

informatica

**Maggioli
News**
N. 3 2015

consulenza & servizi in outsourcing

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



EDITORIALE **2**

Perché le amministrazioni comunali devono darsi una strategia digitale

CASI DI ECCELLENZA **3**

Comune di Civitavecchia: il Progetto Civita Open Town. Parte dagli Open Data la cooperazione digitale con i cittadini. Arrivano le app

CASI DI ECCELLENZA **6**

Il Premio e.gov chiama la PA Digitale, un viaggio attraverso il territorio: Bari - Roma - Bologna - Milano

SPECIALE **7**

Evoluzione della Business Mobility

CASI DI ECCELLENZA **11**

L'esperienza del Comune di Chieri (TO): bonificati i data-base tributari per inviare ai contribuenti modelli di pagamento precompilati IMU e TASI

FOCUS **14**

Software J-Trib: il nuovo servizio integrato F24 "zero code zero errori"

TECNOLOGIE **15**

STAMPA 3D: disegna, modella, crea

www.maggioli.it/informatica

Perché le amministrazioni comunali devono darsi una strategia digitale

Irrompe nella vita delle PA., una legislazione che, se ben interpretata, potrebbe aiutare i Sindaci a cambiare:

- le modalità di dialogo con i cittadini
- l'architettura informatica dell'Ente
- la struttura organizzativa dell'Ente
- la cultura gestionale dell'Ente.

Il DPCM 13/11/2014 infatti finalmente, detta le regole tecniche per formare, trasmettere, conservare i documenti -gli atti- informatici delle PA. Naturalmente il combinato disposto dei diversi provvedimenti fa sì che *“Le PA formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici”*.

Insomma, basta con la carta nelle PA. L'importante è però non limitarsi a digitalizzare l'esistente. Questa volta, l'esistente non è digitalizzabile. La stragrande maggioranza delle Amministrazioni ha ad esempio risposto in modo assolutamente burocratico alla redazione del **“Piano di informatizzazione”** prescritto dalla Legge. Un fac simile è girato tra molte Amministrazioni. I risultati sono di fronte agli occhi di tutti. Ma, *“siamo apposto con la legge”*.

Abbiamo sempre pensato alla Pubblica Amministrazione come ad un assieme di servizi forniti universalmente ai cittadini. Fino ad ora, anche nella sua espressione informatica, il Comune ha interpretato le norme come un obbligo.

Fino ad ora il sito istituzionale è stato concepito come un obbligo al quale rispondere. **Il sito istituzionale è invece un veicolo per fornire servizi migliori ai cittadini, dati in formato open.** Soprattutto, l'adeguarsi al DPCM è l'occasione, **LA NECESSITÀ, di cambiare la struttura organizzativa.**

Facciamo un esempio. Attualmente un cittadino trova (si fa per dire) un modulo sul sito del Comune (ad es. la domanda di iscrizione alla scuola). **Scarica il modulo, lo stampa, lo compila, lo porta in Comune.** Il Comune lo protocolla, da una ricevuta al cittadino, un giorno – forse – risponde. E così via, **tutto analogo, pur essendo quel procedimento iniziato da una attività digitale del cittadino.**

Il DPCM 13/11/2014 fa sì che questo modo di agire (proprio del 99% delle Pubbliche Amministrazioni italiane) sarà, **tra pochi mesi, “fuori della legge”**. Affrontare correttamente questa impostazione necessita di un cambiamento di fondo della struttura dell'Ente.

Insomma il cambiamento non è affrontabile esclusivamente attraverso le “virtù” dell'informatica comprando qualche software. **Oggi i Comuni necessitano di professionalità che consentano assieme di avere vision (strategia), di cambiare le strutture**

organizzative, di formare i dipendenti, di ridisegnare le logiche dei software.

Insomma, **bisogna dotarsi di una strategia digitale**, non basta essere sui social network.

Di grande valore per il management della PA il servizio di Consulenza di Direzione del Gruppo Maggioli che sintetizza il suo approccio sulla semplificazione degli adempimenti, rapidità d'azione, qualità dei servizi e lotta agli sprechi.

