

informatica

& servizi in outsourcing

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

**Maggioli
News**
N.4-2014

editoriale

- La tecnologia non serve a nulla senza una governance condivisa

casi di eccellenza

- Lo sportello di terza generazione al Comune di Vigodarzere (PD)

servizi in outsourcing

- “Entrate Easy”: gestire le entrate locali non è mai stato così “facile” ed efficiente

speciale

- Agenzia per l'Italia Digitale (AgID): la sfida per la digitalizzazione che ci si aspetta

casi di eccellenza

- Due importanti progetti alla Comunità Montana Grand Paradis e all'ULSS n. 10 “Veneto Orientale”

servizi in outsourcing

- Concilia Service: le tecnologie per la rilevazione automatica di infrazioni al CdS e la sicurezza del territorio

focus

- J-CIM: il sistema informativo per i servizi cimiteriali

www.maggioli.it/informatica

GRUPPO

Maggioli

La tecnologia non serve a nulla senza una governance condivisa

Le idee ci sono anche, la PA Digitale è nei pensieri di @matteorenzi e @mariannamadia così come, ne siamo certi, in quelli della neo direttrice dell'Agenda per l'Italia Digitale Alessandra Poggiani (@la_pippi).

Lo abbiamo sempre detto, che **la tecnologia non serve a nulla senza una governance condivisa** e senza persone con progetti seri, perseguibili, non idilliaci ma concreti.

L'obiettivo del Governo è ambizioso: **migliorare la vita dei cittadini riducendo al minimo la necessità di presentarsi di persona agli uffici pubblici per sbrigare pratiche, ottenere certificati e autorizzazioni in genere.**

La **delega prevede quindi modifiche alle procedure e alle modalità di erogazione dei servizi ai cittadini**, in modo da assicurare la totale accessibilità on line alle informazioni e ai documenti in possesso degli uffici pubblici.

In teoria dovrebbero cambiare, diventando **più semplici e telematiche**, anche le **modalità di pagamento per eventuali servizi della PA**. Si punta alla **consegna dei documenti al domicilio del cittadino**, nel caso non abbiano le caratteristiche necessarie per l'invio con modalità telematiche.

Il governo intende utilizzare in modo migliore le tecnologie dell'informazione e l'applicazione del sistema pubblico dell'identità digitale.

Tutto in un codice: Madia e Renzi ci puntano a chiare lettere per differenziare l'Italia dal resto del Mondo.

Ci sarà infatti **“la possibilità di accedere a tutte le informazioni che ci riguardano da un pc, con un nostro Pin** – pienamente funzionante dal 2015 – e di potere ricevere tutto ciò che si può al domicilio telematico o di residenza”, ha detto proprio Marianna Madia.

In questo numero del magazine parleremo:

- **dell'esperienza del comune di Vigodarzene (PD)** sullo sportello di terza generazione. Il nuovo servizio di accoglienza dei cittadini e le imprese che ha l'obiettivo di risolvere in maniera efficace ogni loro necessità. Da evidenziare la presenza di consulenti e specialisti nei vari ambiti del comune che fanno della soddisfazione del cittadino la propria ragion d'essere.
- **del pacchetto dei servizi "Entrate Esay"** realizzato da Maggioli Tributi al fine di rendere più efficace la lotta all'evasione ICI/IMU e TARSU/TARES e per supportare L'Ente nell'individuazione delle posizioni con una possibile evasione erariale per poi procedere con le segnalazioni da inviare all'Agenda delle Entrate
- di due importanti progetti per il settore sociale alla Comunità Montana Grand Paradis e all'ULSS n. 10 Veneto Orientale volti a migliorare la disponibilità e l'accesso ai servizi sociali per la popolazione anziana.
- **delle nuove tecnologie che completano l'offerta del servizio in outsourcing Concilia Service.** Un insieme di strumenti altamente tecnologici che permettono al Comando di Polizia Locale di gestire il traffico cittadino e di ampliare le proprie attività nel settore della sicurezza, del monitoraggio e controllo della mobilità e territorio.
- **di J-Cim, il sistema informativo per la gestione dei servizi cimiteriali:** schedario dei defunti, struttura ed elementi dei cimiteri, concessioni, registri delle operazioni o dei trasferimenti, aventi diritto, lampade votive, gestione grafica delle strutture cimiteriali, ecc..

Infine nello Speciale situato al centro del magazine parleremo di alcune delle **principali attività in programmazione dell'Agenda per l'Italia Digitale (AGID)**. parte integrante di una politica orientata alla crescita e all'innovazione economica, alla modernizzazione della vita civile e alla rigenerazione della democrazia.

Angelo Bianchi
Direttore Polo Informatico Maggioli

Lo sportello di terza generazione al Comune di Vigodarzere (PD)

A Vigodarzere è attivo da maggio 2014 il nuovo sistema evoluto di accoglienza dei cittadini e delle imprese, si chiama "Punto cittadino".

E' localizzato, non a caso, nel punto più bello della città, una bella villa nobiliare immersa in un parco verde, ricco di grandi alberi che raccontano il loro passato ai piccoli nuovi cittadini che giocano allegri e spensierati all'ombra della loro folta chioma e li utilizzano come nascondino del più tradizionale dei giochi di bambino.

Accanto alla villa che ospita il nuovo "Punto cittadino" vi è un locale basso nel quale vi è localizzata la biblioteca ed i servizi culturali.

All'esterno vi è un ampio parcheggio.

Quando si entra nell'ingresso principale della villa non sembra uno sportello tradizionale, non ha barriere (vetri protettivi, gabbie metalliche dove operano come in un bunker gli impiegati comunali) rispetto al cittadino, ci sono segni cortesia (dalle caramelle alle riviste), ti accoglie una persona gentile che ti fa sentire proprio a tuo agio, ti risolve le richieste veloci o ti orienta alla postazione che ti risolve il problema più articolato dove si trovano 4 consulenti che si fanno in quattro per il cittadino, puoi pagare direttamente all'operatore con il Pos senza fastidiosi rinvii ad altre unità (tesoreria, economato o altri).

