

informatica

& servizi in outsourcing

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

**Maggioli
News**
N.2-2014

editoriale

- Identità Digitale: ecco come funzionerà

intervista

- Comune di Ceto (BS): dalla TARES alla TASI, come trasformare un problema di gestione del tributo in soluzione

convegni

- Le nuove direttive comunitarie sugli appalti e le concessioni - Bruxelles 24 marzo 2014

speciale

- La gestione associata delle funzioni comunali vale 18 miliardi di euro

casi di eccellenza

- Comune di Montichiari (BS): la settimana di miglioramento rapido nei servizi alla persona

scenari

- La firma elettronica avanzata per i Servizi Demografici. L'esempio del Comune di Cesena

www.maggioli.it/informatica

GRUPPO

Maggioli

IDENTITÀ DIGITALE: ECCO COME FUNZIONERA'

L'Identità Digitale è **uno dei tre must fortemente voluti da Francesco Caio**, Digital Champion ed ex Mister Agenda Digitale del Governo Letta che ha lasciato in eredità all'Esecutivo Renzi una patata bollente. Per identità digitale si intendono, in teoria, **tutte quelle informazioni che ci permettono di accedere a servizi digitali di qualsiasi natura.**

Identità digitale non è carta di identità digitale

Partiamo dal principio: **il Servizio Pubblico di identità digitale (SPID) è stato introdotto in concomitanza con la legge n. 98 del 9 Agosto 2013, cd. decreto del Fare:** sgombriamo subito il campo da facili equivoci, la carta di identità digitale (CIE, acronimo che spaventa) qui non centra nulla.

L'identità digitale è infatti qualcosa che **stanno adottando i principali Paesi al mondo in termini di evoluzione dei sistemi di amministrazione e cittadinanza digitale** e costituisce uno dei principali punti dell'Agenda Digitale.

Si tratta di un **sistema di credenziali associate ad una identificazione certa della persona che**, una volta spese nell'accesso ad un sito Internet, sono in grado di assicurare la **immutabilità certa ad una persona, fisica o giuridica, delle azioni svolte sul sito.** L'identità verificata attraverso documenti è invece cosa diversa e coinvolge profili anagrafici e di pubblica sicurezza (es. l'espatrio).

L'uso di Identità Digitali sicure permetterà di **umentare la fiducia dei cittadini nei servizi Internet, ivi inclusi i sistemi di pagamento online**, facilitando l'accesso ai servizi e abilitando una serie di nuove funzionalità utili sia per i portali della Pubblica Amministrazione, sia per i servizi offerti dai privati, come l'e-commerce.

Il sistema pubblico di Identità Digitale permetterà anche di **contrastare in maniera molto efficace i fenomeni criminali e in particolare il Furto d'Identità e l'"impersonificazione"**, tipologie di frode informatica in

rapida crescita. L'Identità Digitale come concepita in SPID consentirà un **aumento della tutela della privacy**, visto che verranno notevolmente ridotti gli archivi contenenti dati personali.

In questo numero del magazine parleremo:

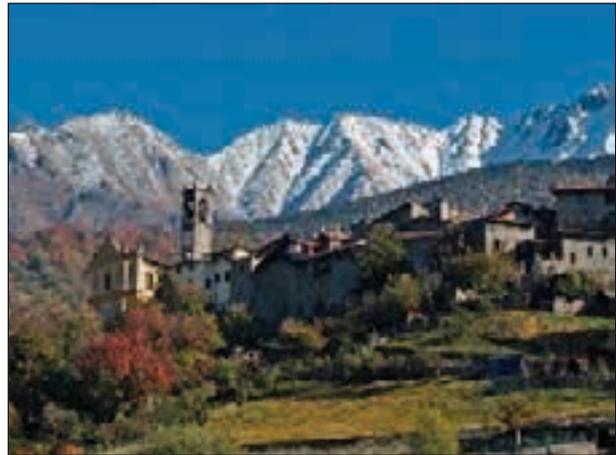
- dell'esperienza del **Comune di Ceto (BS)** che trovandosi in mancanza di una banca dati utilizzabile per la gestione della TARES è riuscito a trasformare il problema in opportunità, individuando una soluzione che gli permetterà una serena applicazione della IUC, con particolare riferimento alla sua componente TASI.
- del **convegno che si è svolto lo scorso 24 marzo nella sede di Bruxelles** dell'Enea con l'obiettivo di cogliere l'essenza delle innovazioni che attendono gli operatori nella gestione delle procedure di appalto comunitarie e concessioni.
- della sperimentazione del **Comune di Montichiari (BS)** del metodo "Organizzazione snella" applicata ai servizi alla persona al fine di recuperare efficienza interna, verificare i margini di integrazione con lo sportello evoluto di terza generazione, incidere sulla cultura organizzativa interna mediante il coinvolgimento di altre persone.
- delle nuove regole normative riguardanti la firma elettronica avanzata per l'ufficio servizi demografici (seconda parte) con particolare attenzione all'esperienza del Comune di Cesena.

Ed infine lo speciale situato al centro del magazine dedicato alle **gestioni associate delle funzioni comunali** che se adottate potrebbero generare forti risparmi nella finanza pubblica, stimabili in più di 18 miliardi di euro.