In questo numero:

- **Due casi di eccellenza nel campo della Pubblica Amministrazione Locale:**
 - **Comune di Civitavecchia (RM)** che ha colto l'opportunità di un bando finanziato dall'Unione europea e gestito dalla Regione Lazio per realizzare il suo portale degli Open data, che gli ha permesso la realizzazione di Webapp che traducono i dati in servizi per i cittadini (App Turismo, App Eventi, App per l'autolettura dei sistemi idrici, ecc).
 - **Comune di Chieri (TO)** che rappresenta un ottimo esempio di come è possibile grazie alla bonifica delle banche dati inviare ai contribuenti modelli di pagamento precompilati IMU e TASI.
- **Il Focus** dedicato al nuovo servizio integrato F24 “zero code zero errori” del software J-Trib che permette una nuova gestione del pagamento degli F24 generati dall'Ente con innumerevoli vantaggi sia per l'Ente che per i Cittadini.
- **Le Nuove Tecnologie**, dove viene illustrato il servizio innovativo Maggioli 3D che consente tramite un apposito software di creare modelli di oggetti finiti partendo da un disegno tridimensionale.
- **Gli Eventi**, viene focalizzata l'attenzione sulla XI^a edizione del premio E-Gov che da anni premia i migliori progetti di innovazione sviluppati dalle Pubbliche Amministrazioni, centrali e territoriali.
- **Lo Speciale** (situato al centro del Magazine) che fa il punto sull'importanza delle Webapp, quali estensioni funzionali dei sistemi informativi della PA per migliorarne i processi ed offrire più servizi ai cittadini.

Comune di Civitavecchia: il Progetto Civita Open Town. Parte dagli open data la cooperazione digitale con i cittadini. Arrivano le app



Il Comune di Civitavecchia ha colto l'opportunità di un bando finanziato dall'Unione Europea e gestito dalla Regione Lazio per realizzare il suo portale degli Open Data.

Il Comune ha corredato il portale con servizi innovativi per la cooperazione con i cittadini.

Definendo una partnership con Maggioli Informatica fin dalla fase di predisposizione della proposta progettuale, il Comune ha realizzato un progetto interamente finanziato dal bando per circa 160.000 euro.

Il Comune di Civitavecchia si trova quindi oggi ad aver già adempiuto alla pubblicazione dei propri dati che sarà a breve un obbligo per tutte le Amministrazioni pubbliche locali.

L'Amministrazione ha colto l'occasione del finanziamento per valorizzare da subito i dati pubblicati, sviluppando anche le prime applicazioni per smartphone rivolte ai suoi cittadini ed ai turisti.

L'occasione nasce nel 2013 ed il Comune decide di tentare l'opportunità di ottenere un finanziamento totale del progetto per definire e rendere pubblici i suoi Open Data. Nella proposta progettuale, presentata in collaborazione con Maggioli Informatica, definisce un piano per individuare quelle che alcuni chiamano le energie

da liberare, cioè per individuare, analizzando ogni ufficio comunale, i dati (dataset) che possano essere resi pubblici.

Il progetto prevede quindi diversi passi:

- il censimento e selezione dei data set pubblicabili
- la predisposizione della piattaforma per il portale alimentata da flussi dei data set selezionati
- l'adeguamento organizzativo interno agli uffici interessati, per una progressiva autonomia nella gestione del portale ed espansione dei data set pubblicabili
- La predisposizione di applicazioni mobili (app) destinate al pubblico, che possano garantire nuovi servizi ai cittadini ed utili ritorni all'Ente.

L'impostazione del progetto ha privilegiato alcuni ulteriori elementi distintivi di qualità rispetto ad analoghe esperienze in altre amministrazioni locali. Tra questi, la ricerca dell'autonomia nella gestione degli open data. Invece di delegare all'esterno la preparazione dei dati attuali senza cambiare nulla nei processi interni, raggiungendo così sul breve termine magari elevati numeri di data set statici, si è preferito favorire un più faticoso, ma durevole, processo di miglioramento interno nel trattamento e automazione dei dati che alimentano il portale con data set facilmente aggiornabili (data set dinamici).

La realizzazione degli obiettivi ha preso avvio con il censimento e selezione dei dati di maggiore interesse presenti

in ogni ufficio comunale. Tale interesse è stato valutato in modo oggettivo con un metodo che bilancia qualità, utilità e disponibilità.

In parallelo si è selezionata la più consolidata e diffusa tecnologia disponibile per realizzare portali Open Data, basata su una piattaforma Open Source (CKAN), che è stata estesa e poten-



ziata da Maggioli per aumentare l'automazione e l'integrazione con le fonti dati e i sistemi applicativi gestionali già esistenti, siano essi forniti da Maggioli o da altri.

... finanziamento totale al progetto per definire e rendere pubblici gli Open Data.

