

informatica

& servizi in outsourcing

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

**Maggioli
News**
N.3-2013

editoriale 2

- Agenda digitale: dal "Decreto del Fare" agli elementi del cambiamento possibile

casi di eccellenza 3

- Al Comune di Rosignano Marittimo (LI) un nuovo SUAP

speciale 7

- La Sanità si riorganizza con l'ICT.
Il progetto SOCIABLE

consulenza di direzione 11

- Il Comune di Montichiari (BS) e il metodo "Organizzazione snella" applicato all'ufficio Servizi Demografici

servizi in outsourcing 13

- Il comune di Trabia (PA) e la riscossione coattiva delle violazioni al Codice della Strada

focus 14

- La Legge "Anticorruzione e Trasparenza" (L. 190/2013 e D.lgs 33/2013) e il modulo ALICE_Bandi_Avvisi_Esiti

www.maggioli.it/informatica

GRUPPO

Maggioli

Agenda digitale: dal “Decreto del Fare” agli elementi del cambiamento possibile

Le critiche e le proposte sul decreto del fare in tema di governance per l'Agenda Digitale possono essere inserite in un percorso più ampio e strategico che, intrapreso con convinzione può creare le condizioni per un cambiamento culturale nel nostro Paese. Nessuna sorpresa, alla fine.

Il testo finale del decreto del fare ha certificato ancora una volta come la buona volontà, quando c'è, non basta. Ci vogliono, sempre, visione e competenza. E' importante fare in modo che in Parlamento i punti più controversi del decreto siano migliorati e l'esperienza del decreto Crescita 2.0, pur in condizioni peggiori, ha mostrato che è possibile.

Come sappiamo l'Agenda Digitale è la **capacità/possibilità di intervenire su storici ritardi italiani, risolvendoli, attraverso un uso consapevole da parte di tutti i soggetti** (PA, imprese, city user) **delle tecnologie IT.** L'IT consente di **dare competitività alle imprese,** l'IT consente di **riformare intimamente i modelli di apprendimento,** l'IT consente di **cambiare le nostre città,** l'IT consente di **rendere efficiente la Pubblica Amministrazione.**

La cultura IT necessita, per affermarsi, di un **piano di alfabetizzazione digitale del Paese.** Molti in Parlamento soffrono di divide culturale in materia di IT. **Non si spiegherebbe altrimenti il contenuto magro e deludente (per la parte IT) del Decreto del Fare.** L'IT non è “digitalizzazione dell'esistente”, è lo strumento per cambiare radicalmente lo stato delle cose. **L'IT non è banda larga, wifi (più o meno libero), carta d'identità elettronica e PEC.** Non si può pensare di digitalizzare la burocrazia, la burocrazia va eliminata. **L'IT aiuta ad eliminare la burocrazia.**

In questo numero del magazine parleremo:

- del **Comune di Rosignano Marittimo (LI)** che ha realizzato un SUAP in grado di assicurare alle imprese

una risposta telematica unica e tempestiva di tutti gli uffici comunali e di tutte le amministrazioni pubbliche coinvolte nel procedimento comprese quelle preposte alla tutela ambientale, paesaggistico - territoriale, del patrimonio storico - artistico e alla tutela della salute e della pubblica incolumità.

- del **Comune di Montichiari (BS)** che ha esteso le logiche dell'organizzazione snella per l'Ufficio Servizi Demografici dopo aver ottenuto importanti risultati presso il settore Edilizia del Comune che sta rilasciando i permessi di costruire in soli 3 giorni. Il prossimo obiettivo è l'attivazione dello sportello di terza generazione, unico punto di accesso dei cittadini, professionisti ed imprese ai servizi dell'Ente.
- del **Comune di Trabia (PA)** che ha affidato al Concessionario MT spa l'invio degli Atti di ingiunzione per i soggetti che non avevano ottemperato al pagamento dei verbali emessi relativi alle violazioni del Codice della Strada.
- delle ultime disposizioni in materia di trasparenza ed accesso pubblico in tema di appalti pubblici ed in particolare del nuovo modulo **ALICE_Bandi_Avvisi_Esiti** che permette di gestire tutto il processo di gara tra cui i dati necessari per adempiere all'obbligo della pubblicazione sul proprio sito web.

Infine **lo Speciale** situato al centro del Magazine dedicato all'importanza degli investimenti in innovazione digitale per la sostenibilità del sistema sanitario e l'esempio concreto di come la tecnologia può aiutare a stimolare le abilità cognitive e il miglioramento dell'interazione sociale dell'anziano rallentando o prevenendo una malattia come potrebbe essere l'Alzheimer (Progetto Sociabile).

Angelo Bianchi
Direttore Polo Informatico Maggioli

Al Comune di Rosignano Marittimo (LI) un nuovo SUAP

Il SUAP Polo di Rosignano Marittimo, attivo dal 2001 anche per i comuni di Castellina Marittima e Santa Luce, aderisce al progetto della Rete Regionale dei SUAP della Toscana.

Il SUAP di Rosignano assicura all'impresa una risposta telematica unica e tempestiva di tutti gli uffici comunali e di tutte le amministrazioni pubbliche coinvolte nel procedimento comprese quelle preposte alla tutela ambientale, paesaggistico-territoriale, del patrimonio storico-artistico e alla tutela della salute e della pubblica incolumità.



Il SUAP è l'unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per le imprese che devono presentare pratiche relative alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione di tali attività, comprese quelle di servizi previste dal D.Lgs 59/2010. Come definito dall'art. 36 della L.R. 40/2009 lo sportello è l'unico punto di accesso in relazione alle vicende amministrative che riguardano tutte le imprese.