*Angelo Bianchi
Direttore Polo Informativo Maggioli*

Comune di Ceto (BS): dalla TARES alla TASI, come trasformare un problema di gestione del tributo in soluzione

L'esperienza di un piccolo comune che - trovandosi in mancanza di una banca dati utilizzabile per la gestione della TARES - è riuscito a trasformare il problema in opportunità, individuando una soluzione che gli permetterà una serena applicazione della IUC, con particolare riferimento alla sua componente TASI. Ne parliamo oggi con il Sindaco, Donato Filippini, e con la Responsabile dell'Ufficio Tributi, Antonietta Grotti.



- *Sindaco Filippini, ci vuole raccontare quali sono state le motivazioni che hanno comportato nel Comune da Lei amministrato un'applicazione della TARES basata su presupposti così diversi dai modelli seguiti dalla generalità dei comuni italiani?*

Premetto che il Comune di Ceto fa parte dell'Unione dei Comuni di Ceto, Cimbergo e Paspardo. Noi siamo stati i precursori, ma anche gli altri due Comuni dell'Unione hanno poi attuato processi analoghi. Detto questo, quando si è trattato di applicare la TARES la responsabile dell'ufficio tributi ha immediatamente segnalato all'Amministrazione Comunale che la banca dati TARSU non era dotata degli elementi minimi necessari per l'applicazione del nuovo tributo secondo i precetti contenuti nella norma. Si rendeva quindi urgente individuare un processo che permettesse di raggiungere il risultato partendo praticamente da zero.

- *Antonietta, quali sono stati gli elementi di base da cui occorreva partire?*

Come ha già detto il Sindaco, appena ho avuto notizia dei criteri attraverso i quali si sarebbe dovuto applicare il nuovo tributo sui rifiuti (TARES) ho subito pensato che la banca dati TARSU del Comune di Ceto, per come si era strutturata negli anni, non era utilizzabile in alcun modo e che occorreva pertanto costruire un nuovo progetto

partendo da un foglio completamente bianco. La banca dati da cui si doveva obbligatoriamente partire era quella catastale, nonostante i suoi limiti, ben noti a qualunque funzionario tributario comunale italiano. Ricordo ancora la faccia del Signor Marco Benetel, la persona che seguiva il nostro Comune per conto di Tecnologia e Territorio (società alla quale avevamo affidato l'incarico di aiutarci ad elaborare il piano finanziario), quando gli ho detto che doveva dimenticarsi del tutto il progetto "standard" che si era preparato ad illustrarmi secondo i criteri che aveva seguito in tutti gli altri comuni!

- *Quali sono stati i primi passi per avviare il processo?*

Abbiamo generato la banca dati catastale partendo dai file messi a disposizione dall'Agenzia del Territorio di Brescia, lavorandoli in modo da poter ottenere un'unica tabella che fosse la sintesi dei tre archivi principali (oggetti - soggetti - titolarità). A questo punto disponevamo di un elenco nel quale a ciascuna unità immobiliare erano assegnati i suoi titolari. Il problema era dato dal fatto che, nella sua primissima versione, si trattava di un file contenente oltre 9.000 records, dato ovviamente improponibile per un comune che conta, ad oggi, 1.933 abitanti. Non ci siamo scoraggiati e abbiamo studiato una serie di filtri per arrivare ad una tabella più ridotta, che rispecchiasse la realtà del territorio.

- *Signor Sindaco, Lei ha monitorato in qualche modo il lavoro, o veniva comunque aggiornato sui suoi sviluppi?*

Non solo, ma approfittando della professione che svolgo nella vita quotidiana come geometra, ho partecipato attivamente anche alle fasi operative vere e proprie del lavoro. Ho collaborato in prima persona in diverse occasioni con Antonietta e Marco, mettendo a disposizione la mia conoscenza delle diverse componenti del territorio comunale. In particolare ho dato tutta la mia collaborazione - sia tecnica che di conoscenza del territorio - quando si è sviluppata la fase legata all'individuazione degli immobili e dei soggetti che li occupavano, partendo dagli originari intestatari catastali.

- *Quali sono state le fasi più difficoltose?*

Certamente quella legata alla necessità, indicata da subito come prioritaria dall'Amministrazione comunale, di



rispettare quanto più possibile la "realtà dei fatti", cioè adattando lo spirito della norma alle particolari situazioni del nostro Comune. Oltre al nucleo principale del paese, abbiamo infatti due località ubicate in territorio di montagna, una delle quali non raggiungibile dal regolare servizio di raccolta dei rifiuti, l'altra comunque caratterizzata da difficoltà di raggiungimento a causa del crollo di un ponte e da diverse cascate sparse sul territorio. Abbiamo inoltre voluto applicare il concetto di "abitazioni stagionali" a tutte le unità immobiliari non stabilmente oggetto di occupazione. Tutto ciò ha comportato la necessità di delineare correttamente quanto più possibile ogni particolarità, in base ai principi dettati dalla norma.