Il passo successivo è stata la normalizzazione e la creazione dei metadati, perché fossero rispondenti ai criteri di pubblicabilità sul portale. L'omogeneizzazione della tassonomia utilizzata dai vari uffici, è un primo miglioramento nella qualità del dato, per poi arrivare alla classificazione dei dataset da una a cinque stelle, secondo la metodologia definita da Tim Berners-Lee ed adottata a livello generale.

Il passo finale per il progetto, e iniziale per l'erogazione a regime del portale, è stato quello di analizzare, con il supporto di esperti, la struttura degli uffici coinvolti, per arrivare a de-

finire un modello di riorganizzazione che consenta agli uffici stessi di realizzare autonomamente un flusso conti-

... sono sviluppate webapp che traducono i dati di un ente in servizi per i suoi cittadini.

nuo di alimentazione del portale, anche al termine del progetto di prima attivazione.

Ma la parte forse di maggiore immediata attrazione del progetto è proprio quella dell'utilizzo dei dati pubblicabili, che si può subito concretizzare con lo sviluppo di applicazioni per smartphone, (app o web app), che traducono i dati di un ente già in servizi per i suoi cittadini. Civita Open Town ha proposto infatti la realizzazione di alcune app, utilizzabili dai più diffusi cellulari smartphone, basati sulla tecnologia definita da Google e da Apple. La Regione ha finanziato quindi la realizzazione di varie applicazioni rivolte a soddisfare in maniera più efficiente e intelligente le esigenze d'informazione, di servizio, di cultu-

ra e d'utilità sia dei cittadini, che dei turisti stranieri in transito nel "porto di Roma".

Nasce quindi l'app del Turismo per il territorio di Civitavecchia che, in modalità bilingue, consente d'indirizzare i turisti verso siti culturali locali, servizi di ristorazione, fornisce informazioni d'interesse sulla mobilità, sulla salute e anche per lo shopping nel territorio, valorizzando il lavoro e la produttività locale.

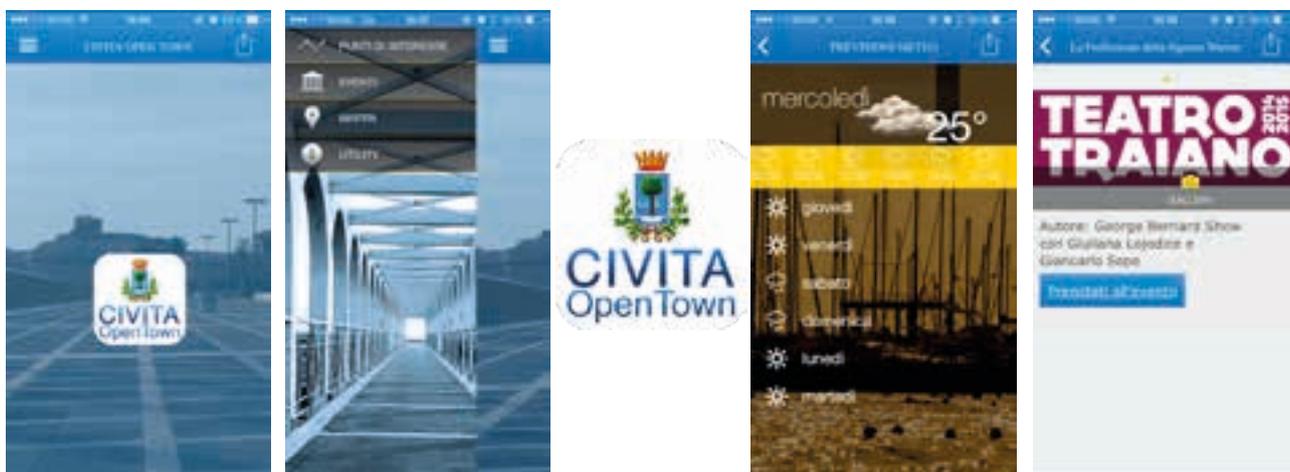
L'app del Turismo è collegata all'app "Eventi", che offre una Bi-

glietteria elettronica utile per le infrastrutture culturali presenti sul territorio (es.: il Teatro Traiano). Lo-

biiettivo è chiaramente quello di rendere più facile consultare gli spettacoli in cartellone, e prenotare o acquistare un biglietto. È un modo per avvicinare il cittadino alla fruizione di servizi culturali in maniera più semplice e al contempo per realizzare preziose economie sui costi di gestione dei servizi di prenotazione e vendita dei biglietti.