Lo si capisce dall'aria che si respira che c'è qualcosa di diverso, dall'atteggiamento di questi 5 funzionari bravissimi che fanno della soddisfazione del cittadino la ragione d'essere. Cogli che c'è il gruppo, riscontri il vecchio detto "uno per tutti, tutti per uno", ed era da molto che non lo sentivo in questo modo.

Il nuovo servizio è disponibile per i cittadini di Vigodarzere 42 ore alla settimana (secondo in Italia come ore di apertura al pubblico), con 3 giorni di orario continuato lungo, dalle 9.00 del mattino alle 18.30 di sera e sabato mattina dalle 9.00 alle 13.30 in modo da coprire tutte le esigenze: chi può fruire del servizio ora di pranzo, chi può alla sera quando esce dal lavoro o per chi è fuori tutta la settimana al sabato mattina.



Il modello organizzativo della nuova accoglienza, adottato anche da Vigodarzere, è visualizzato nello schema che segue, nel quale si riscontrano i seguenti ruoli base:

- **L'infodesk** che costituisce il primo contatto con il cittadino e che sbriga le pratiche veloci o indirizza il cittadino verso gli sportelli dedicati. In genere assorbe il 20 % delle richieste. Rappresenta l'immagine dell'ente, pertanto su questo ruolo bisogna concentrare l'attenzione sia nella definizione, sia nella scelta, sia nella disposizione fisica e nelle modalità di presentazione. Il modello a cui riferirsi è la reception dei servizi di ricettività o di trasporto aereo.
- **I consulenti** per i servizi al cittadino e per le imprese. Sono figure polivalenti che operano su prodotti standardizzati con grande flessibilità e assorbono la gran parte delle richieste dei cittadini (50-60%). Si tratta di un ruolo chiave che assicura flessibilità operativa e che ha il contatto diretto con i cittadini e le imprese. A turno possono svolgere il ruolo di consulente o di infodesk.

CASI DI ECCELLENZA

- *Gli specialisti*, che intervengono solamente nei casi complessi, e che vengono attivati dai colleghi consulenti. Le funzioni specialistiche devono sentire come suo lo sportello, tocca loro aggiornare continuamente le schede prodotto (che supportano l'attività del cittadino anche via telematica e che aiutano i consulenti di fronte ai casi meno frequenti) e addestrare continuamente i consulenti. Fisicamente possono essere collocati o nel back-office dello Sportello Polivalente o presso le loro strutture di origine.



Il percorso per la realizzazione è iniziato nel giugno 2013 e l'apertura è avvenuta a maggio 2014; si è sviluppato nelle seguenti fasi principali:

- condivisione del nuovo modello organizzativo e del percorso di cambiamento con gli amministratori e tutto il personale
- comunicazione da parte del Sindaco circa l'importanza del nuovo servizio per la comunità
- sviluppo del programma operativo con i responsabili di struttura
- scelta da parte dei responsabili di struttura dei prodotti/servizi da portare allo sportello polivalente con quantificazione dei volumi anno erogati
- collocazione di ogni prodotto/servizio al ruolo di assegnazione (infodesk e consulenti o back office specialistico)

- dimensionamento degli organici del nuovo servizio in base agli orari di apertura al pubblico e definizione dei turni di lavoro (1 turno a 6 ore per 6 giorni e 4 turni a 5 giorni) alla settimana
- preparazione del bando interno per raccogliere le candidature del personale di ruolo dell'ente al nuovo ruolo
- selezione delle persone per il servizio accoglienza con il criterio di individuare i migliori come capacità relazionali ed a seguito della partecipazione ad un percorso formativo sulle abilità comportamentali e le capacità di resistere allo stress
- progettazione della logistica e piano di acquisizione della strumentazione necessaria (stampanti, scanner, pos, ecc.)
- coinvolgimento del personale di sportello e delle funzioni specialistiche nella semplificazione dei processi di lavoro per ridurre le incombenze ai cittadini e alle imprese e nella preparazione delle schede prodotto (importante supporto per i cittadini e per i consulenti dello sportello)
- addestramento del personale su tutti i prodotti-servizi dello sportello polivalente
- sistemazione della logistica e dei nuovi arredi per rendere accogliente lo spazio
- avvio del nuovo servizio.

Le peculiarità di questa nuova realizzazione dello sportello evoluto di terza generazione, che si aggiunge a quelle dei Comuni di Aosta, Albissola Marina, Arezzo, Atri, Caselle Torinese (in corso), Correggio, Druento, Schio, possono essere così ri-epilogate:

- ampia apertura di orari al cittadino
- servizio disponibile tre giorni alla settimana con orario continuato fino al preserale
- struttura a supporto sia dei servizi ai cittadini sia alle imprese
- collocazione in location molto bella, villa nobiliare con parco e locali curati
- mix di competenze dei consulenti.

Si tratta sicuramente di un' esperienza di successo, da prendere come modello di riferimento, ed i fattori di successo sono:

- presenza del Sindaco nei momenti salienti del progetto che ha sempre dimostrato che il nuovo servizio era prioritario per l'amministrazione e questo ha evitato che qualcuno poco incline al cambiamento pensasse di poter ostacolare la realizzazione
- ruolo del capo progetto ricoperto da Lucio Piva, sempre presente, disponibile, autorevole nelle relazioni con gli altri responsabili ed il personale
- coinvolgimento dei responsabili e di tutto il personale nei momenti salienti ed in particolare nelle scelte dei prodotti-servizi da portare allo sportello, nella semplificazione dei relativi processi di lavorazione
- apporto dei 5 consulenti, Cristiano, Paola, Sandra, Mariella e Carla i quali hanno espresso grandi capacità di fare squadra, notevole motivazione e passione, consapevolezza dell'importanza del nuovo servizio per i cittadini
- vicinanza anche fisica ai servizi demografici dove Vania, la responsabile e le sue collaboratrici hanno sostenuto le colleghe dello sportello.

"E' stato un lavoro partito da lontano – ha spiegato il Sindaco, Francesco Vezzo, insegnante di informatica ma convinto da sempre dell'utilità del servizio – che sta già ottenendo i primi riscontri favorevoli dalla cittadinanza. Non solo per la riduzione dei tempi, ma anche per la piena trasparenza che contrassegna tutto il ciclo di richieste di accesso ai servizi formalizzate dal cittadino. Secondo un iter contrassegnato dalla certezza dei tempi e della partecipazione al procedimento, esattamente come pretendono i principi dell'azione amministrativa".