- *Qual è stato il risultato finale?*

Quello di poter disporre di un archivio strutturato dove - per ciascuna unità immobiliare (accorpendo gli originari 9.102 records catastali abbiamo identificato 2.242 unità immobiliari effettivamente esistenti) - il Comune conosce gli identificativi, i riscontri metrici e la rendita catastale, i soggetti che la possiedono e quelli che la occupano, la sua collocazione sul territorio, nonché le condizioni che possono determinare agevolazioni o comunque il riconoscimento di status particolari. Il tutto utilizzabile sia ai fini della TARI che della nuova TASI, che prevede, com'è noto, un carico tributario frazionato tra possessore e utilizzatore (qualora si tratti di soggetti diversi) per ciascun immobile ubicato sul territorio comunale.

- *Siete soddisfatti del risultato?*

Abbiamo sicuramente fatto tutti un gran lavoro, quando poi lo Stato a fine anno ha stemperato i criteri di applicazione della TARES ci siamo guardati in faccia un po' smarriti, trovando però nuovo motivo di orgoglio quando abbiamo analizzato l'impianto dei nuovi tributi che entrano in vigore dal 2014. A questo punto abbiamo preso atto di essere pressoché pronti, nel senso che riteniamo di disporre di tutte le informazioni utili per qualsiasi processo che il legislatore vorrà attuare, a partire dalla nuova TASI.

• *Il servizio quindi si può ritenere concluso?*

Per quanto riguarda le fasi di lavorazione vere e proprie certamente sì, resta soltanto da perfezionare la migrazione dei nuovi dati nel software gestionale dell'Ente, predisposto dalla software house Studio K. Dato che anche questa azienda fa parte - come ora Tecnologia e Territorio - del Gruppo Maggioli, siamo fiduciosi che il passaggio possa avvenire nel modo più sereno possibile, in maniera tale da poter operare velocemente gli aggiornamenti che si rendono necessari in conseguenza dei normali mutamenti della composizione territoriale e soggettiva, così da poter predisporre in tempi brevi il nuovo piano finanziario della TARI e introdurre la TASI.

• *Ritenete che un progetto di questo tipo sia attuabile soltanto in comuni tutto sommato non enormi come il vostro, oppure che possa essere adattato anche a comuni più grandi?*

Certamente siamo stati avvantaggiati dalle dimensioni del nostro Comune (anche se la superficie in cui sono disseminati i diversi insediamenti è sicuramente superiore a quella di tanti Comuni anche molto più grandi del nostro) e dalla conoscenza del territorio che si può avere in questi casi. Oltretutto nel nostro caso è stata determinante la stretta collaborazione con la società incaricata della redazione del piano finanziario, dato che in un comune così piccolo i dipendenti sono pochi e devono seguire contemporaneamente diversi settori. Riteniamo tuttavia che al di là di comuni davvero molto grandi, che però costituiscono la minoranza del contesto urbanistico nazionale, un procedimento simile sia comunque attuabile se solo non ci si fa spaventare dalla difficoltà che obiettivamente è normale incontrare nelle prime fasi di attuazione di un procedimento complesso come quello che abbiamo adottato noi. Se si superano le prime inevitabili difficoltà, procedendo passo passo, si vedrà che molte questioni che all'inizio sembravano insormontabili si riveleranno tutt'altro che ingestibili, purché si riesca a mantenere la lucidità e la reattività necessarie. Difficile poi immaginare che molti comuni si troveranno davvero nella necessità di partire "da zero" com'è capitato a noi, perché nella maggioranza dei casi vi saranno certamente molte informazioni di base che si potrà evitare di reperire.

• *Per quanto riguarda la società "Tecnologia e Territorio", come immaginate gli sviluppi della sua integrazione nel Gruppo Maggioli?*

Ci siamo sorpresi quando abbiamo avuto conoscenza dell'evoluzione negativa dell'assetto societario di Tecnologia e Territorio, non possiamo comunque che essere contenti del fatto che il nucleo fondamentale della sua struttura progettuale ed operativa sia transitato in un gruppo solido come Maggioli. Se questa integrazione potrà far sopravvivere le caratteristiche operative di Tecnologia e Territorio, unendole ai benefici che possono essere garantiti da un contesto aziendale strutturato come quello rappresentato da un grande gruppo, dal punto di vista dei Comuni non si potrà che averne un reale beneficio, quindi ci sentiamo di dare il nostro in bocca al lupo per questa nuova e stimolante avventura.



Le nuove direttive comunitarie sugli appalti e le concessioni Bruxelles 24 marzo 2014

In una venue d'eccezione, nella sede di Bruxelles dell'ENEA, l'Ente per la ricerca e lo sviluppo in Italia, si è svolta il 24 marzo scorso un'iniziativa volta ad offrire un'esclusiva opportunità di approfondimento e confronto sulle nuove direttive europee in materia di appalti pubblici e concessioni. L'evento frutto della collaborazione tra l'editore italiano Maggioli e l'editore francese Berger-Levrault ha avuto l'obiettivo di cogliere l'essenza delle innovazioni che attendono gli operatori nella gestione delle procedure d'appalto, nella prospettiva dell'imminente recepimento interno, valorizzando altresì un'efficace analisi comparativistica dei più significativi istituti coinvolti.