Il SUAP segue l'istruttoria per qualunque tipo di pratica anche se riferita a procedure che coinvolgono un solo ente esterno al Comune. Cura i rapporti con gli uffici interni al Comune di Rosignano Marittimo, con i comuni convenzionati e con tutti gli enti pubblici interessati al procedimento.

Il SUAP di Rosignano Marittimo riceve le pratiche e, in caso di SCIA e/o comunicazioni le inoltra ai vari uffici preposti all'istruttoria o ai comuni convenzionati. In caso di procedure ordinarie per le quali sono previsti atti di assenso finali e/o di altri enti, cura integralmente il procedimento. Lo sportello verifica tempi e metodologie di istruttoria, tendendo sempre alla semplificazione delle procedure.

Questi i principali strumenti utilizzati dal SUAP:

- Regolamento

È lo strumento con il quale il Comune di Rosignano Marittimo ha definito i criteri organizzativi e gestionali del SUAP.

- Portale

È la porta di ingresso ai servizi del SUAP. Per la presentazione di qualsiasi pratica, volta ad ottenere atti di assenso o semplici comunicazioni per l'esercizio delle varie attività, compresa quella edilizia, le imprese debbono avvalersi di tale strumento. Il portale del SUAP di Rosignano Marittimo oltre a fornire informazioni sull'attività del SUAP, su procedimenti, finanziamenti alle imprese, normativa, link agli enti, consente di inoltrare on line le varie tipologie di pratiche attraverso il programma "Ulisse". Il portale è un sito web autonomo a cui è possibile accedere anche dal sito istituzionale del Comune di Rosignano Marittimo e dai comuni convenzionati.

- PEC

La posta elettronica certificata (PEC) ha lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento. Per inviare una PEC si deve disporre di una casella di PEC, fornita dai gestori autorizzati o dal Governo ma solo per i rapporti con la Pubblica Amministrazione. La posta elettronica certificata è lo strumento previsto dal DPR 160/2010 per inviare le pratiche al SUAP. Tuttavia, le procedure sono tutte attivabili on line, attraverso la Banca dati regionale oppure con quelle definite dal SUAP. Il ricorso alla PEC per le imprese è sostanzialmente riservato alle comunicazioni per approfondimenti

e/o inoltre integrazioni. Ad oggi, tutti i rapporti in uscita verso le imprese si attivano con la PEC. Con gli enti, ad esclusione di ASL, i rapporti si definiscono esclusivamente attraverso questo strumento, in entrata come in uscita. Se l'impresa dispone di una casella di PEC ma non di firma digitale, l'eventuale documento di accompagnamento o da allegare non può essere inviato se non firmato digitalmente.

- Stato delle pratiche

In qualsiasi momento l'impresa può verificare lo stato delle pratiche presentate al SUAP, previa abilitazione.

- Dizionario e banca dati regionale

E' il contenitore informatico organizzato e gestito dalla Regione Toscana in collaborazione con i singoli SUAP di tutte le informazioni relative ai singoli procedimenti, compresa la modulistica compilabile on line e scaricabile dal sito istituzionale per la trasmissione telematica.

Il SUAP è anche on line grazie al Portale ULISSE e al software IRIDE_Suap del Gruppo Maggioli

Tutto il flusso informativo da e verso il SUAP è scadenziato e monitorato attraverso processi gestiti da un motore di work-flow.

ULISSE utilizzando la banca dati regionale e comunale, attraverso il portale, consente alle imprese o loro delegati di presentare al SUAP ogni tipologia di pratica.

IRIDE_Suap permette la gestione e l'archiviazione delle informazioni che giungono al SUAP attraverso ULISSE.

IRIDE_Suap consente una puntuale gestione documentale raccogliendo all'interno di un fascicolo informatico tutti i documenti che si creano nelle varie fasi istruttorie o di verifica, compresi gli atti autorizzatori se previsti. Il fascicolo raggruppa tutte le comunicazioni da e per il SUAP anche verso Enti terzi. I documenti sono poi ricercabili e consultabili da chi possiede le abilitazioni necessarie.

IRIDE_Suap integra i dispositivi di Firma Digitale di tutte le Certification Authority nel pieno rispetto dei principi di autenticazione, integrità, riservatezza e non ripudiabilità. La Firma Digitale in IRIDE_Suap è una tecnologia abilitante che attribuisce validità giuridica al documento informatico e ne convalida l'archiviazione e la conservazione sostitutiva.

Collegamento con altri applicativi informatici

I dati delle pratiche edilizie presentate on line al SUAP con il programma IRIDE_Suap sono riversati automaticamente nella procedura di archiviazione e gestione della U.O. Edilizia privata, già in uso al Comune di Rosignano Marittimo. Operazione che semplifica e facilita la gestione dei dati. La procedura è integrata anche con il protocollo generale del Comune, consentendo al SUAP di staccare automaticamente numeri di protocollo in entrata e in uscita.

Interoperatività diretta e via PEC

All'interno dei vari uffici del Comune di Rosignano Marittimo come per i comuni convenzionati, tutte le tipologie di pratiche, una volta giunte al SUAP, sono gestite dal



personale abilitato alla visione, all'istruttoria o verifica. Il fascicolo che si crea dall'arrivo della pratica in avanti viaggia virtualmente. Non occorre inviare documenti e messaggi fra i soggetti abilitati alla procedura. Verso l'esterno, alcune tipologie di pratiche, quali ad esempio una notifica igienico-sanitaria, possono essere trasferite automaticamente. Al momento questa procedura è prevista soltanto nei rapporti con le ASL. Nella sostanza, quando giunge al SUAP una SCIA o una richiesta che prevede anche una notifica, essendo generata congiuntamente alla pratica che abilita l'esercizio, una volta verificati requisiti e documentazione, viene inviata direttamente all'ASL attraverso uno speciale sistema che evita di trasmettere la documentazione via PEC. Nei rapporti con tutti gli altri Enti, al momento è indispensabile l'invio della documentazione via PEC.