Le peculiarità del progetto che meritano di essere sottolineate sono:

- il mix di competenze espresse dal team dei consulenti nel quale vi è la presenza di Paola, giovane architetto proveniente dal servizio edilizia, Sandra che ha ricoperto il ruolo di agente della polizia locale, Cristiano che si è occupato della Biblioteca e della cura del sito informatico, Mariella del personale, Carla di pratiche anagrafiche e del protocollo.
- l'orario dei consulenti completamente dedicato alle attività di contatto con i cittadini
- il fatto che Vigodarzere fa parte di un'Unione con il Comune di Cadoneghe ed il nuovo "Punto cittadino" funziona anche come punto di ingresso delle richieste verso l'Unione
- l'accesso al "Punto cittadino" come pluricanale, ovvero accesso fisico, accesso telefonico ed accesso telematico.

Il cammino non si ferma qui, già l'Ente sta pensando a nuovi sviluppi, ci diamo appuntamento a breve per raccontarli.

“Entrate Easy”: gestire le entrate locali non è mai stato così “facile” ed efficiente

Il nuovo pacchetto di servizi “Entrate Easy”, sviluppato da Maggioli Tributi, in collaborazione con Maggioli Informatica, è la soluzione che risponde alle necessità che derivano dall’attuale contesto operativo che vede il Comune in una condizione di riduzione delle risorse economiche disponibili, di accentuazione dei vincoli propri della gestione (patto di stabilità e taglio dei trasferimenti), in un continuo confronto con gli organi centrali e con l’Agenzia delle Entrate per il trattamento dei dati catastali e per gli adempimenti derivati dalla gestione delle nuove imposte (TASI e TARI), dall’IMU all’accertamento delle entrate erariali. Proprio l’avvio e la gestione di queste imposte impongono agli Enti la creazione di nuove banche dati che correlano tra loro informazioni diverse provenienti da vari uffici (anagrafe, tecnico, catasto, ecc) e impongono che le banche dati in capo all’ufficio tributi siano aggiornate e bonificate il più possibile.

Nel contesto attuale di istituzione della IUC si innestano le attività tributarie che l’Ente deve ancora perseguire nell’ambito dei tributi storici.

L’Ente è quindi sottoposto ad un incremento delle proprie attività tributarie in termini di gestione ordinaria, gestione accertativa e gestione coattiva, il tutto nell’ambito di un processo di diminuzione delle risorse umane disponibili ed aumento dell’attività accertativa necessaria al raggiungimento degli obiettivi di bilancio.

Di qui la necessità, evidenziata sempre più dai comuni, di demandare le attività ricorrenti di aggiornamento della banca dati e le relative incombenze accertative a “specialisti esterni” così da concentrare le risorse interne all’Ente, dotate di competenza e di conoscenza del territorio, alle attività strategiche di gestione del rapporto con i cittadini/imprese e riscossione delle entrate.

È in questo contesto che Maggioli Tributi realizza il nuovo pacchetto dei servizi “Entrate Easy”, che permettono:

- di fruire di tutte le informazioni relative all’intero sistema informativo della fiscalità locale, compresi gli archivi integrati per la gestione delle nuove imposte, già relazionate;

- di decidere quando e come utilizzare queste informazioni, in coerenza con i propri obiettivi e con la propria organizzazione: in sintesi di avere sempre al suo fianco un “consulente tributario esperto” che lo indirizza al meglio;
- di avere un patrimonio di informazioni utili per avviare le attività di accertamento e reperire nuove risorse economiche marcando il carattere dell’equità fiscale.

“Entrate Easy” è suddiviso in 4 possibili servizi:

- **SERVIZIO BANCHE DATI IUC:** è il servizio di supporto allo svolgimento delle attività ordinarie IUC di aggiornamento delle banche dati (caricamento variazioni, successioni, ecc) anche al fine di inviare segnalazioni di evasione erariale all’Agenzia delle Entrate.
- **SERVIZIO CONTRIBUENTI EVASORI/ELUSORI:** è il servizio di supporto all’individuazione della lista dei contribuenti evasori e/o elusori di imposta ICI/IMU e TARSU/TIA/TARES lista che viene fornita all’Ente. Maggioli Tributi effettua una fornitura di dati che consiste in report contenenti le informazioni già strutturate, comprendenti le anomalie rilevate dalla lavorazione degli archivi ricevuti.
- **SERVIZIO ACCERTAMENTO ICI/IMU - TARSU/TIA/TARES/TARI:** è il servizio di supporto all’emissione degli avvisi di accertamento per conto dell’Ente. Si inizia dalla predisposizione delle banche dati, passando dal trattamento dei dati finalizzati al recupero dell’evasione, sino alla definizione dell’atto di accertamento. Su richiesta dell’Ente il “consulente esperto” può anche predisporre e notificare gli avvisi di accertamento (la cui sottoscrizione resta in capo al Funzionario Responsabile), attivare il call center con numero verde gratuito, lo sportello al cittadino, la gestione delle attività di front e back office, e il supporto all’assistenza al contenzioso.
- **SERVIZIO ACCERTAMENTO AREE EDIFICABILI:** è il servizio di supporto all’individuazione delle aree edificabili e dei relativi soggetti possessori che non pagano correttamente il tributo ICI/IMU. È un servizio svolto da esperti tecnici che si occupano della predisposizione delle banche dati tributaria e cartografica, delle attività di controllo, degli accertamenti delle aree edificabili, sino alla predisposizione e notifica avvisi di accertamento.

- Iniziative di alfabetizzazione informatica per i cittadini
- Formazione e addestramento professionale per i dipendenti pubblici

Indirizzo e controllo delle seguenti aree mediante gare, accordi quadro, linee guida:

- Anagrafe nazionale dei residenti
- Identità digitale
- Sistema Pubblico di Connettività
- Data center della PA
- Open data
- Accessibilità
- Sicurezza (business continuity e disaster recovery)
- Sistema dei pagamenti digitali dei servizi della PA
- Smart Community e Riuso
- Dematerializzazione e Conservazione sostitutiva

Il fatto è dunque che gli italiani sono tornati a parlare di agenda digitale e che questo argomento è ormai visto come una parte integrante di qualunque policy orientata alla crescita e all'innovazione economica, alla modernizzazione della vita civile e alla rigenerazione della democrazia. Non è più un argomento da pionieri o visionari: è sotto gli occhi di tutti, anche se molti potrebbero essere più coerentemente decisi nel riconoscimento della qualità prioritaria di questa policy. Questo fatto ha innalzato le aspettative tra tutti coloro che ne capiscono l'importanza. Le aspettative elevate, quando non sono realizzate producono grandi delusioni.