Ospite della giornata è stata la Dott.ssa Alessia Centioni, che è stata direttamente coinvolta nella stesura della Direttiva europea, in quanto assistente dell'On. Marc Tarabella, che ne è stato il padre politico e colui che l'ha concepita. Nel pubblico rappresentanti di tutta la sfera pubblica brussellese, funzionari da Commissioni, Consiglio e Parlamento, segretari di partiti politici e associazioni, assistenti parlamentari, rappresentanti di regioni italiane e francesi, oltre che del Comune/Regione di Bruxelles, ma anche il mondo dell'impresa che ha interessi in città.

La presenza, inoltre, tra il pubblico di imprese belghe che operano nell'ambito del procurement ha messo in evidenza quanto il tema sia di attualità ed interesse a livello internazionale.

Un successo dunque, testimoniato anche dalle richieste di informazione che continuano ad arrivare da chi non ha potuto partecipare ma era informato dell'evento richiedendo parte del materiale didattico distribuito durante lo stesso.

Il feedback di chi era presente è stato molto positivo e le impressioni acquisite sono state quelle di un clima molto professionale, ma allo stesso tempo chiaro ed utile ad apprendere nuove e fondamentali conoscenze su una tematica complessa come quella delle nuove direttive comunitarie sugli appalti e le concessioni.



LA GESTIONE ASSOCIATA DELLE FUNZIONI COMUNALI VALE 18 MILIARDI DI EURO

Dalle esperienze più antiche, come le Comunità Montane, alle più recenti Unioni di Comuni, passando per gli Accordi di programma, le Convenzioni ed i Consorzi: **le forme in cui gli Enti locali hanno sperimentato, nell'ultimo trentennio, la gestione associata delle loro funzioni** propone una grande vastità di soluzioni disponibili.

Possibilità che, se adottate, potrebbero generare **forti risparmi nella finanza pubblica, stimabili in più di 18 miliardi di euro**. Se dalla previsione giuridica e dalla teoria, però, si passa a considerare le pratiche effettive, si deve riconoscere che il grado di utilizzo degli istituti previsti dalla legislazione è ancora relativamente limitato.

A partire dal 2013, la cosiddetta *Spending Review*, prevista dal D. Lgs. 95/2012, ha istituito per i Comuni minori (quelli al di sotto di 5.000 abitanti) l'obbligo di **gestione associata di almeno tre delle loro funzioni**. Un vin-

colo che interessa ben **5.702 Comuni sparsi su tutto il territorio nazionale**, per un totale di circa 10 milioni di abitanti, e che impone loro di giungere alla condivisione integrale di tutte le competenze nel corso del 2014.

La ricerca dell'Osservatorio

Una recente ricerca dell'Osservatorio eGovernment del Politecnico di Milano, condotta su circa un terzo delle gestioni associate oggi formalmente attive, mette in luce una situazione ancora fortemente frammentata. Gli Enti interessati sembrano avere assunto prevalentemente un atteggiamento difensivo, limitandosi ad **adeguarsi alle prescrizioni in modo burocratico, senza cogliere invece le opportunità offerte dalla legge**.

Oltre la metà dei Comuni (il 60%), infatti, ha scelto la gestione associata solo per tre funzioni, ovvero la



soglia minima imposta dallo Stato centrale. L'interpretazione minimalistica è confermata dalla scelta prevalente di **includere nella gestione associata le attività che già prevedono, per la loro natura, una competenza territoriale vasta** (Protezione Civile, gestita in forma associata da due terzi degli Enti, e, a seguire, Polizia Locale, Catasto e Servizi Sociali).

Dalla ricerca emerge, inoltre, come non vi sia un orientamento omogeneo relativo alla scala dimensionale per numero di abitanti, con il risultato che la distribuzione delle forme associative appare del tutto casuale ed è spalmata, con una frequenza statistica vicina al 20%, fra tutte le 5 fasce individuate dalla Ricerca, dai 5.000 fino agli oltre 50.000 abitanti.

Si evidenzia quindi che gli Enti, fatte salve alcune "storiche" eccellenze, stiano procedendo per lo più in maniera incerta e che i risultati più significativi siano quelli ai quali ha contribuito il supporto attivo di Enti sovraordinati. Anche in questo caso, tuttavia, si tratta di esperienze segnate da una forte discontinuità territoriale e condotte a macchia di leopardo lungo la Penisola.

Le gestioni associate hanno dimostrato sul campo di essere in grado di generare vantaggi effettivi rispetto alla gestione autonoma delle funzioni comunali. Se è vero che, generalmente, i benefici si concretizzano nel corso di un triennio – il tempo necessario, cioè, per l'assestamento dei processi derivanti dalla gestione associata – e che la maggior parte degli Enti si trova quindi oggi ancora in una fase "progettuale", è anche vero che già nella fase attuale si stanno manifestando significativi miglioramenti delle performance.

Un'alta percentuale degli enti (79%), per esempio, ha avuto la possibilità di operare un confronto e di

fare riferimento ad un benchmark sulle strutture dei processi, in grado di garantire una maggiore standardizzazione e una migliore omogeneità procedurale.