Gestione delle pratiche

La flessibilità delle procedure informatiche del SUAP, compatibilmente alle specifiche funzioni di ciascun operatore, consentono di gestire le pratiche in maniera adeguata alla tipologia di istruttoria da seguire. Le SCIA e le comunicazioni in genere, in base al settore di appartenenza, sono orientate automaticamente ai vari responsabili del procedimento dei servizi preposti alle verifiche di competenza. Tali uffici eseguono anche un primo screening sulla documentazione inviata ed eseguono la procedura di protocollazione. Tengono rapporti con le imprese e/o con l'ASL in presenza di notifica igienico-sanitaria, sempre in riferimento alle pratiche di pertinenza. In caso di procedimento ordinario che prevede l'attivazione di endoprocedimenti verso uffici del comune ed Enti terzi, solitamente in presenza di procedure che si concludono con un atto espresso del SUAP o degli Enti terzi, la pratica giunge al Servizio SUAP che cura tutti i rapporti fino al rilascio dell'atto o alla consegna di quello rilasciato dall'Ente terzo. Nei casi disciplinati dal Regolamento può essere convocata la conferenza di servizi.

Ricevute

Sono comunicazioni telematiche che attestano la verifica positiva sulla completezza formale della SCIA e la relativa documentazione presentata. Nel caso di procedure con compilazione e inoltro on line, la ricevuta dell'avvenuto ricevimento avviene automaticamente al momento dell'invio della pratica. Segue l'attestazione di verifica della



completezza formale della documentazione che costituisce titolo per l'inizio dell'attività.

Presentazione on line di SCIA e comunicazioni

Una pratica on line può essere presentata dall'impresa o da un suo delegato. Quest'ultimo deve sempre allegare la procura, scaricabile dalla procedura informatica. I soggetti abilitati debbono disporre di una smart card o chiavetta USB per firma digitale, da inserire nell'apposito lettore fin dall'inizio della procedura.

Le procedure per la compilazione e l'invio della documentazione da allegare sono descritte sul portale.

Si accede alle procedure avviando una nuova attività oppure modificandone una esistente. L'avvio avviene esclusivamente quando si tratta di un nuovo esercizio. Il subingresso, ad esempio, rientra fra le tipologie di modifica attività. E' opportuno disporre anche di una casella di PEC perché, dopo l'invio della pratica on line, gli eventuali rapporti avvengono con tale procedura.

Standard 2

E' lo standard definito dalla Regione Toscana per la presentazione on line di numerose tipologie di pratiche.

L'indicazione dello standard compare a video al momento dell'avvio della procedura di compilazione dei vari moduli, previsti per ogni tipologia di pratica. In presenza di Standard 2 non occorre allegare il modello specifico della pratica, perché sono presenti tanti campi da compilare quante sono le informazioni richieste per ogni singola tipologia di pratica. Dovranno essere allegati i files previsti per la completezza della pratica, quali ad esempio, progetti, re-

lazioni, attestazioni di versamento, la procura e i requisiti morali e professionali in caso di presentazione eseguita da un soggetto diverso dall'impresa, ecc.

Standard 0

E' lo standard definito dalla Regione Toscana per la presentazione on line delle pratiche di modifica attività e di quelle non generate con lo Standard 2.

I dati previsti dallo standard non consentono di acquisire le informazioni necessarie per eseguire le verifiche.

E' necessario, pertanto, allegare anche il modello relativo all'attività che si intende modificare o avviare qualora non fosse stato definito uno Standard 2.

Il modello è scaricabile dalla voce "Modelli" del portale del SUAP. Anche allo Standard 0 dovranno essere allegati i files della documentazione prevista per la tipologia di pratica da presentare.

Presentazione on line di procedimenti ordinari, SCIA edilizia e di altra natura non ancora inviabili con gli altri standard

Le procedure per la presentazione on line di procedimenti ordinari non differiscono da quelle della SCIA.

Attualmente sono inviabili due standard sviluppati dal SUAP Polo di Rosignano Marittimo e riguardano un numero contenuto di pratiche, in prevalenza a carattere edilizio, fra queste anche la SCIA.

E' prevista anche la presentazione on line di tutti i procedimenti che non sono stati previsti nel Dizionario regionale o che riguardano procedimenti specifici dei singoli Enti terzi.

Altri procedimenti e Procedimento standard

Gli standard definiti dal SUAP Polo di Rosignano Marittimo sono due. Attraverso la voce "Altri procedimenti" è possibile compilare alcuni procedimenti ordinari e la SCIA edilizia. Questo standard è una via di mezzo fra lo Standard 2 e lo Standard 0.

Le informazioni richieste sono numerose e sono riversate automaticamente su uno specifico programma di gestione delle pratiche edilizie.

Al fine di eseguire una puntuale istruttoria, tali informazioni non sono sufficienti, per cui dovranno essere allegati

gli specifici modelli da scaricare dalla voce "Modelli" del portale.

La documentazione da allegare è quella prevista per ogni singola pratica ed è indicata nella scheda riferita a ciascun procedimento.

La voce "Procedimenti standard" è un ampio contenitore per presentare on line quanto non previsto da altri standard e soprattutto per inoltrare agli Enti terzi singole richieste di loro espressione fuori dai procedimenti ordinari.

Schede

Per numerosi procedimenti sono previste delle schede che definiscono l'attività e le cose da fare, introducendo l'impresa o il suo delegato alla presentazione on line della pratica.