Le grandi delusioni producono scetticismo, cinismo, disfattismo e spesso disperazione. Alimentare le aspettative senza occuparsi di soddisfarle è una manipolazione concentrata su obiettivi di breve termine. Definire le aspettative ragionevoli e raggiungerle è una tattica di medio termine. Definire una grande visione, spiegare come si può raggiungere in un tempo congruo è una strategia di lungo termine che costruisce prospettiva e speranza. La modernizzazione digitale del paese richiede una visione di livello grandioso. Assomiglia, se si vuole, alla modernizzazione ricercata con le riforme istituzionali e con la riforma della burocrazia. Riguarda le relazioni tra i cittadini e la pubblica amministrazione, conducendo le sue strutture verso una nuova trasparenza e apertura dei dati, un nuovo rispetto dei diritti e delle relazioni civiche, una nuova partecipazione, ma va oltre: riguarda l'intera filiera dell'innovazione dell'economia, la moltiplicazione delle opportunità di lavoro, la rigenerazione del sistema educativo, la qualità della vita nelle città, la connessione internazionale del paese, l'inclusione sociale, le politiche per le aree meno sviluppate del paese, l'efficienza della sanità, il sistema dell'informazione, la sharing economy e dunque la cultura della cooperazione e del volontariato, il turismo, l'automazione industriale, il commercio, le espor-



tazioni, la cultura, e così via.

Questa visione va realizzata. E non potrà esserlo da un solo governo da una sola persona o da un solo ente. Deve diventare una prospettiva verso la quale si sviluppa una collaborazione duratura della maggior parte del paese, delle sue istituzioni, delle sue aziende, delle sue comunità. A questa visione, va data una roadmap, con tappe raggiungibili, miglioramenti visibili e sistemi di valutazione dei risultati. Occorre stabilire un'architettura duratura, curare gli standard e l'interoperabilità delle piattaforme e delle soluzioni, puntare prima di tutto sull'usabilità per i cittadini in un quadro nel quale vengono finalmente messi in secondo piano i capitolati perché al primo posto vengono gli obiettivi. E tutte le strutture chiamate a collaborare devono essere celebrate per il loro contributo.

Questo mondo delle tecnologie digitali in chiave pubblica, purtroppo, ha vissuto nell'incomprensione e in qualche caso nel disinteresse dell'informazione e della politica, sicché ha lasciato spazio per vocianti fuffaroli, fornitori meno che innovativi, pratiche orientate più ai capitolati che ai risultati e molte altre brutture. Ha lasciato spazio a campanili ideologici e gruppi di interesse. Ha creato soluzioni il cui scopo era spendere i soldi non risolvere problemi. E ha fatto anche molto di buono.

Ma l'atteggiamento, ora, ha bisogno di cambiare. In base a una visione orientata al lungo termine e a realizzazioni orientate alla ragionevole raggiungimento degli obiettivi, in una prospettiva concretamente grandiosa. Con umiltà, imparando dai migliori e qualche volta superandoli: spesso succede che quando l'Italia è un outsider, alla fine, si comporta bene.

«L'Italia deve rafforzare la ricerca, lo sviluppo tecnologico e l'innovazione. E deve migliorare l'accesso, l'uso e la qualità delle infrastrutture dell'Information Technology»

si legge nelle Osservazioni per l'accordo di partenariato 2014-2020, che fornisce un'analisi delle disparità tra l'Italia e la media europea. «Nel 2013 l'Italia ha registrato un livello molto basso delle reti di nuova generazione (next generation network), sia nelle regioni meno sviluppate che in quelle più sviluppate, con una media di copertura del solo 20,67% - sottolineano gli esperti - e si devono indicare anche quali azioni l'Italia intende intraprendere per raggiungere gli obiettivi infrastrutturali di Europa 2020: banda larga (100%) e ultralarga (50%)». Proprio su questo sta lavorando l'Agid, a una «nuova stesura, della strategia su cui sono stati fatti dei rilievi dalla commissione europea, e che dovrà essere discussa con le Regioni. Su questa base speriamo ci sia una rimodulazione, delle risorse disponibili» afferma Alessandra Poggiani, 43 anni, la nuova Direttrice dell'Agenzia per l'Italia Digitale. «I rilievi della commissione europea - prosegue la direttrice - si basano però sui dati dello scorso anno, una situazione un po' deviante rispetto alla realtà attuale. Ai tecnici abbiamo risposto, riscrivendo anche il piano per la realizzazione delle reti di nuova generazione per il Paese».

Open data e fatture elettroniche

Il primo passo concreto dell'Agenda digitale di e-government è l'introduzione della e-fattura, che è diventata obbligatoria dal 6 giugno per le imprese che lavorano con le Pubbliche amministrazioni. Un'azione che contribuisce alla lotta all'elusione e all'evasione fiscale, oltre che snellire e velocizzare le pratiche di archiviazione. La fatturazione elettronica «dopo molti anni di programmazione, è stata attuata nel giro di pochi mesi. E' il primo segnale concreto che dovrebbe dare speranza nell'attuazione dell'Agenda digitale, i progetti latitavano sul piano dell'esecuzione, invece adesso abbiamo delle cose fatte. Non basta, certo, però è una prima cosa tangibile». E dopo il decreto Pa, come procede la raccolta dati online partita l'1 settembre? «Dopo che il decreto è stato convertito in legge, in agosto, nell'arco di nove giorni siamo stati in grado di realizzare una procedura telematica per poter caricare i dati. Le amministrazioni, stanno rispondendo con un po' di difficoltà, ma lo stanno facendo, 8 delle agenzie regionali hanno già caricato i loro dati e 400 Pubbliche amministrazioni si sono registrate. Nell'arco di cinque giorni. Creare la base dati delle Pa, era un emendamento al decreto legge, una cosa non prevista, che ha richiesto molto impegno da parte di tutto il team dell'Agid». L'Agenda digitale ha come priorità la banda larga e ultralarga, e il sistema pubblico di connettività per l'identità digitale. Sono delle infrastrutture indispensabili che servono al Paese, «senza strade e autostrade, è inutile che facciamo le "macchine"» spiega Poggiani. Con il Sistema pubblico