È proprio questa revisione dei processi di lavoro che abilita il raggiungimento di vantaggi concreti. In oltre la metà dei casi (55%), gli Enti, infatti, hanno fatto registrare netti risparmi nei costi di produzione, mentre si realizzano economie anche sotto il profilo dei tempi (nel 51% dei casi) e della possibilità di recuperare tempo-uomo da dedicare ad attività diverse (nel 41% dei casi). Le gestioni associate, infine, mostrano anche rilevanti potenzialità per lo sviluppo, consentendo di effettuare investimenti in misura maggiore (nel 76% dei casi).

Possibili strategie

Dalla Ricerca dell'Osservatorio eGovernment si possono trarre **alcune considerazioni di rilievo a supporto delle strategie di associazionismo.** Innanzitutto, emerge come vi sia un legame molto stretto fra il numero degli Enti coinvolti e quello degli abitanti amministrati, quindi tra la dimensione organizzativa dalla gestione associata e le performance realizzate, in termini di tempi e di costi.

Questo legame, però, può assumere un segno positivo solo a condizione che le diverse forme di aggregazione non si riducano a delle sommatorie disordinate di ruoli e funzioni. È invece essenziale che le aggregazioni possano avvenire sulla base della strutturazione di processi di programmazione, monitoraggio e controllo che identifichino e assegnino in modo chiaro gli obiettivi ai ruoli di responsabilità, lasciando poi a chi li ricopre il giusto livello di delega per il conseguimento degli obiettivi identificati.



A differenza di quanto accade in un singolo Ente, infatti, dove si determina una relazione quasi univoca fra Amministrazione e figure gestionali, nella rete di Enti che fanno parte delle gestioni associate, questi rapporti, invece, si moltiplicano, ampliandosi la complessità dei processi.

Tra i vantaggi più significativi delle gestioni associate si registrano **i benefici nei confronti dei principali stakeholder degli Enti Locali: cittadini, famiglie e imprese.**

I dati della Ricerca evidenziano ancora una volta il forte legame fra l'esperienza accumulata nei processi di associazionismo e le nuove modalità programmatiche concertate e come queste siano in grado di sviluppare servizi più trasparenti (nel 90% dei casi) e, conseguentemente, di aumentare la credibilità complessiva dell'Ente.

Riscontri positivi che derivano dal **miglioramento dell'operatività delle strutture e che si concretizzano in un servizio migliore erogato all'utenza** (nel 43% dei casi), in una maggiore semplicità di accesso e nella riduzione dei tempi di risposta (nel 39% dei casi).

Dal punto di vista delle imprese, la possibilità di mettere a sistema le competenze diffuse nelle PA Locali permette di avere un'interfaccia composta da persone focalizzate sui bisogni dell'Ente e a conoscenza dei *trend* dell'offerta di mercato, così da consentire alle imprese di sviluppare un'offerta maggiormente coerente con i bisogni dell'Amministrazione (nell'84% dei casi).

L'esempio svizzero

La **gestione associata appare quindi come un paradigma virtuoso, ma assolutamente sottovalutato**, quando invece potrebbe rappresentare un'importante leva

per rendere l'intero sistema più efficiente e vicino ai bisogni dei cittadini.

Appena al di là dei confini nazionali, c'è invece chi ha compreso l'importanza di disegnare e accompagnare il processo di ricomposizione delle unità amministrative ed ha assunto impegni politici stringenti al riguardo. **In Svizzera, in particolare nel Canton Ticino, è stato intrapreso un percorso strutturato di associazionismo**, in alcuni casi anche di fusione fra Municipalità, che può costituire un esempio da seguire.

Si tratta di un **processo avviato già nel 2003 e che tende, entro il 2020, a condensare i Comuni portandoli da 245 a soli 23**. Confrontando l'evoluzione della spesa prima e dopo l'aggregazione, è emersa una **generale diminuzione della spesa nominale per abitante, pari a circa 4.500 euro**.

Le voci di risparmio più rilevanti sono state gli oneri finanziari del debito (interessi e ammortamenti) e quelli derivanti dalla collaborazione intercomunale (rimborsi a enti pubblici). L'aggregazione, quindi, ha prodotto un **maggior livello di autonomia e di efficienza nelle decisioni sulla spesa corrente, soprattutto nei Comuni di piccola e media dimensione**.

Un cambiamento radicale ed efficace che, in particolare, si è reso possibile grazie a due leve: i) una convinta regia Cantonale (che, in Italia, dovrebbe quindi essere affidata alle Regioni), attenta agli aspetti normativi, al coinvolgimento dei politici locali nelle scelte e – soprattutto – allo studio di elementi quantitativi ed oggettivi a supporto delle decisioni; ii) processi partecipativi dei cittadini sul territorio finalizzati a una condivisione del cambiamento, stressando, ancora una volta, con elementi oggettivi di valutazione, i benefici tangibili ed intangibili.



L'autorevolezza, lo sforzo di istruire le decisioni sulla base di dati concreti e la disponibilità al confronto messi in campo direttamente dalle autorità del Cantone, quindi, sono stati in grado di allentare quelle resistenze che oggi, nel nostro Paese sembrano lasciare al palo processi di cambiamento significativi degli Enti Locali e che sono principalmente di tipo politico.