Le schede si aprono al momento che viene scelto il tipo di attività dall'elenco ad albero del Dizionario degli endoprocedimenti. Le schede sono previste anche per le procedure definite dal SUAP Polo di Rosignano Marittimo, seguendo il percorso per l'attivazione di tali procedure.

Modelli

I modelli da allegare sono scaricabili dalla voce "Modelli" del portale, per ogni tipologia di pratica debbono essere compilati, scansionati e firmati digitalmente.

Pagamenti dovuti

Sotto la voce "Procedimenti SUAP" è possibile verificare quanto dovuto per oneri, contributi, tasse, ecc.. ai vari soggetti beneficiari, le cui ricevute debbono essere allegare alla pratica.

Formato dei files

I files da allegare ai vari standard debbono essere in formato "pdf". Per gli elaborati grafici è previsto il formato "dwf". Tutti i documenti allegati dovendo essere firmati digitalmente prima dell'invio on line al SUAP sono in formato "p7m".

Firma digitale

E' la firma elettronica avente validità legale, necessaria alle imprese per presentare qualsiasi tipo di pratica al SUAP e ai soggetti interessati al procedimento, con potere di firma. Attraverso la smart card per la firma digitale è possibile verificare anche l'iter delle pratiche.



LA SANITÀ SI RIORGANIZZA CON L'ICT IL PROGETTO SOCIABILE

In questi tempi di spending review la spesa ICT in sanità nel 2012 è scesa ancora dopo la diminuzione già registrata nel 2011.

Il totale della spesa italiana, indicato nella ricerca del Politecnico di Milano, è stato di 1,23 miliardi di euro, in diminuzione del 5% rispetto all'anno precedente, oltre la metà del valore di Francia e Gran Bretagna.

Importantissimo anche un ulteriore dato: la spesa in tecnologie informatiche è pari all'1,1% della spesa sanitaria pubblica.

Eppure come evidenziato nel recentissimo rapporto dell'Osservatorio ICT in Sanità, proprio gli investimenti in innovazione digitale potrebbero unire efficienza e sostenibilità economica ad un'offerta di servizi di qualità, apportando benefici per circa 15 miliardi di euro all'anno per il Sistema Paese. Ridurre i costi conservando la qualità del

servizio oggi una vera sfida e l'investimento in innovazione rimane inderogabile.

La digitalizzazione è dunque la chiave di volta per la sostenibilità del sistema sanitario.





PROGETTO SOCIABILE COME LA TECNOLOGIA PUÒ AIUTARE L'ANZIANO NEL PREVENIRE O RALLENTARE IL DETERIORAMENTO COGNITIVO

Vediamo come ad esempio la tecnologia che permette la stimolazione delle abilità cognitive e il miglioramento dell'interazione sociale, possa aiutare a prevenire e/o rallentare la progressione di una malattia di deterioramento cognitivo nell'anziano come potrebbe essere l'Alzheimer. Segue intervista al Product Manager Simone Passuti che ha seguito il Progetto Europeo Sociabile.

1. Alla luce dello scenario attuale, come sta evolvendo la domanda del settore sanitario e come pensate di soddisfare le nuove esigenze espresse dai cittadini?

La malattia di Alzheimer rappresenta la causa più frequente di demenza nell'anziano ed è una tra le più importanti malattie degenerative in termini di impatto epidemiologico, sociale e finanziario. Sono 520.000 attualmente in Italia i malati di Alzheimer e i nuovi casi sono stimabili in circa 80.000 l'anno. Si prevede che nel 2020 i nuovi casi di Alzheimer saliranno a 113.000 l'anno. Nel corso del 2012 sono state molte le iniziative promosse dalle istituzioni, dal mondo del volontariato e del sociale, che sono riuscite a sensibilizzare i cittadini sulle tema forte dell'anno: la promozione di una cultura dell'invecchiamento attivo. L'Unione Europea si è mostrata lungimirante nell'intraprendere un percorso che, con l'allungamento della vita media dei cittadini degli stati membri, ci riguarderà tutti nel medio-lungo periodo. Diventa necessario quindi attrezzarsi con scelte condivise, politiche adeguate e soluzioni efficaci di supporto di tale malattia che oltre ad essere devastante per la vita del malato, ha impatti fortissimi sulla rete parentale e sul sistema sanitario.

2. Come è possibile conciliare contenimento della spesa e innovazione?

Nei Paesi ad alto reddito, secondo il Rapporto Mondiale sull'Alzheimer, il costo sociale annuo per ogni paziente affetto da demenza ammonta mediamente a 32.865 \$.

In contrapposto, il costo completo di un procedimento diagnostico di alta qualità per un caso di demenza ammonta a 5.000 \$. Sommando a questo anche i costi per gli interventi precoci, si nota che queste cifre sono di molto inferiori rispetto a quanto si risparmia ritardando l'istituzionalizzazione del paziente, con un risparmio netto di almeno 10.000 \$ per soggetto durante il decorso della malattia.

Il miglioramento della salute e della qualità di vita di chi assiste, oltre che del malato, rende questo investimento ancor più conveniente.

Diventa quindi fondamentale poter garantire diagnosi precoci e trattamenti terapeutici tempestivi.

Queste attività attualmente hanno un peso specifico non trascurabile dal punto di vista dei costi, ma questi potrebbero essere contenuti in tempi brevi attraverso l'innovazione veicolata da tecnologie ICT; nell'ambito del progetto europeo SOCIABILE (il Gruppo Maggioli ha partecipato attivamente fornendo competenze sia in dominio IT che medico/scientifico.