di identità digitale di cittadini e imprese, si legge nel sito dell'Agid, le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, con la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi. In modo da alleggerire gli uffici pubblici dalle code, per fare un esempio. «La realizzazione delle infrastrutture per il Sistema di identità digitale è stato notificato alla Commissione europea e in ottobre ci fornirà il via libera, o darà ulteriori riferimenti. Confidiamo comunque che il decreto sarà approvato così com'è. E stiamo lavorando a convenzioni con degli Identity provider, che saranno sia pubblici che privati, e stiamo coinvolgendo anche le banche, e gli enti che già forniscono un'identità digitale. In più stiamo lavorando con l'Agenzia delle entrate per capire come coordinare queste identità, e coinvolgendo gli enti che utilizzeranno il Sid. Contiamo per aprile 2015 di fornire ai cittadini o alle imprese una identità digitale e tutti i servizi che sono collegati». I professionisti che lavorano con la Pa, già da adesso, non devono recarsi agli sportelli ma potranno autenticare i documenti per il protocollo con un lettore di carte simile a quello per scaricare le fotografie o una chiave Usb per autenticazione della firma digitale. E con l'identità digitale, che sarà gestita tramite il Sid, tutti i cittadini potranno avere una carta con un chip per autenticarsi e così interagire con Comuni, Regioni e gli altri enti pubblici attraverso Internet. Questo è il ruolo degli Open Data che «si integrano al sistema di identità univoco e che così fornirà anche l'accesso a tutti i dati di cui dispongono le pubbliche amministrazioni - osserva la direttrice dell'Agid -. In termini di trasparenza per il cittadino, e anche come una risorsa su cui i giovani e meno giovani possono lavorare per costituire delle nuove attività economiche, è un fronte su cui stiamo lavorando». I Big Data, e la loro conseguente elaborazione, saranno l'oro del nuovo millennio, ha detto il padre del web Tim

Berners-Lee. Per la possibilità di elaborarli e trovare soluzioni innovative dalle analisi, ad esempio, sono fondamentali per realizzare quello che serve per una smart city. E il dibattito si amplia, perché è necessaria l'istituzione di un Freedom of information Act, che regola il diritto di tutti di accesso all'informazione. *«L'Italia ha già una legislazione in merito ma ci sono alcuni punti su cui si dovrebbe intervenire. Ad esempio, l'accesso ai dati pubblici sulla base delle richieste specifiche dell'interessato. Su questo aspettiamo che il parlamento si pronunci, come Agid siamo pronti ad attuare le regole, a monitorarle e a fare in modo, tramite il digitale, che le pubbliche amministrazioni siano facilitate nell'ottemperare la normativa»* conclude Poggiani. E' per questo che è attiva la proposta di legge lanciata dal tavolo di lavoro Foia4Italy, che spiega come *«con il Foia puoi sapere a che punto sono i piani per gli asili nido del tuo comune, ma anche dove sono gli investimenti promessi per contrastare la violenza domestica e avere dati certi sulla situazione sanitaria nella tua zona»*. E devono essere sul web.

La cittadinanza digitale

«Dobbiamo garantire a tutti gli stessi diritti di cittadinanza digitale», e una governance più coordinata dell'Agenda digitale «produrrebbe dei risparmi, ottimizzazioni e razionalizzazioni» oltre che garantire i diritti digitali in tutta la Penisola, spiega la direttrice dell'Agid. *«Le Regioni hanno competenza sui servizi e infrastrutture di rete, e in particolare sui fondi europei dell'Agenda digitale, è previsto dal nostro ordinamento. Ci potrebbe essere maggiore coordinamento su alcuni aspetti, soprattutto per le infrastrutture di connettività, o per alcuni servizi che potrebbero essere meglio integrati»* da parte dell'Agid. L'Italia ha una Agenzia digitale per ogni regione: *«Ci sono realtà locali meritorie, e penso che questi tipi di piani devono essere applicati a livello nazionale, perché non possiamo pensare che i cittadini di una regione non abbiano lo stesso diritto di cittadinanza digitale e di accesso alla rete degli altri. E' come se dicessimo che da una parte c'è l'elettricità garantita e dall'altra no. Sono dei diritti fondamentali di cittadinanza, che devono essere rispettati in ogni luogo della Penisola, come per la sanità o la scuola»*.

La Casa Bianca ha una nuova divisione centrale per l'Agenda Digitale, per citare un caso recente, e a capo ha messo Mikey Dickerson, l'ex manager di Google e ingegnere informatico che ha risollevato le sorti del sito Healthcare.gov. Il Digital Service, voluto dal presidente Barack Obama, si legge su The White House Blog, serve *«per colmare il digital divide e risolvere i problemi tecnologici, e per affrontare le sfide dell'innovazione degli Stati Uniti, così come cambia la tecnologia, il governo*

deve evolversi per affrontare le sfide e sfruttare le nuove opportunità». Il team sarà composto da programmatori e ingegneri del software, esperti di User experience design, ma anche da analisti finanziari, studiosi di appalti e in risorse umane che in particolare «aiuteranno le agenzie federali a migliorare i punti deboli e rimuovere gli ostacoli». In Europa anche la Germania arriva in ritardo sull'Agenda Digitale, con la legge approvata il 18 agosto, che vuole «contribuire a far diventare la Germania leader internazionale nell'espansione delle linee dati ad alta velocità, nella sicurezza di Internet e nell'imprenditoria legata al digitale». La legge prevede che entro i prossimi quattro anni tutte le abitazioni tedesche saranno raggiunte da una banda di 50Mbps, e parte da una base in cui è garantita già al 60% degli utenti.