Un'altra app permette al cittadino la segnalazione di Disagi sia ambientali (come gli allagamenti, lo sversamento abusivo di rifiuti, segnalazioni di degrado, ecc.), sia di sicurezza (riguardanti ad esempio la viabilità, situazioni di allarme, ecc.). Queste segnalazioni, inviate direttamente da smartphone agli uffici comunali preposti, possono essere corredate di fotografie e sono georeferenziate automaticamente. L'inserimento di ulteriori note aggiuntive d'iniziativa del cittadino completano le potenzialità dell'app. Il Comune si avvia all'utilizzo di nuovi potenti strumenti che gli consentono di sfruttare appieno le attenzioni dei cittadini rispetto a ciò che accade sul loro territorio e rispondere più efficace-





mente alla voglia di tutela e valorizzazione dei beni comuni che i cittadini desiderano.

Un'ulteriore app è rivolta agli utenti del sistema idrico che consente l'autolettura dei consumi idrici. La lettura può essere corredata dalla foto del proprio contatore, con l'invio diretto al sistema informativo dell'ufficio tributi, che è quindi in grado di predisporre fatturazioni precise e puntuali rispetto al reale utilizzo della risorsa idrica, nonché limitare il contenzioso agli sportelli. Le fatture, non più onerose perché cumulative su ampi periodi e non più stimate ma reali, portano il cittadino ad adempiere al pagamento con migliore propensione, oltre ad avere chiaramente un beneficio sui costi del servizio di lettura che l'Ufficio tributi oggi deve sostenere. Con questa webapp inoltre l'utente

re interesse in streaming anche dai propri dispositivi cellulari, questa soluzione aiuta a realizzare uno dei più importanti obiettivi che l'Amministrazione si è posta nella sua azione di governo: dare trasparenza e maggiore partecipazione dei cittadini alla vita amministrativa.

In conclusione, la sfida che la realizzazione del progetto Civita Open Town ha posto è stata quella di coniugare due aspetti particolarmente innovativi nell'evoluzione tecnologica degli Enti: la realizzazione del portale ove esporre gli open data e la messa a disposizione di primi importanti servizi direttamente "nella tasca del cittadino".

Gli sforzi sono stati quindi notevoli, sotto tutti i punti di vista, per affrontare problematiche nuove e sicuramente "pionieristiche" nel contesto dei

gioli dal team dell'ufficio CED durante tutto il progetto.

Per l'Amministrazione, il progetto Civita Open Town è stata anche l'occasione per rivedere il disegno di alcune organizzazioni interne grazie al supporto di esperti di organizzazione messi a disposizione dal fornitore; queste riorganizzazioni, aiutano ad ottimizzare e regolarizzare le attività tradizionalmente svolte dagli uffici sfruttando appieno le tecnologie, le nuove normative e i modelli organizzativi più collaudati.

Si tratta di un nuovo modo di vedere la semplificazione, che sicuramente deve avere come primo destinatario il cittadino o l'impresa, ma che non trascura l'organizzazione interna del lavoro. Fare semplificazione significa, infatti, rendere la vita facile al cittadino e razionalizzare le procedure per recuperare efficienza interna.

... le webapp per una maggiore trasparenza e partecipazione dei cittadini alla vita amministrativa.

può consultare i documenti che lo riguardano, come fatture, pagamenti effettuati, comunicazioni di servizio ed altro.

E' prevista poi la possibilità di seguire le sedute comunali di maggio-

comuni italiani. Gli uffici hanno risposto molto bene alla sfida, dimostrando l'impegno a dare il loro contributo nelle varie fasi del progetto.

Ma ancora di più è stato fondamentale il sostegno trasversale dato alla Mag-

La sfida a breve si porrà su questo nuovo dialogo con i Cittadini che le app aiuteranno a realizzare. Sarà un colloquio per sua natura bidirezionale, che farà beneficiare tutti dei dati pubblici scambiati.

Inizia così, per il territorio di Civitavecchia, l'era della cooperazione digitale.

Il Premio e.gov chiama la PA Digitale un viaggio attraverso il territorio: Bari - Roma - Bologna - Milano



Il Premio e.gov da anni premia i migliori progetti di innovazione sviluppati dalle Pubbliche Amministrazioni, centrali e territoriali.

La PA Digitale che ha come obiettivo quello di migliorare la vita dei cittadini è l'assoluta protagonista del Premio e.gov.

