a profilare un forte rischio di paralisi nell'istruttoria di tali procedimenti.

La decisione quindi di organizzare momenti di autoformazione, in cui tra colleghi ci si forma sulle materie su cui non si ha competenze e conoscenze, ha fatto sì che si sviluppasse nell'ufficio anche la **cultura della polivalenza e della polifunzionalità** che permette di gestire situazioni di "crisi" o di "picco" salvaguardando però la specificità delle competenze sviluppate nel tempo.



Il servizio di gestione, accertamento, riscossione anche coattiva dei “tributi minori” (ICP, DPA, C/TOSAP)

Il servizio di gestione, accertamento e riscossione anche coattiva dell'Imposta sulla Pubblicità (ICP), dei diritti sulle Pubbliche Affissioni (DPA) e della Tassa (o Canone) Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche (C/TOSAP) è offerto da Maggioli Tributi.

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

La gestione del servizio di accertamento e riscossione dei tributi minori, si articola in via esemplificativa, attraverso i seguenti punti:

- Acquisizione dei dati utili alla costituzione del data base necessario per l'espletamento del servizio;
- Predisposizione ed invio di appositi inviti di pagamento;
- Riscossione anche coattiva dei tributi;
- Ricognizione periodiche sul territorio al fine di contrastare il fenomeno dell'evasione;
- Emissione e notifica degli eventuali avvisi di accertamento;
- Gestione del servizio di pubbliche affissioni secondo le modalità di cui al Decreto Legislativo 507/93 e dai Regolamenti approvati dall'Ente;
- Apertura Uffici per Front Office e/o Punti di Recapito.

Al fine di garantire ai contribuenti un servizio efficiente e puntuale, Maggioli Tributi si avvale per le proprie gestioni di uffici o punti di recapito dislocati sul territorio comunale generalmente nelle immediate vicinanze della sede municipale o in zone di facile accesso per i cittadini/utenti.

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

La gestione degli elenchi operatori economici

Nell'ambito delle procedure di acquisto degli Enti pubblici negli ultimi anni, ed in particolare nell'ultimo, ha assunto un ruolo di rilievo la costituzione degli elenchi degli operatori economici come strumento di supporto ed ausilio, in conformità ai dettami della stringente e complessa normativa in materia di acquisto.

Nell'arco del 2012 quindi molte stazioni appaltanti hanno adottato ALICE Elenco Operatori Economici, prodotto per la gestione degli albi fornitori in base alle categorie SOA o merceologiche, appartenente alla suite ALICE .04Appalti prodotta dalla software house Eldasoft, società del Gruppo Maggioli.



Il prodotto nasce come applicazione composta da due elementi distinti:

- **un modulo di front office** (il Portale) dedicato alle imprese che si iscrivono agli albi delle stazioni appaltanti e gestiscono attraverso questo strumento tutte le comunicazioni inerenti la propria posizione con l'Ente
- **un modulo di back office**, riservato alla stazione appaltante per la gestione degli operatori economici iscritti, per il controllo della documentazione e per l'esecuzione di ricerche sugli operatori in base a filtri impostati e successivo export nei formati più comuni.

ALICE Elenco Operatori Economici si configura come prodotto a se stante ma trova la sua massima espressione funzionale quando è abbinato ad ALICE Gare d'Appalto, nel qual caso viene utilizzato per la selezione degli operatori da invitare alle gare, per la condivisione della documentazione e delle comunicazioni di gara nonché per la creazione di report e statistiche.

ALICE Elenco Operatori Economici consente alle stazioni appaltanti una gestione pienamente informatizzata delle imprese iscritte, imputando il processo di inserimento delle informazioni direttamente sull'impresa e recependo tutta la documentazione senza necessità di trascrizioni che sono una delle fonti principali di errore.

Come tutti gli applicativi delle suite ALICE anche Elenco Operatori Economici è rivolto solo alle stazioni appaltanti, di qualunque dimensione, in modo da poter soddisfare sia la piccola struttura che con pochi operatori gestisce le impre-

se fornitrici sia le strutture più articolate che istituiscono più albi e fanno molte gare nel corso dell'anno.

Nell'ultimo anno sono stati avviati clienti molto diversi per finalità e struttura, tra i quali citiamo la Camera di Commercio di Roma, la Società Aeroporto Toscano Galileo Galilei S.p.A., AMA Roma e Siciliacque S.p.A. e Comuni anche di grandi dimensioni.

Oltre alle funzionalità standard del prodotto con ALICE Elenco Operatori Economici per questi Enti è possibile:

- **gestire** un unico albo o più albi differenziati per categorie – oltre alle categorie SOA anche categorie definite dall'Ente, es. la società che gestisce l'aeroporto di Pisa ha chiesto l'istituzione di una categoria anche per LLPP con importo inferiore ai 150.000 euro – anche se non richiesto dal regolamento che disciplina la SOA (obbligatoria per le imprese che eseguono LLPP di importo > 150mila euro)
- **avere** albi con possibilità di rinnovo pluriennale delle iscrizioni: es. un albo può essere sempre aperto ma periodicamente ALICE Elenco Operatori Economici verifica la validità della documentazione presentata dalle imprese chiedendo il rinnovo della documentazione scaduta per poter confermare la presenza nell'albo
- **gestire** come criterio di selezione anche range di importo di gara all'interno dei quali un'impresa può essere configurata come fornitore
- **recepire** documentazione firmata digitalmente dalle imprese per ridurre al minimo l'invio di cartaceo: è il caso della Camera di Commercio di Roma che mette a dispo-

sizione degli operatori tutta la documentazione in formato pdf editabile, l'impresa compila i documenti, li firma digitalmente e li restituisce all'Ente mediante upload direttamente sul portale

- **selezionare** in fase di inserimento nell'elenco delle imprese da invitare ad una gara, oltre a quello che rispondono ai requisiti, anche l'ultima vincitrice della stessa tipologia di appalto
- in presenza di un numero molto elevato di categorie (es. AMA Roma S.p.A. ha circa 500 categorie per Forniture e Servizi) è possibile **creare** strutture molto articolate e ramificate per permettere alle imprese di iscriversi nelle categorie più adatte attraverso un percorso guidato che consente di individuare in modo semplice la giusta categoria
- **controllare** in maniera automatica le imprese che si iscrivono come componenti di consorzi stabili, bloccando le richieste che dovessero arrivare dalle stesse imprese come singoli fornitori.



Il software è molto versatile e customizzabile, indicato sia per grandi realtà che per strutture che gestiscono poche gare e con albi fornitori non particolarmente complessi.

L'obbligo per le imprese di effettuare l'iscrizione mediante sistema telematico ha sicuramente dato un impulso all'utilizzo della PEC da parte degli operatori nonché della firma digitale. Per le stazioni appaltanti il vantaggio è stato indubbio potendo fare affidamento su un sistema completamente informatizzato che consente, cosa a notevole valore aggiunto, di tracciare tutte le operazioni che vengono fatte (es. le modifiche alle anagrafiche effettuate dalle imprese stesse) ed eseguire ricerche e report anche complessi ed articolati.

Ad oggi strutture come Camera di Commercio di Roma e Siciliacque possono attingere da un bacino di oltre 200 imprese qualificate per la selezione degli operatori da invitare ad una gara e conoscere per ogni impresa, quante volte è stata invitata a partecipare, quante volte ha presentato o meno offerta, quante e quali gare ha eventualmente vinto.

Tutto questo aiuta la Pubblica Amministrazione ad informatizzare alcuni processi, riducendo tempi e dematerializzando, ove possibile, le procedure.



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