Cosa stiamo perdendo

Cosa si sta perdendo l'Italia, dell'economia digitale. E non è solo Netflix il servizio di film e video in streaming che ha deciso di investire in altri paesi europei, come la Francia, e ritardato a causa della bassa velocità di connessione l'arrivo sul mercato italiano. Pedaliamo sempre in salita, in un vicolo, quando gli altri prendono l'autostrada della fibra ottica. Secondo la classifica di Netindex siamo 98esimi al mondo, uno scalino sotto la Grecia (8,6), con una media generale di download che si ferma a 8,51 Mbps al secondo. La Spagna viaggia a 25,3 Mbps, la Francia a 30,9 e la Germania a 27. In pratica sono quasi tutti in linea con gli obiettivi dell'Europa per 2020. In Italia rimangono 2 milioni di linee problematica, rileva l'Agid nel rapporto del 30 gennaio. E la velocità sponsorizzata e teorica di connessione dell'Internet mobile arriva a 20-42 Mbps, ma nel migliore dei casi non supera gli 8,4 Mbps in download, segnala una rilevazione di Agcom sulla velocità di connessione dei quattro principali operatori in Italia, H3G, Telecom Italia, Wind e Vodafone. In pratica, nel tempo in cui si manda una mail in Italia negli altri paesi potenzialmente ne mandano due. A seconda dei punti di vista, possono produrre il doppio o hanno il doppio di tempo libero. Per capire gli effetti che ha il ritardo digitale sull'economia, basta rilevare come il fatturato delle imprese europee ricavato dalla rete nel 2013, è stato in media del 14% secondo i dati dell'Eurostat. La Gran Bretagna e la Slovacchia sono al 18%, la Repubblica Ceca al 26% e l'Irlanda al 31%. L'Italia è ferma al 7%, un paese in cui Internet crea lavoro per 700 mila persone.

La digitalizzazione come idea non è una sfida.

È una necessità, un imperativo.

Completeremo ed approfondiremo l'informazione nei prossimi numeri del magazine "Informatica e servizi in outsourcing".

Due importanti progetti alla Comunità Montana Grand Paradis e all'ULSS n. 10 "Veneto Orientale"

Dopo l'affidamento mediante l'espletamento di una gara ad evidenza pubblica è stata avviata la realizzazione del progetto ProAGE che procede a tappe serrate nel rispetto delle tempistiche concordate con la Comunità Montana Grand Paradis. Il progetto ProAGE, finanziato nell'ambito del programma quadro ALCOTRA 2007-2013, propone un approccio transfrontaliero sui temi dei servizi sociali destinati alla popolazione anziana che vive nei territori della comunità montana Grand Paradis e della comunità di Les Versants d'Aime nella valle francese della Tarantasia.



L'obiettivo principale del progetto è quello di migliorare la disponibilità e l'accesso ai servizi sociali per la popolazione anziana attraverso le seguenti azioni:

- facilitare l'opera di assistenza sanitaria e sociale con una politica di forward "anticipa" i problemi per promuovere la massima autonomia e la capacità di utilizzare i servizi esistenti da parte della popolazione;
- rafforzare la coesione sociale delle comunità locali;
- rafforzare il ruolo e le responsabilità degli enti locali in vista della sussidiarietà in relazione alle politiche e alle azioni delle autorità regionali e dipartimentali nel sociale e socio-sanitario, per ottimizzare l'uso delle risorse e dei servizi già in funzione;
- promuovere, nelle zone di confine con problemi di decentramento e dispersione della popolazione sul territorio, lo scambio di esperienze in materia di innovazione nella gestione dei servizi.

Il piano d'azione concordato da entrambi i territori è il seguente:

- completamento di un mappatura diagnostico-geriatrica del territorio sulle conseguenze dell'invecchiamento della popolazione;
- progettazione e sperimentazione di un sistema di controllo sociale per gli anziani che vivono a casa;
- sperimentazioni nei servizi socio-sanitari;
- sperimentazione di nuove tecnologie nell'organizzazione del servizio di assistenza domiciliare sul territorio

Comunità Montana Grand Paradis;

- costituzione di un gruppo di supervisione delle case di cura, progettazione e sperimentazione di un sistema di supporto psicologico per i futuri residenti sul territorio e della comunità di Les Versants d'Aime
- la creazione di un programma di prevenzione sanitaria e la diffusione di una guida ai servizi per gli anziani.

La sperimentazione di nuove tecnologie nell'organizzazione del servizio di assistenza domiciliare, affidata al Gruppo Maggioli, è basata su un progetto informatico composto da un applicativo gestionale web nativo, Icaro-Back Office, integrato con una soluzione dedicata alla rilevazione delle informazioni sul territorio, denominata Icaro-Mobile, che permette di scambiare informazioni con dispositivi mobili, di leggere barcode e di certificare la presenza di un assistente presso il domicilio dell'assistito, garantendo efficienza, professionalità e sicurezza.

Nella sperimentazione sono coinvolti 70 dipendenti della comunità (istruttori amministrativi, assistenti sociali e operatori domiciliari) e più di 200 anziani che usufruiscono del servizio di assistenza domiciliare sui 13 comuni membri. Il sistema informativo è finalizzato a migliorare i processi della gestione sia amministrativa sia operativa del Servizio Assistenza Domiciliare.

L'introduzione del sistema informativo perseguirà i seguenti obiettivi:

CASI DI ECCELLENZA

- *umentare* la qualità del servizio e la possibilità di misurarla tramite appositi indicatori;
- *impiegare* razionalmente il personale e le risorse disponibili;
- *consolidare* le informazioni relative al servizio e superare la loro conservazione esclusivamente cartacea

ULSS n. 10 “Veneto Orientale” – Progetto SIT

L'azienda ULSS n.10 “Veneto Orientale” copre un territorio composto da 20 comuni con una popolazione di circa 217.000 abitanti.

La continua attenzione alle politiche di welfare ha reso necessaria la necessità di disporre di strumenti conoscitivi a supporto del policy-making nell'area dei servizi socio-sanitari erogati sul territorio. A Maggio 2012 l'Azienda risultava sprovvista di un sistema informativo territoriale integrato; era infatti presente una situazione a macchia di leopardo con vari software riguardanti il territorio che non consentiva una precisa e puntuale valutazione dei servizi territoriali nella loro totalità con al centro il cittadino come fruitore finale.