Il progetto è terminato nel 2012) è stata constatata l'efficacia di un innovativo approccio basato sulle moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) al training computerizzato, mirato alla stimolazione delle abilità cognitive e al miglioramento dell'interazione sociale, nel prevenire e/o rallentare la progressione di demenza in 3 gruppi di soggetti anziani:

- 1) cognitivamente integri;
- 2) con Mild Cognitive Impairment (MCI);
- 3) con Alzheimer Disease (AD) in forma lieve.

La piattaforma SOCIABILE è stata realizzata con l'obiettivo di facilitare l'integrazione degli operatori coinvolti nell'in-



tero processo (diagnosi, trattamento, monitoraggio), di abbattere i costi delle attività di back-office e di rendere disponibili, generalizzabili e confrontabili i dati raccolti.

3. Quali esempi di eccellenza e le best practice?

SOCIABLE si propone come moderno trattamento al servizio dei pazienti, in un'ottica di presa in carico globale dell'anziano affetto da demenza e della sua famiglia e con una prospettiva sempre più orientata alla prevenzione e all'intervento precoce verso questa patologia.

BEST PRACTICE

Dott. Giulio Cirillo:
Direttore dell'Unità Operativa di Geriatria dell'Ospedale Morgagni Pierantoni di Forlì. E' stato Responsabile del progetto SOCIABLE per l'AUSL di Forlì.

«La riabilitazione al paziente demente deve essere globale adattando obiettivi e metodi in funzione dello stadio clinico della malattia e della storia della persona. Altro elemento da considerare è l'accettabilità da parte del paziente degli strumenti riabilitativi utilizzati.

Questa è la ragione per cui negli ultimi anni, grazie allo sviluppo di nuove tecnologie, sono stati progressivamente introdotti a supporto di paziente con MCI programmi computerizzati di stimolazione cognitiva. In questa direzione si pone il progetto europeo SOCIABLE.

Da una collaborazione multi professionale è nato un prodotto che non deve essere confuso con qualsiasi tipo di proposta ludico - ricreativa, ma deve essere considerato come strumento che, in mano allo specialista di settore, può più facilmente orientare e individualizzare le esercitazioni con l'obiettivo di supportare le funzioni cerebrali che sono ancora preservate o a migliorare quelle danneggiate. I primi dati della sperimentazione eseguita su 350 pazienti

sono incoraggianti, si sono infatti osservati un miglioramento delle funzioni cognitive, un impatto positivo sul livello di socializzazione e sull'umore.

La piattaforma touch screen si è dimostrata un ottimo strumento di facile apprendimento anche per persone anziane con scarsa o nulla alfabetizzazione informatica e permette di favorire l'interazione fra più persone, grazie anche alla programmazione di originali applicazioni quale per esempio l'album della storia familiare di ogni soggetto».

Dott.ssa Chiara Zaccarelli:
Neuropsicologo cognitivo presso il Centro Esperto della Memoria dell'AUSL di Forlì. Ha coordinato la sperimentazione del sito pilota AUSL e collaborato attivamente alla conduzione scientifica del progetto SOCIABLE.

«Nell'ottica del crescente interesse della ricerca verso nuove strategie di intervento nel campo delle demenze, si inserisce il progetto SOCIABLE, proponendosi come approccio radicalmente innovativo basato sull'uso delle nuove tecnologie, fra gli interventi non farmacologici volti a contrastare il rapido decorso delle demenze, oltre che come utile strumento di lavoro per gli esperti del settore. I dati della sperimentazione clinica di SOCIABLE, condotta su un totale di 350 soggetti anziani, sono apparsi estremamente positivi circa l'impatto della innovativa metodica sotto diversi aspetti.

Da un punto di vista prettamente clinico, l'analisi statistica ha evidenziato un reale e significativo miglioramento delle prestazioni cognitive a seguito del percorso di training con SOCIABLE, con specifico impatto a carico di funzioni quali memoria, attenzione ed abilità esecutive, maggiormente colpite soprattutto nelle fasi iniziali della malattia.

A ciò si associa l'evidenza di un incremento dei livelli di socializzazione, con conseguente riduzione del senso di isolamento sociale percepito, e immediata ricaduta positi-



va sul tono dell'umore negli anziani coinvolti.

La possibilità di programmare percorsi di stimolazione in gruppo, oltre alla creazione di una specifica applicazione finalizzata alla rievocazione e condivisione di esperienze di vita (Book of Life), si è dimostrato infatti un valore aggiunto della innovativa metodica, pensata per utenti anziani, frequentemente colpiti da isolamento sociale e depressione, riconosciuti come fattori aggravanti il declino cognitivo.

Nella medesima direzione si inseriscono i dati relativi all'elevata soddisfazione ed accettabilità, espressa dai soggetti intervistati e dai loro familiari, verso la nuova tecnologia, a cui si sono approcciati con entusiasmo e curiosità, mostrando una facilità di apprendimento e di interazione, in parte inaspettati.

Tali risultati appaiono molto promettenti in termini di efficacia nell'ambito degli interventi non farmacologici per il trattamento delle demenze, in un'ottica orientata, coerentemente con gli studi più recenti ed il parere degli esperti, sempre più alla prevenzione e all'intervento precoce.

Infine, ulteriore valore aggiunto associato all'approccio proposto da SOCIABLE che lo rende particolarmente interessante per gli esperti del settore rispetto agli strumenti tradizionali, è rappresentato dalla presenza della specifica applicazione, all'interno del Back Office, per la gestione automatizzata dei dati relativi al paziente, ed in particolare per la testistica neuropsicologica.