Nella convinzione che l'innovazione locale sia stimolo e strumento per l'attuazione dell'Agenda digitale nazionale, quest'anno il **Premio e.gov incontra i territori** nel vero senso della parola, cominciando da **Bari**, per poi arrivare a **Roma** e **Bologna**.



Bari - 24 settembre 2015

Roma - 1 ottobre 2015

Bologna - 8 ottobre 2015

In ognuna di queste saranno selezionati i progetti più interessanti, che parteciperanno poi alla **tappa finale di Milano**, dove saranno annunciati i vincitori di quest'anno.

Una sorta di 'Master' dove tutti i 'vincitori di tappa' si giocheranno la possibilità di essere insigniti del Premio come miglior progetto di innovazione pubblica italiano del 2015.

Il Coordinamento scientifico del Premio E.gov 2015 ha individuato le categorie entro le quali iscrivere il progetto:

1. **Servizi digitali per una cittadinanza sempre connessa** (come rendere semplici, veloci e fruibili i servizi on-line)
2. **Trasparenza, condivisione e partecipazione** (la PA come casa di vetro)
3. **Infrastrutture per un territorio intelligente** (banda larga, WiFi, sensoristica, dati e applicazioni smart)
4. **Cultura e competenze digitali** (per la PA, i cittadini e le imprese)

La scadenza per la presentazione dei progetti è il 6 settembre.

Per maggiori informazioni
#premioegov15

INSERTO SPECIALE

(da staccare)

EVOLUZIONE DELLA BUSINESS MOBILITY

le webapp portatrici di benefici per la Pubblica Amministrazione

Un recente studio ha raccolto le opinioni di oltre mille operatori e esperti di tecnologia sul **futuro della Rete**. Secondo questo studio il browser potrebbe essere abbandonato come strumento principale di navigazione a favore delle **App**, già ampiamente **impiegate nei dispositivi mobile**.

Dall'analisi effettuata è emerso che a **giugno 2011 ad esempio il tempo passato sulle App aveva superato quello trascorso sul browser**: dati che rappresentano chiaramente l'aumento dell'importanza delle applicazioni utilizzate su dispositivi mobile nella vita e nelle abitudini di consumo degli utenti attuali.

Il browser potrebbe essere abbandonato a favore delle App

Gli studi hanno analizzato l'**evoluzione e la trasformazione del Web** a seguito della **diffusione dei dispositivi mobile**. Statistiche sull'argomento mostra come il 60% di

popolazione adulta si colleghi ormai attraverso dispositivi mobile.

I dati raccolti da Cisco parlano di **10 miliardi di dispositivi mobile connessi ad Internet entro il 2016** e di un traffico cresciuto del 50%: con una popolazione stimata di 7,3 miliardi di persone significherebbe 1,4 dispositivi a testa).





Qualcuno ha ipotizzato che entro il 2016 gli smartphone ed i tablet supereranno i PC con un rapporto di quattro ad uno.

Alcune ricerche di settore hanno fatto indagini su come si possa immaginare **Internet nel 2020** e di schierarsi pro o contro le previsioni relative all'**evoluzione di Internet come spazio gestito via App specifiche**.

Il risultato dell'indagine indica che il **59% del campione** ha descritto il World Wide Web come un elemento molto importante nella loro vita, forte e vibrante, in grado di aiutare le persone nel lavoro, nello svago, nella comunicazione e nella creazione di contenuti, ma si è detto anche a favore di un abbandono di una Rete così come la conosciamo, verso una visione di Internet parcellizzato in diverse sessioni specifiche gestite via App.

Per contro, il **35% del campione** vede le **App** in generale come **elemento predominante** per accedere a Internet, sia che si tratti di lavoro, svago, comunicazione o creazione di contenuti.

*E' probabile
che entro il 2016 gli smartphone
ed i tablet supereranno i PC...*

Per fare il punto sull'evoluzione del Web in relazione al proliferare dei terminali mobili e delle mobile App, al di là degli studi e delle statistiche di settore, l'osservare la realtà che ci circonda rende evidente come sia diventato uso comune l'utilizzo di smartphone e tablet per l'accesso al web.

Se in una prima fase dell'avvento di dispositivi mobili connessi ad internet si è assistito all'attivazione di App che riportassero sul dispositivo funzionalità disponibili sul desktop, allo stato attuale sempre più spesso sono ricorrenti App che estendono funzionalità sul dispositivo mobile, senza che queste siano già presenti sul desktop o che se ne preveda l'estensione sul desktop (un esempio per tutte può essere Whatsapp).