L'Azienda ULSS ha quindi deciso di dotarsi di un sistema informativo automatizzato atto a supportare la gestione dei servizi e delle attività sociali e socio sanitarie integrate che permettesse:

- la focalizzazione di tutte le attività sul singolo cittadino utente, piuttosto che sul servizio territoriale di erogazione delle attività, sull'operatore o sulla prestazione

offrendo quindi una visione unitaria della persona trasversale a tutti i servizi con cui è in contatto

- la gestione di un fascicolo socio- sanitario dell'utente unico, integrato e condiviso a livello di Azienda ULSS n.10
- una profondità di informazioni contenute tali da rendere possibili analisi circa il corretto utilizzo del personale aziendale, la programmazione degli interventi, il fabbisogno socio sanitario della popolazione, l'effettivo percorso dell'utente, gli esiti degli interventi effettuati
- la garanzia di maggiore trasparenza, omogeneità dei fini e uguaglianza di opportunità nei confronti dell'utente
- il miglioramento della comunicazione ed omogeneizzazione degli strumenti di valutazione tra i differenti attori coinvolti nel processo di erogazione dei servizi
- la disponibilità di strumenti di “governo” della rete e di supporto alla programmazione
- l'integrazione con tutti i sistemi informatici aziendali al fine di adottare le prescrizioni individuate dai profili di integrazione IHE per la realizzazione dell'integrazione tra “dipartimentali”.

Dopo l'affidamento mediante l'espletamento di una gara ad evidenza pubblica è stata avviata la realizzazione del progetto SIT che a soli 60 giorni dall'avvio ha già visto concludersi la prima fase relativa all'informatizzazione delle aree Sportello Integrato, UVMD, SVAMA, ADIMED, ADI-INF, Residenza e Cure Palliative. Qui di seguito una rappresentazione della complessità dell'ambizioso progetto:



Concilia Service: le tecnologie per la rilevazione automatica di infrazioni al CdS e la sicurezza del territorio

Concilia Service e Tecnologie è la risposta alla crescente esigenza dei Comandi di Polizia Locale di gestire, attraverso appalti integrati, sia i servizi di outsourcing del processo sanzionatorio, sia l'attività di rilevazione delle infrazioni al CdS mediante sistemi automatici. La completezza dell'offerta (Software, Servizio in outsourcing e Tecnologie) permette al Comando di Polizia Locale di interfacciarsi con un unico interlocutore e di perseguire senza nessun problema l'obiettivo di far percepire al cittadino che il processo sanzionatorio non sia visto come un'attività tesa a far cassa, ma bensì un'attività volta a garantire la sicurezza della collettività. Concilia Service e Tecnologie è la soluzione ideale per soddisfare il bisogno sempre crescente dei Comandi di Polizia di un utilizzo più efficace e produttivo delle proprie risorse.



In particolare focalizziamo l'attenzione sui rilevatori automatici di infrazioni al CdS e le tecnologie per la sicurezza del territorio. Un insieme di strumenti altamente tecnologici che permettono al Comando di Polizia Locale di gestire il traffico cittadino e di ampliare le proprie attività nel settore della sicurezza, del monitoraggio e controllo della mobilità e del territorio, snodo centrale per una corretta attuazione di un'efficiente politica di sicurezza stradale.

- Eccesso di velocità e passaggio con il rosso
- Controllo automatico accesso zone a traffico limitato (ztl)
- Controllo dei veicoli in transito (assicurazione e revisione)
- Identificazione dei veicoli in ingresso ai centri abitati

GTC-GS11

Eccesso di velocità e passaggio con il rosso

Concepita esclusivamente per l'impiego nel controllo del traffico, la sofisticata camera Gatsometer GS11 di 11 mega pixel consente di produrre una documentazione dell'infrazione di alto livello. La GS11 rappresenta una innovativa soluzione per una serie di applicazioni per la vigilanza del traffico grazie alla propria unità di controllo digitale incorporata.

Tecnologie di rilevamento:

spire e sistemi non invasivi (LTR) Radar

- La camera può essere attivata da spire posizionate sotto il manto stradale o da un sistema non invasivo denominato Loopless Trigger Radar (LTR).
- I rilevatori a spire consentono un controllo accurato e affidabile della velocità e della fase rossa, anche su tratti di strada trafficati. Le camere digitali di controllo del traffico Gatso sono dotate di serie di rilevatori a spire Gatso per il rilevamento della velocità o della fase rossa. I veicoli sono monitorati da due spire installate in ogni corsia, un aspetto che assicura un rilevamento ottimale delle violazioni.
- LTR non invasivo di Gatsometer consente lo stesso rilevamento accurato, affidabile e versatile delle spire convenzionali senza perturbare il traffico durante l'installazione. Il dispositivo LTR può essere montato al lato della strada assicurando un agevole accesso e proietta una spira virtuale radar sulla superficie stradale, garantendo un rilevamento eccellente di un massimo di quattro corsie di traffico. Il dispositivo LTR è un prodotto altamente affidabile in applicazioni di controllo del traffico.

SERVIZI IN OUTSOURCING

VALICAR

Controllo automatico accesso zone a traffico limitato (ZTL)

VALICAR è il sistema automatico per il controllo delle Zone a Traffico Limitato (ZTL) che è in grado di distinguere i veicoli non autorizzati all'ingresso attraverso la rilevazione del numero di targa. Il sistema VALICAR è omologato dal Ministero dei Trasporti per sanzionare i trasgressori in modo automatico, senza obbligo di contestazione immediata.

Riconosce le targhe anche in queste situazioni:

- Targhe anteriori o posteriori indifferentemente
- Targhe di autoveicoli, motoveicoli o ciclomotori
- Tutte le targhe all'interno dell'immagine, indipendentemente dalla posizione dei veicoli sulle corsie
- Targhe di due o più veicoli che transitano simultaneamente, nello stesso senso di marcia o nei due sensi
- Targhe di veicoli che marciano a distanza ravvicinata o accodati
- Targhe di veicoli rimorchiati o con rimorchio (processa entrambe le targhe)
- Targhe straniere di oltre 70 paesi.