Tale funzionalità consente infatti allo specialista medico e/o neuropsicologo di effettuare una valutazione dello stato cognitivo del paziente in maniera completamente automatizzata, col vantaggio di poter registrare e salvare i punteggi, accessibili in qualunque momento, rappresentando un enorme vantaggio in termini di ottimizzazione e razionalizzazione del lavoro, grazie alla drastica riduzione del tempo richiesto allo specialista per il processo di valutazione, con notevoli ripercussioni in termini di costi.»

Dott. Davide Drei:

Assessore alle Politiche di Welfare del Comune di Forlì (sito pilota della sperimentazione SOCIABLE)

«Grazie al progetto SOCIABLE, gli anziani del Centro sociale "I Due Tigli" e dell'Associazione "La Rete Magica" di Forlì hanno potuto sperimentare una tecnologia innovativa che, tra i diversi aspetti positivi, vanta quello di poter essere utilizzata sia da anziani "in forma", sia da coloro che iniziano ad accusare qualche disturbo cognitivo, ed ha inoltre il pregio di consentire alle persone di "giocare insieme". Dopo qualche perplessità iniziale del tutto plausibile, visto l'aspetto innovativo del progetto, gli anziani coinvolti nella sperimentazione di SOCIABLE hanno mostrato interesse ed entusiasmo esprimendo opinioni molto positive sull'esperienza vissuta, tanto da consigliarla ad amici e parenti. Gli anziani, oltre ad impegnarsi nella soluzione dei giochi, allenando le loro capacità cognitive, hanno trascorso momenti piacevoli in compagnia: quest'ultimo aspetto è stato fondamentale per l'efficacia del progetto. Per questi anziani, partecipare al progetto è stata inizialmente una sfida, in quanto hanno dovuto superare la loro diffidenza verso il computer, ma i risultati ottenuti dimostrano che sono state ampiamente superate. I giochi di SOCIABLE, oltre ad allenare le facoltà mentali, hanno favorito la socializzazione tra le persone, facendole sentire partecipi di un'esperienza importante e contribuendo così a ridurre il senso di isolamento che spesso affligge le persone in questa fascia di età. Inoltre, attraverso il Book of life, hanno visto valorizzate le loro esperienze di vita. Alla luce di questi risultati, ritengo che SOCIABLE possa costituire uno strumento molto utile per prevenire il declino cognitivo e l'isolamento, per questo la nostra Amministrazione sta promuovendo la continuità del progetto, al fine di rendere SOCIABLE un'attività stabile all'interno della Casa di Riposo del Comune di Forlì e in altri Centri per anziani».

Il Comune di Montichiari (BS) e il metodo “Organizzazione Snella” applicato all’Ufficio Servizi Demografici

Il Comune di Montichiari (BS) ha abbracciato con decisione le logiche dell’Organizzazione Snella ed ha concluso nell’aprile 2013 la terza tappa del proprio percorso verso la Lean Organization dopo l’approfondimento iniziale, la formazione a tutti i ruoli manageriali e la Settimana di Miglioramento Rapido presso il settore edilizia svolta nel settembre 2012. I risultati sono stati ottimi tanto da farne un modello di riferimento in Italia, basti pensare che ad oggi il settore edilizia del Comune sta rilasciando i permessi di costruire in soli 3 giorni.

I riferimenti concettuali e metodologici seguiti possono essere così riassunti:

- **valore del servizio per il cittadino (eliminare tutte le attività che non generano benefici al fruitore dei servizi)**
- **lavorazione a flusso continuo**
- **lotta agli sprechi.**



Anche la riorganizzazione dell’Ufficio Servizi Demografici del Comune di Montichiari è avvenuta sempre con lo straordinario strumento dell’Organizzazione Snella; l’esperienza infatti presenta tutte le caratteristiche tipiche del miglioramento rapido: osservazione sul campo, fare subito (nella settimana sono stati creati fisicamente i nuovi spazi di lavoro), trystorming o tempesta di prove, assenza di giustificazioni (se non vedi uno spreco in 3 giorni stai sbagliando qualcosa).

Il lavoro è stato svolto in team allargato, costituito dalle persone dell’Ufficio Servizi Demografici (3 addetti all’Anagrafe, 1 allo Stato civile, 1 all’Elettorale, 1 in staff più 1 Funzionario Responsabile, sempre presente), da un operatore del Protocollo, da operatori delle funzioni collegate (Comunicazione, Segreteria, Servizi Finanziari, ecc.).

Per tutta la durata dei lavori è sempre stata assicurata la presenza dell’Assessore all’innovazione Massimo Gelmini (grande agente del cambiamento), di Rita Zaniboni (Dirigente Responsabile), di Maddalena Zancchi (Responsabile sviluppo organizzativo) e di Stefano Franceschini (Responsabile del CED).

Il supporto metodologico è stato assicurato da un esperto senior del Gruppo Maggioli.

Il lavoro si è sviluppato nelle fasi caratteristiche della Settimana di Miglioramento Rapido, ovvero preparazione, realizzazione, follow up.

Dopo la giornata di preparazione il team ha focalizzato l’attenzione sulle principali criticità riscontrate (picchi di lavoro, incombenze ai cittadini, impiego dell’autocertificazione, impegno del back office, impegno per l’INA-SAIA e altre) e durante la settimana il team ha realizzato i seguenti miglioramenti:

- **passaggio alla lavorazione digitale.** Si sono attivate le postazioni ed addestrati gli operatori alla scannerizzazione iniziale. Inoltre si è attivato il nuovo flusso digitale del mod. APR4 con interazione diretta della Polizia Locale, invio al Comune di provenienza e all’Azienda raccolta rifiuti ed infine al Sindaco



- **separazione delle postazioni che lavorano le pratiche veloci da quelle che lavorano le pratiche lente** (il nuovo servizio è stato attivato dal venerdì con la ridefinizione della logistica). Il nuovo ambiente per le pratiche veloci costituirà la base per l'infodesk o nuovo punto di accoglienza verso i servizi dell'Ente, come previsto dal modello di sportello di terza generazione
- **polivalenza delle persone con flessibilità operativa** tra le diverse linee di attività: Anagrafe, Stato civile, Elettorale (livellamento delle lavorazioni)
- **attivazione di controlli in linea per ridurre le anomalie INA-SAIA**
- **revisione del sistema di comunicazione verso il cittadino** sia sul sito sia mediante guide operative agili per i cittadini da fruire allo sportello
- **miglioramento dell'accoglienza** attraverso l'estensione del servizio negli orari pre-serali, lo spazio bimbi, il salottino dedicato, l'assistente di sala.