Altra cartina di tornasole sull'evoluzione del Mobile sono gli investimenti che su tale segmento stanno facendo i maggiori player di ICT mondiali (Microsoft, Google, Apple, ecc.) e come l'introduzione del Mobile nel mercato stia introducendo anche nuovi modelli di business

Su uno scenario di evoluzione del mobile come quello attuale una domanda sorge spontanea: la Pubblica Amministrazione Italiana che fa?

E' semplicistico affermare che la PA è obbligata a rivedere anche i propri processi in base all'evoluzione del Mobile, come lo è altrettanto obiettare che la PA ha le proprie leggi, regole, che la "costringono" ad un approccio diverso a tali evoluzioni.

Pragmaticamente bisognerebbe considerare quali sono tutti gli attori che coinvolgono una PA e valutare gli scenari che trarrebbero benefici dalle evoluzioni in atto.

Volendo ipotizzare gli attori in gioco nel "sistema PA", questi possono essere schematizzati nelle seguenti categorie:

- **Dipendenti della PA:** sono i dipendenti/collaboratori che all'interno della PA ne svolgono le funzioni associate alla PA stessa. Dal punto di vista tecnologico-

INSERTO SPECIALE



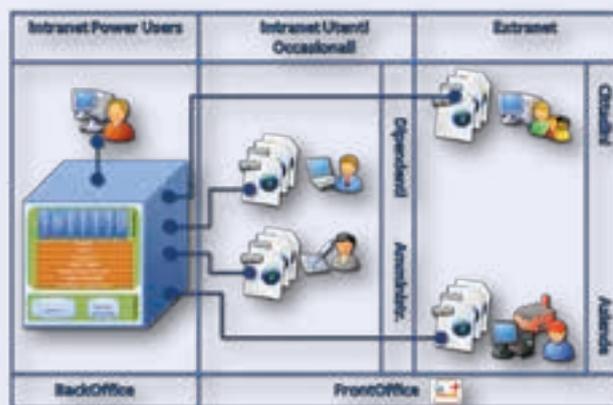
co utilizzano le applicazioni di back-office che sono disponibili nella PA per lo svolgimento delle funzioni assegnate.

- **Amministratori della PA:** rappresenta i soggetti che rappresentano la componente politica e governano la PA. Dal punto di vista tecnologico hanno limitate iterazioni con la stessa PA; spesso ci si ferma ad un account di posta elettronica ed ad un recapito telefonico.
- **Cittadini/Imprese:** sono le persone all'esterno della PA (intesa come organizzazione) che interagiscono con la PA per richieste/servizi necessari all'espletamento delle loro attività. Dal punto di vista tecnologico, l'iterazione di questi soggetti è strettamente vincolata dai servizi che la PA mette loro a disposizione. In molti casi parliamo di servizi informativi disponibili sul sito web della PA (orari uffici, recapiti, modulistica) ed ad un livello successivo di servizi on-line per poter usufruire di servizi tramite il web. Sostanzialmente i servizi web sono servizi che possono essere utilizzati tramite l'utilizzo di un browser del PC.

*l'evoluzione tecnologica,
come quella del Mobile
consente di offrire servizi
migliori ai cittadini...*

In uno scenario come quello indicato sopra, si può quindi progettare un'evoluzione che consenta di razionalizzare le attività della PA per offrire servizi migliori attraverso le evoluzioni tecnologiche come quella del Mobile.

Se la vediamo dal punto di vista tecnologico, l'**ecosistema digitale** della PA può essere schematizzato come nella figura seguente:



Nell'ecosistema digitale i dipendenti della PA continuano a lavorare con le proprie applicazioni di backoffice, la cui evoluzione porterà a soluzioni sempre più integrate tra loro e con gli strumenti di produttività individuale e groupware.

Attraverso il canale Mobile è possibile inoltre includere anche gli altri soggetti coinvolti nella e con la PA (Amministratori, Cittadini/Aziende), fornendo funzionalità di iterazione con la PA stessa.

Se poniamo la vista sul cittadino/azienda, allora possiamo immaginare che è possibile da un dispositivo Mobile consultare la propria posizione di contribuente e se necessario eseguire il pagamento del tributo, piuttosto che fare l'iscrizione del proprio figlio a scuola. Questi sono solo alcuni



degli esempi dei servizi che si potrebbero servire “in palmo di mano” ad un cittadino/azienda.