AUTOSCAN

Controllo dei veicoli in transito (assicurazione e revisione)

AUTOSCAN è il sistema per il controllo dei veicoli in transito. Attraverso la lettura della targa è possibile identificare i veicoli:

- NON ASSICURATI
- NON REVISIONATI
- CON DENUNCIA DI FURTO

Il sistema utilizza una postazione mobile su cavalletto per la rilevazione delle targhe

La pattuglia deve semplicemente attivare il sistema e posizionarsi a circa 200 metri dalla telecamera, lungo il senso di marcia. AUTOSCAN è operativo in pochi minuti.

Al passaggio di un veicolo non assicurato o non revisionato, il sistema invia al dispositivo in dotazione alla pattuglia un allarme acustico/visivo e presenta una schermata che riporta la targa del veicolo e il fotogramma che documenta il transito.



SAT

Identificazione dei veicoli in ingresso ai centri abitati

SAT è il sistema di identificazione dei veicoli in ingresso ai centri abitati. Il controllo dei veicoli in transito sarà realizzato attraverso la rilevazione del numero di targa. Per aumentarne l'efficacia, i dispositivi di analisi targhe possono essere affiancati da una telecamera con inquadratura panoramica dedicata alla ripresa generale dell'area.

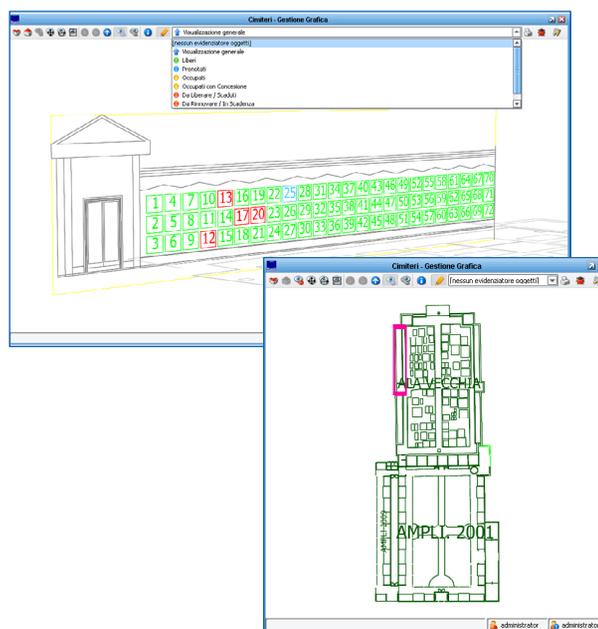
Grazie alla presenza di componenti specifiche (telecamera dedicata, elaborazione delle immagini, individuazione e lettura OCR delle targhe, illuminatore infrarosso a controllo elettronico), il sistema è in grado di fornire un'immagine nitida delle targhe in ogni condizione di luce e con veicoli che procedono anche a velocità elevate.

Il risultato ottenibile è composto dalle immagini dei veicoli con evidenza sulla targa e da un archivio dei numeri di targa in formato alfanumerico, adatto a qualunque ricerca parametrica. Un software dedicato consente di distinguere i diversi tipi di veicoli, ricercare targhe e tracciare percorsi, confrontare i numeri di targa con liste bianche e nere, estrapolare dati statistici sui flussi di traffico, collegare controlli di accesso, interfacciare sensori o attivatori di qualsiasi tipo e associare applicazioni specifiche personalizzate.



J-CIM: il sistema informativo per i servizi cimiteriali

J-CIM è il software, realizzato in tecnologia Java e Web, per la gestione dei servizi cimiteriali: schedario dei defunti, struttura ed elementi dei cimiteri, concessioni, registri delle operazioni o dei trasferimenti, aventi diritto, lampade votive, gestione grafica delle strutture cimiteriali, ecc..
L'interfaccia di utilizzo del software è semplice ed intuitiva. Anche l'operatore con poca familiarità degli strumenti informatici, dopo una breve formazione, è grado di operare agevolmente.
L'applicazione di gestione dei cimiteri comunali, rappresenta un modulo del progetto dedicato alla gestione dei Servizi Demografici.



La gestione cimiteriale è completamente integrata con i moduli della suite Sicr@Web. Ciò consente l'utilizzo delle stesse funzioni per tutte le procedure, la medesima interfaccia grafica ed identica linea operativa. L'operatore è quindi facilitato in tutte le operazioni e l'interfaccia "amichevole" consente un utilizzo molto semplice e veloce.

I dati sono sicuri, facili da reperire e non ridondanti, si evitano così inutili digitazioni, errori di scrittura e può essere evitato del tutto il ricorso alla consultazione dei documenti cartacei.

Utile il collegamento con l'Anagrafe della Popolazione che consente di ottenere uno schedario dei soggetti referenti e aventi diritto, sempre aggiornato, ed immediatamente disponibile.

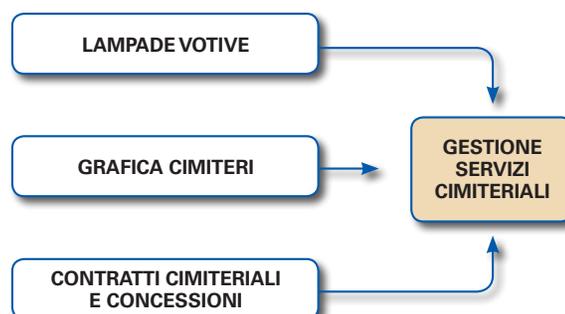
L'operatore autorizzato ha la possibilità di accedere direttamente alla visualizzazione dei contratti, dei pagamenti, da qualsiasi punto dell'applicazione.

Funzioni di navigazione e stampa semplificano il lavoro quotidiano di aggiornamento dell'archivio; molto utile l'interrogazione della grafica cimiteriale sia per le attività di back office che per il supporto allo sportello con il cittadino.

I MODULI

La modularità del software consente ad ogni ufficio dell'Ente di adottare di volta in volta i singoli moduli, limitando l'investimento iniziale e offrendo la possibilità di implementare la soluzione, essendo questi perfettamente integrabili tra loro nel tempo.

I moduli



SEDI TECNICO-COMMERCIALI



Polo Informatico Maggioli
via Bornaccino, 101
47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
tel. 0541 628380 - fax 0541 621153
e-mail: informaticamaggiolines@maggioli.it
web: www.maggioli.it/informatica