Nella vicina Svizzera, invece, grazie a proposte di cambiamento strutturate e condivise, si sono create le condizioni affinché il mondo politico nella sua globalità si potesse sentire impegnato a supportare l'aggregazione. Un cambiamento che, fatte le debite proporzioni proiettando le cifre di risparmio conseguito in Ticino, potrebbe portare in Italia, se attuato, **un risparmio potenziale superiore ai 18 miliardi di euro.**

A cura di Claudio Russo – www.pionero.it

Il Gruppo Maggioli grazie all'ampia gamma di servizi e prodotti offerti consente ai Comuni di trasformare la necessità di associarsi in un'opportunità concreta di innovazione e razionalizzazione della spesa dell'Ente. Infatti il servizio di Consulenza organizzativa e la Suite Socr@web di Maggioli Informatica utile per implementare i processi relativi al modello organizzativo adottato, offrono una soluzione a 360° alle amministrazioni locali che hanno come obiettivo l'efficienza di gestione, l'evoluzione dei processi, la diffusione dei nuovi servizi a cittadini ed imprese, l'immagine e la qualità dell'istituzione pubblica.

Il Gruppo Maggioli supporta gli Enti in tutte e 5 le fasi necessarie a definire il modello organizzativo più adatto e a mettere in pratica il cambiamento:

1. Studio di fattibilità
2. Scelta del modello e delle soluzioni organizzative più adeguate e dimensionamento
3. Definizione del piano di attuazione del cambiamento
4. Realizzazione della gestione associata
5. Verifica dei risultati.

Per ulteriori informazioni:
e.mail informatica@maggioli.it
Tel. 0541628380
www.maggioli.it/informatica

Comune di Montichiari (BS): la settimana di miglioramento rapido nei servizi alla persona

Nell'ottobre 2013 l'Ente realizza, primo in Italia, la terza settimana di miglioramento rapido nei servizi alla persona che impegnano circa 12 Full Time Equivalent (FTE).

La struttura è articolata in tre servizi, servizio socio-assistenziale in gestione diretta composto da 5,5 FTE e 2,5 FTE dedicati al piano di zona sovra comunale, da 2,7 FTE per i servizi ricreativi e culturali (di cui 2 alla biblioteca) e da un 0,15 FTE per i servizi di pubblica istruzione.

La struttura eroga servizi a circa 900 utenti di refezione scolastica, 35.000 utenti per prestiti di biblioteca, 410 utenti di trasporto scolastico, 800 casi seguiti nei processi di aiuto delle attività sociali.

La caratteristica di questi servizi è la minore standardizzabilità delle attività e l'elevato apporto degli aspetti relazionali.



In questo terzo intervento lean gli obiettivi macro attesi sono stati i seguenti:

- Confermare l'efficacia del metodo in servizi ad elevato apporto relazionale
- Recuperare efficienza interna
- Verificare i margini di integrazione con lo sportello evoluto di terza generazione che si prevede di attuare
- Incidere sulla cultura organizzativa interna mediante il coinvolgimento di altre persone.

Fasi attuative:

Il lavoro si è sviluppato nelle seguenti fasi:

- Studio di fattibilità per la scelta del percorso più corretto ed efficace per il contesto specifico
- Costituzione di un team di lavoro allargato, composto dalle persone del servizio e da colleghi dei processi correlati a monte e valle (es. demografici, finanziario, comunicazione, segreteria generale) oltre al supporto delle funzioni di staff come i sistemi informativi, il perso-

nale e l'organizzazione

- Preparazione dell'intervento (rilevazione dei prodotti/servizi, mappatura dei flussi; costruzione delle mappe del flusso del valore delle iscrizioni ai servizi scolastici, dell'erogazione dei contributi alle famiglie in difficoltà e dei contributi gas/energia; analisi degli sprechi base del lean government, individuazione degli obiettivi di miglioramento). Al termine il team ha individuato i seguenti obiettivi di miglioramento: riduzione delle incombenze ai cittadini, riduzione del 20 % delle attività a non valore, miglioramento della qualità percepita dai cittadini.
- Realizzazione del cambiamento con la settimana di miglioramento rapido la quale è iniziata con l'osservazione sul campo delle modalità attuali di erogazione dei servizi ed in particolare dei flussi/incombenze richiesti al cittadino. Si sono focalizzate le attenzioni sulle criticità principali: tutte le famiglie si devono iscrivere ai servizi ogni anno, ridotto utilizzo dell'on-line, % di iscritti che poi non utilizzano i servizi, conferma delle iscrizioni al mese di dicembre, numero elevato di contatti e

costi da parte del cittadino per il ritiro dei blocchetti per la refezione scolastica, modalità difficile di fatturazione che costringe l'operatore ad un lavoro lungo e non qualitativo (lo stesso dato è corretto in 8 file diversi), code allo sportello, logistica inadeguata con poca privacy, documentazione e informazioni in sola lingua italiana, duplicazioni nella preparazione delle domande per i buoni gas/energia e contributo affitti, difficoltà ad avere il dato ISEE fin dall'inizio. Durante la settimana si sono realizzati alcuni cambiamenti come ad esempio dare per iscritti gli utenti dell'anno precedente e lavorare solo le eccezioni, riportare fin da subito nelle banche dati SGATE e Regionali le domande, suddiviso le lavorazioni allo sportello tra pratiche veloci (entro i 3 minuti), quelle entro i 15 minuti e quelle entro i 30 minuti e assegnato a sportelli differenti, modificato la logistica con postazione di lavoro dedicata al cittadino che accede al servizio in postazione dedicata con poltroncina che assicura la privacy, attivato l'agenda condivisa tra sportello e assistenti sociali, preparato la check list per le assistenti sociali quale supporto per valutare le richieste di contributo economico, migliorato la gestione della fatturazione e definito le specifiche da richiedere al programma software in uso. Si sono poi individuati i prodotti/servizi da passare in seguito allo sportello di terza generazione.