Lasciamo poi al lettore immaginare quale sia l'impatto che uno scenario del genere può portare in termini di riduzione delle code allo sportello, piuttosto che di traffico generato dalla richiesta/necessità di servizi dalla PA.

l'introduzione del Mobile e la sua evoluzione possono portare benefici all'interno della Pubblica Amministrazione

Anche sul fronte degli Amministratori della PA l'utilizzo delle evoluzioni tecnologiche può consentire miglioramenti sostanziali.

Per questa categoria di utenti vogliamo utilizzare una provocazione relativa al tema della dematerializzazione.

Da diversi anni nella PA uno dei temi più trattati è quello della dematerializzazione, ossia della gestione dei processi attraverso documenti digitali e non cartacei.

In diversi Enti ad esempio, è possibile trovare che il processo di gestione degli atti dirigenziali, piuttosto che degli atti di Giunta venga fatto in digitale partendo dalla creazione di documenti già in formato digitale.

Purtroppo però, gli atti di giunta prodotti in digitale, devono essere passati agli Assessori perché ne discutano ed eventualmente li adottino, nella seduta di Giunta. E in questa fase i documenti da digitale vengono stampati, perché la carta diventa l'unico canale con cui mette-

re i documenti a disposizione; si crea il paradosso della materializzazione!

Ci si immagini invece di mettere a disposizione degli Assessori una **Webapp** da utilizzare sul proprio tablet in mobilità, in cui gli Assessori possono vedere i documenti che devono trattare in seduta e su cui poter effettuare le revisioni necessarie e definirne l'esito relativo: approvare in delibera piuttosto che bocciare.

Webapp di questo tipo non sono altro che estensioni funzionali dei sistemi informativi della PA, che consentono di far **partecipare attivamente** ai processi della PA tutti gli attori coinvolti.

Esempi di Webapp come quella indicata in precedenza, se ne possono trovare diverse che possano consentire alle PA di migliorare l'efficienza dei loro processi; si pensi all'autorizzazione di un permesso da parte di un dirigente, alla consultazione dei dati di un cittadino per il personale dell'Ente che fa attività sul territorio, ecc.; quello che occorre è conoscere i processi della PA, saperli razionalizzare attraverso anche le conoscenze delle tecnologie a disposizione.

In conclusione possiamo dire che l'introduzione del Mobile e la sua evoluzione possano portare benefici all'interno della PA.

Ne è un esempio concreto l'articolo pubblicato in questo numero dedicato al Comune di Civitavecchia. Per ulteriori informazioni Webapp : Maggioli Informatica – Tel 0541628380 – e.mail informatica@maggioli.it

L'esperienza del Comune di Chieri (TO): bonificati i data-base tributari per inviare ai contribuenti modelli di pagamento precompilati IMU e TASI



Il caso di eccellenza del Comune di Chieri (TO) rappresenta un ottimo esempio di come è possibile offrire un'efficace servizio verso i propri contribuenti grazie all'utilizzo di banche dati bonificate.

I risultati ottenuti in occasione dell'invio dei modelli di pagamento precompilati, per quanto riguarda sia l'IMU che la TASI, ad un numero significativo di contribuenti hanno dato forza all'impegno della struttura comunale per il raggiungimento di questo importante obiettivo.

Il comune di Chieri aveva individuato fin dal 2014 (ancora sotto la direzione del Dott. Vincenzo Accardo) quale obiettivo importante della propria azione tributaria, la volontà di svolgere un'efficace attività di servizio nei confronti dei propri cittadini, attraverso l'invio a domicilio dei modelli di pagamento precompilati, per un numero significativo di contribuenti. Il tutto, si badi bene, ancora in assenza di un obbligo normativo specifico.

Il progetto non si è poi concretizzato nel 2014 a causa di qualche inconveniente che lo aveva reso incompatibile con la prima scadenza di giugno, ma l'esperienza fatta è stata comunque "messa in cascina" in vista di un più efficace servizio da attivare nel 2015.