Al termine del follow-up il gruppo ha riportato nella presentazione i seguenti risultati:

- elevato gradimento da parte dei cittadini
- smaltimento della coda del mattino in meno di 1 ora
- circa 15.000 fotocopie in meno per i cittadini
- recupero di circa 2 FTE principalmente nella ricerca dei documenti, nel protocollo e URP
- eliminazione di 5 archivi cartacei manuali.

Il prossimo passaggio è l'attivazione dello sportello di terza generazione, unico punto di accesso dei cittadini ai servizi dell'ente.

I fattori di successo sono stati la presenza continua dell'Assessore e della dirigente durante i lavori, oltre alla qualità del team di persone che non si è risparmiato e mentre continuava ad erogare i servizi realizzava il miglioramento.

Il Comune di Trabia (PA) e la riscossione coattiva delle violazioni al CDS

Il Comune di Trabia aveva l'esigenza di predisporre in brevissimo tempo gli Atti di ingiunzione fiscale per i soggetti che non avevano ottemperato al pagamento dei verbali emessi relativi alle violazioni del Codice della strada degli anni 2008/2009. Il Comune di Trabia ha deciso così di affidare questa attività alla società M.T. spa iscritta all'Albo dei Concessionari in base all'art. 53 del D.lgs. 446 del 12.12.1997.

Questi verbali, erano prossimi alla prescrizione e grazie alla collaborazione del Dott. Renato Cicala, Comandante del Corpo di Polizia Municipale di Trabia è stato possibile emettere delle ingiunzioni fiscali di pagamento in tempi velocissimi ed evitare così la prescrizione. L'ottimo risultato raggiunto, non solo per la celere spedizione delle ingiunzioni, ma anche per l'elevata percentuale di pagamento riscontrato, ha indotto il Corpo di Polizia Locale di Trabia, a stipulare una nuova convenzione con il Concessionario M.T. per la gestione delle sanzioni amministrative relative all'anno 2010.



Affidare il servizio di riscossione coattiva delle violazioni al Cds ad un partner serio ed affidabile porta per il Comando di Polizia Locale vantaggi indiscutibili, quali:

1. Non correre il rischio di veder ridotto il volume delle proprie entrate;
2. Non doversi preoccupare di problemi legati a scarsità di risorse, capacità e mancanza di competenza in tema di riscossione;
3. Poter 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. Godere di una sensibile riduzione dei tempi di riscossione, potendo monitorare ed intervenire in tempo reale sulle posizioni poste in riscossione;
5. Beneficiare di una immediata disponibilità di cassa, in quanto le riscossioni della coattiva confluiranno direttamente sui CC di Tesoreria;
6. Poter sopperire alle difficoltà legate alle disponibilità limitate di personale interno, usufruendo delle risorse professionali specializzate del partner privato;
7. Usufruire della tecnologia informatica a disposizione del partner privato senza sostenere ulteriori oneri di acquisto software, licenze, assistenze;
8. Poter 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;
9. 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.

La Legge “Anticorruzione e Trasparenza” (L. 190/2013 e D.lgs 33/2013) e il modulo ALICE_Bandi_Avvisi_Esiti

Le ultime disposizioni normative in materia di trasparenza e accesso pubblico in tema di appalti pubblici hanno generato molta confusione sulle informazioni da pubblicare sui siti istituzionali delle stazioni appaltanti.

Ad oggi, tra nuove disposizioni normative, norme introdotte e poi abrogate, termini perentori poi rimandati, il quadro di quali informazioni rendere disponibili a tutti i cittadini e soprattutto in che modo, non è del tutto chiaro. Per questo motivo, risulta opportuno fare il punto sulle novità delle due principali norme in merito alla trasparenza amministrativa relativa ai contratti pubblici.



Partendo dal concetto di trasparenza vediamo come questa viene definita dal legislatore:

L'art. 1 comma 15 della Legge n. 190/2012 (Anticorruzione) definisce " ... la trasparenza dell'attività amministrativa, che costituisce livello essenziale delle prestazioni concernenti i diritti sociali e civili ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione, ..., e' assicurata mediante la pubblicazione, nei siti web istituzionali delle Pubbliche Amministrazioni, delle informazioni relative ai procedimenti amministrativi, secondo criteri di facile accessibilità, completezza e semplicità di consultazione...".

Il D.lgs n. 33/2013 (Amministrazione Trasparente) si occupa della " ... disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni " ridefinendo gli obblighi per gli Enti finalizzati a garantire un accesso semplice ad alcune informazioni in materia di **pubblicità e trasparenza**.

Alla luce delle due norme, gli Enti devono garantire la pubblicazione di una serie di dati all'interno dei siti internet istituzionali delle Pubbliche Amministrazioni, in formato aperto e facilmente elaborabile da chiunque vi abbia interesse.