- Follow up.



Il gruppo nella riunione di follow up ha verificato il livello di attuazione dell'agenda del miglioramento e ritardato alcuni interventi.

Sono attive le nuove cartelle condivise ed i nuovi flussi di comunicazione tra segreteria e assistenti sociali, così la fornitura e l'addestramento ai nuovi supporti informatici.

Si è attivato il nuovo sistema di accoglienza dei cittadini alla scrivania anziché al bancone e la logistica integrata allo sportello di terza generazione sta andando a regime.

Per il nuovo sistema di iscrizione completamente on line viene dato ultimatum al fornitore del sistema informatico per la realizzazione delle modifiche richieste altrimenti è prevista la sostituzione.

Per il nuovo sistema di pagamento dei servizi è stato fatto lo studio di fattibilità e si è programmato l'intervento di negoziazione con la banca e di costruzione della nuova procedura.

E' da completare la negoziazione con l'azienda di utilities per portare il servizio all'interno dello sportello polivalente.

Aspetti salienti:

L'intervento si è caratterizzato per:

- elevato numero di partecipanti al team di lavoro che ha realizzato la settimana di miglioramento rapido (19 persone di funzioni diverse)
- presenza nel team di lavoro di un consigliere di minoranza per tutta la durata della settimana (messaggio bellissimo e molto importante)
- elevato impegno dei cittadini per fruire dei servizi (esempio 7.054 passaggi in tesoreria per poter pagare i servizi) quantificabile in circa 180.000 euro di costi
- conferma definitiva delle iscrizioni ai servizi scolastici solamente a gennaio e quindi differito inserimento delle liste di attesa
- aver individuato la protocollazione di pratiche non ne-

cessarie

- aver cambiato i paradigmi: dall'iscrivere ogni anno gli utenti dei servizi scolastici a dare automaticamente iscritti quelli dell'anno precedente e lavorare per eccezioni

Risultati ottenuti:

- Riduzione dei tempi effettivi di lavorazione per i contributi gas/energia da 26 a 8 minuti (- 70%)
- Riduzione dei tempi di attraversamento per i contributi gas energia da 8 giorni a immediato (- 100%)
- Riduzione dei tempi effettivi di lavorazione dei contributi regionali senza intervento assistenti sociali da 26 minuti a 12 minuti (- 54 %)
- Riduzione dei tempi di attraversamento dei contributi regionali senza intervento assistenti sociali da 23 – 30 giorni a immediato (- 100 %)
- Riduzione dei tempi effettivi di lavorazione dei contributi INPS senza intervento assistenti sociali da 26 minuti a 10 minuti (- 63 %)
- Riduzione dei tempi di attraversamento dei contributi regionali senza intervento assistenti sociali da 23 – 38 giorni a immediato (- 100 %)
- Riduzione dei tempi effettivi di lavorazione dei contributi economici con intervento assistenti sociali da 61 minuti

a 49 minuti (- 20 %)

- Riduzione dei tempi di attraversamento dei contributi regionali senza intervento assistenti sociali da 21 giorni a 6 gg(- 100 %)
- Riduzione del tempo effettivo di lavorazione per iscrizione da 96 minuti a 9,5 (- 63%)
- Riduzione del tempo effettivo di lavorazione complessivo per la gestione iscrizioni da 439 a 108 ore (- 75%)
- Riduzione oneri a carico dei cittadini per iscrizione pari a 20.000 euro
- Riduzione oneri a carico dei cittadini per i pagamenti pari a 100.000 euro
- Miglioramento qualità come passaggio della chiusura iscrizione e apertura lista attese da dicembre a ottobre
- Recupero complessivo di efficienza pari allo 0,7 FTE + 0,5 FTE di addetti dedicati alle pratiche veloci che vengono portati all'infodesk.



La firma elettronica avanzata per i Servizi Demografici. L'esempio del Comune di Cesena

(... continua - II^ parte)

Ora, nonostante la tecnologia e la normativa mettano a disposizione diverse possibilità occorre evidenziare che la Pubblica Amministrazione ancora predilige una gestione prettamente cartacea delle proprie pratiche. Anzi si potrebbe paventare un vero effetto yo-yo: documenti originali cartacei che vengono memorizzati in supporto digitale, firmati elettronicamente e poi trasmessi via PEC per poi essere, verificati, stampati e asseverati, ritornando alla carta, per poi magari ritornare al digitale in sede di digitalizzazione storica degli archivi.



E' bene rammentare che l'art. 23 ter del CAD stabilisce nel comma 1 che i documenti amministrativi informatici sono gli atti, dati e i documenti detenuti dalla stessa e che i medesimi rappresentano informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare riproduzioni e copie.

Lo stesso articolo 40 del CAD imporrebbe alle PPAA di formare gli originale dei propri documenti su supporto informatico mentre l'art. 41 stabilisce che la Pubblica Amministrazione, titolare del procedimento, raccoglie in un fascicolo informatico, gli atti, i documenti e i dati del procedimento medesimo dando atto agli interessati, nella comunicazione di avvio del procedimento, della possibilità di accedere telematicamente per esercitare i diritti di accesso e partecipazione al procedimento, garantendo grazie alla tecnologia la massima trasparenza all'azione amministrativa.

La Firma Biometrica o Grafometrica.

La firma grafometrica è innanzitutto una firma elettronica avanzata. L'art. 1, comma 1 lettera q bis del CAD defini-

sce tale firma come *“Insieme dei dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentano l'identificazione del firmatario, creata con mezzi sui quali il firmatario puo' conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati”*.

Le nuove regole tecniche (DPCM 22/2/2013) stabiliscono negli articoli 55 e seguenti quali siano gli obblighi in capo a chi eroghi dispositivi di firma avanzata. In particolare il soggetto che desidera utilizzare detti dispositivi deve:

1. Identificare l'utente con valido documento di riconoscimento
2. Informare l'utente delle caratteristiche del servizio
3. Subordinare il servizio all'accettazione delle condizioni (per la PA, il consenso può essere orale con processo verbale sottoscritto con FD dell'operatore che sarà poi conservata)

4. Conservare per almeno 20 anni copia del documento e della dichiarazione di accettazione o il processo verbale della PA
5. Fornire liberamente all'utente copia dei documenti di cui al punto 3
6. Pubblicare le caratteristiche del servizio sul servizio sul sito WEB
7. Assicurare ove possibile un servizio di revoca del consenso all'uso del servizio e un servizio di assistenza
8. Dotarsi di copertura assicurativa minima di 500.000 euro (non è previsto per la Pubblica Amministrazione)

Sono firme elettroniche avanzate ai sensi dell'art. 61 anche i documenti trasmessi con PEC-ID (direi anche per CEC-PAC) ovvero i documenti prodotti previa autenticazione con CIE o CNS.

La firma grafometrica è un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata sui dati biometrici del cittadino che utilizza la propria mano per sottoscrivere un documento redatto su modulo elettronico attraverso una penna che viene usata su tablet. La firma grafometrica non è una copia immagine della firma autografa; vengono, viceversa, acquisite informaticamente e associate al documento sottoscritto, le informazioni biometriche del cittadino acquisibili nella sua sottoscrizione (quote profilo superiore, quote profilo inferiore, distanze profilo superiore, distanze profilo inferiore, angoli, altezza, larghezza, velocità, pressione).

La Firma Grafometrica non garantisce l'identificabilità dell'autore il quale dovrà essere riconosciuto con modalità differenti (es. acquisizione di un documento di identità/riconoscimento).

Il disconoscimento della firma grafometrica avverrà con le ordinarie modalità della verifica per il tramite di un perito nominato da un giudice.

Le informazioni biometriche sono criptate dalla Certification Authority e rese accessibili solo tramite intervento del Giudice

Il Comune deve notificare al Garante il trattamento dei dati biometrici ai sensi dell'art. 37 del Codice Privacy

Il caso d'uso del Comune di Cesena

I Servizi Demografici del Comune di Cesena hanno ritenuto di integrare i dispositivi di firma grafometrica ai procedimenti anagrafici (istanze di cambio di residenza, di abitazione) e al processo di rilascio della carta di identità ivi compreso il modulo di acquisizione dell'assenso o diniego alla donazione degli organi/tessuti che è contestuale al rilascio della carta d'identità. L'idea è quello di ampliare l'utilizzo dello strumento anche ai restanti procedimenti amministrativi erogati dallo Sportello unico del cittadino, denominato Sportello FACILE. Dalle domande per le scuole a quelle per i tesserini di caccia, alla richiesta di un permesso ZTL ad una qualsiasi richiesta pervenuta dal cittadino allo Sportello. Applicare questa soluzione presuppone una gestione informatica del fascicolo, che Cesena attua attraverso l'integrazione del software applicativo in uso presso i Servizi Demografici con il software di gestione del protocollo informatico (IRIDE). I documenti vengono poi trasmessi per la conservazione sostitutiva in Regione Emilia Romagna all'interno del progetto PARER.

La soluzione è stata presentata nella sua versione prototipale durante l'inaugurazione dello Sportello FACILE avvenuta lo scorso 30 novembre mentre sarà a regime per i primi 4 tipologie di documenti nel primo trimestre del 2014.

L'idea è poter integrare la Firma Grafometrica anche allo Stato Civile per poter produrre la copia dell'atto da inviare in Prefettura o la copia da inoltrare al Comune di residenza in modalità digitale potendo affermare che con detto dispositivo il documento informatico avrà tutti i dati del documento originale su carta.

Alessandro Francioni

*Dirigente dei Servizi Demografici
e Relazioni con il Cittadino - Sportello FACILE
Comune di CESENA*

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