L'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici con il suo comunicato n°26 del 22/05/2013 e la successiva nota del Presidente del 13/06/2013 ha sancito tempi e modalità operative per assolvere all'obbligo di pubblicazione sui siti internet e successiva trasmissione delle informazioni

relative agli affidamenti di lavori, forniture e servizi (art. 1 comma 32 L. 190/2012).

Nel dettaglio le informazioni da pubblicare sono:

- **CIG** (Codice Identificativo Gara rilasciato dall'Autorità)
- **Struttura proponente** (Codice fiscale e denominazione della Stazione Appaltante)
- **Oggetto del bando** (Oggetto del lotto identificato dal CIG)
- **Procedura di scelta del contraente** (Procedura di scelta del contraente)
- **Elenco degli operatori che hanno presentato offerta** (Elenco degli OE partecipanti alla procedura di scelta del contraente. Per ciascun soggetto partecipante vanno specificati: codice fiscale, ragione sociale e ruolo in caso di partecipazione in associazione con altri soggetti)
- **Aggiudicatario** (Elenco degli OE risultati aggiudicatari della procedura di scelta del contraente. Per ciascun soggetto aggiudicatario vanno specificati: codice fiscale, ragione sociale e ruolo in caso di partecipazione in associazione con altri soggetti)
- **Importo di aggiudicazione** (Importo di aggiudicazione al lordo degli oneri di sicurezza ed al netto dell'IVA)
- **Tempi di completamento dell'opera, servizio o fornitura** (Data di effettivo inizio e ultimazione del/i lavori, servizi o forniture)
- **Importo delle somme liquidate** (Importo complessivo delle somme erogate dalla stazione)

Tali informazioni sono pubblicate, entro il 31 gennaio di ogni anno, in tabelle riassuntive con riferimento agli appalti aggiudicati nell'anno precedente. Per gli appalti relativi a tutto il 2013 e a dicembre 2012 il termine ultimo inizialmente proposto per il 15 giugno 2013 è stato differito al 31 gennaio 2014.

L'Autorità ha individuato nel formato XML lo standard aperto da utilizzare per la pubblicazione definendo altresì, nell'allegato tecnico al Comunicato 22/05/2013, gli schemi XSD che gli Enti sono chiamati a rispettare per la pubblicazione. I file dovranno essere disponibili in formato aperto (in nessun caso potranno prevedere l'obbligo di utilizzo di licenze d'uso), garantendone la possibilità di scaricare liberamente, analizzare e rielaborare, anche a fini statistici, i dati informatici.

Tra il 1° febbraio e il 30 aprile di ciascun anno, l'Autorità eseguirà da un minimo di due a un massimo di cinque tentativi di accesso automatizzato agli indirizzi comunicati contenenti i dataset "anticorruzione"; i tentativi saranno eseguiti nell'arco delle 24 ore a distanza non inferiore a 72 ore l'uno dall'altro. L'indisponibilità dei dati a tutti i tentativi di accesso sarà equiparata ad omessa pubblicazione e, in quanto tale, oggetto di segnalazione alla Corte dei Conti ai sensi dell'art. 1 comma 32 della Legge 190/2012.

Quali enti sono obbligati a rispettare l'obbligo di pubblicazione e trasmissione?

Tutte le Pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165; le Società partecipate dalle Pubbliche amministrazioni e società da esse controllate ai sensi dell'articolo 2359 del Codice Civile, limitatamente alla attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

Decreto "Amministrazione Trasparente"

Il decreto "Amministrazione trasparente" D.lgs 33/2013 si occupa delle pubblicazioni inerenti i contratti pubblici di lavori, forniture e servizi in due diversi articoli:

Art. 23 "Obblighi di pubblicazione concernenti i provvedimenti amministrativi" nell'ambito più generale di tutti i provvedimenti adottati dall'Ente prevede che ciascun provvedimento finale di scelta del contraente per l'affida-

mento di lavori, forniture e servizi, venga pubblicato, ogni sei mesi, sotto forma di scheda sintetica dell'atto nella specifica sezione denominata "**Provvedimenti Amministrativi**" della pagina "Amministrazione Trasparente" dell'Ente.

Art. 37 "Obblighi di pubblicazione concernenti i contratti pubblici di lavori, servizi e forniture" prevede l'obbligo di pubblicazione nella nuova sezione denominata "**Bandi di gara e Contratti**" delle informazioni relative alle procedure per l'affidamento e l'esecuzione di opere e lavori pubblici, servizi e forniture. Il contenuto e la struttura dei dati della sezione non differisce da quanto già previsto dal D.lgs n. 163/2006.

L'unica sostanziale novità, prevista dal comma 2 dell'art. 37, è l'obbligo di pubblicare la delibera/determina a contrarre per le procedure negoziate senza bando.

Questo ultimo tipo di pubblicazione deve essere effettuato senza incorrere nella violazione della segretezza delle offerte, pertanto solo dopo l'aggiudicazione della procedura.

IL MODULO ALICE_Bandi_Avvisi_Esiti

La suite ALICE.04 Appalti è conforme alle ultime disposizioni normative citate (Anticorruzione e Trasparenza). Per questo motivo è lo strumento ideale a supporto della Stazione Appaltante per la gestione completa di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa sui contratti pubblici.

ALICE Gare, nella versione completa o con il profilo semplificato 190/2012, consente la raccolta delle informazioni necessarie per adempiere all'obbligo di pubblicazione, e successiva trasmissione a cura delle Stazioni Appaltanti previste dall'art. 1 comma 32 della legge Anticorruzione; il modulo ALICE_Bandi_Avvisi_Esiti permette di semplificare la gestione del profilo del committente dell'Ente ed è già completo della nuova sezione Open data per l'adempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dal Decreto Trasparenza e dalla Legge Anticorruzione.

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