Si vuole premettere che la scelta operata dal Comune è fin da subito stata indirizzata verso la precedenza data alla "qualità" dell'emissione piuttosto che alla "quantità". Si voleva infatti realizzare una vera attività di servizio, dove cioè la percentuale di emissioni "corrette" fosse rilevante rispetto a quelle caratterizzate da possibili errori, situazione che, oltre un certo livello di guardia, avrebbe trasformato un'attività di servizio in un disagio per la cittadinanza, costretta a quel

ce: la qualità del servizio offerto alla cittadinanza si ripercuote inevitabilmente sulla struttura comunale. Un elevato numero di emissioni corrette avrebbe prodotto proporzionalmente pochi ritorni presso l'ufficio per operare le correzioni, al contrario molte emissioni errate avrebbero portato ad un elevato afflusso di contribuenti allo sportello. Come si vede, i due aspetti sono strettamente connaturati tra loro.

Nel quadro delle operazioni 2014 si

... un efficace servizio per i contribuenti grazie alle banche dati bonificate

punto a rivolgersi al Comune per la correzione degli errori.

In questi casi è sempre infatti opportuno considerare le cose da un lato dupli-

erano già individuate circa 4.000 posizioni che avrebbero potuto ricevere i modelli di pagamento, estratte dalla banca dati sulla base di criteri asso-



lutamente prudenziali. Come si è già detto, tale attività non aveva potuto concretizzarsi nel 2014. La prosecuzione delle attività per tutto il 2014, e per il primo scampolo di 2015 fino alla data di estrazione dei dati (fine aprile), ha portato ad evidenziare un numero più che raddoppiato di contribuenti, arrivando alla considerevole cifra di 8.922 soggetti coinvolti.

L'invio dei modelli pre-compilati per la TASI e per l'IMU

Il comune ha ritenuto di agire anche al di là dello stretto obbligo normativo, svolgendo una reale attività di servizio ai contribuenti. Si è ritenuto infatti che l'invio dei soli modelli di

cando i benefici sia per i contribuenti stessi che per la struttura comunale.

Le difficoltà

Il comune di Chieri si è mosso in controtendenza, anche considerando le difficoltà evidenziate da IFEL (Istituto per la Finanza e l'Economia Locale) nel quadro di una nota diffusa nel mese di maggio, che aveva parlato di una vera e propria "inattuabilità" della norma che prevede l'invio dei modelli pre-compilati.

Quanto segnalato da IFEL rappresenta certamente una situazione di partenza, se non si effettua un'attento esame della questione, magari improvvisando invii non caratterizzati da una riflessione

soltanto grazie all'individuazione di un percorso coordinato strategicamente, anche in collaborazione con i tecnici di Maggioli, Tributi, compiendo gli opportuni passi senza mai distogliere lo sguardo dalla qualità dei dati a disposizione e dei conseguenti criteri di estrazione che si sarebbero dovuti seguire.

I tempi necessari per attuare un processo virtuoso che possa dare ad altri comuni gli stessi (o simili) risultati

Come apparirà ormai chiaro, non è possibile pensare ad un processo che possa arrivare in maniera improvvisata, magari in qualche settimana, ai risultati auspicati. Occorre pertanto che tutti i processi necessari vengano attivati con sufficiente anticipo, tenendo conto che occorrono certamente diversi mesi di lavoro per ottimizzare lo stato di qualità della banca dati, ovvero per arrivare ad un livello che possa essere giudicato almeno sufficiente. Pensandoci adesso si può ipotizzare di arrivare con certezza alla messa a disposizione dell'utenza di un servizio efficace per il 2016. Di contro, se

***... per arrivare al risultato
è necessario che tutti i processi di bonifica
vengano attivati con anticipo***

pagamento TASI avrebbe comportato un'utilità limitata, costringendo comunque gli stessi contribuenti ad effettuare per proprio conto, oppure a rivolgersi presso gli sportelli del comune, i calcoli relativi all'IMU, vanifi-

sullo stato delle banche dati. In questo senso il comune di Chieri ha beneficiato di un costante e continuo incremento della qualità della propria banca dati apportato dall'ufficio nel corso degli anni. I risultati raggiunti sono stati possibili

si pensa di poter attendere il prossimo mese di gennaio per attivare il tutto, difficilmente si otterranno risultati positivi nei pochi mesi a disposizione entro la scadenza della prima rata, considerando che un'emissione realmente efficace dovrebbe pervenire ai contribuenti intorno al 20 di maggio e che, per raggiungere questo risultato considerando tutti i passaggi tecnici e le verifiche d'obbligo, l'estrazione definitiva dei dati non può che avvenire entro l'ultima decade del mese di aprile.

L'(in)idoneità delle banche dati comunali a seguito dell'esecuzione dell'attività di accertamento

Si può pensare che dovendo eseguire le attività di accertamento il Comune disponga già di banche dati allineate ed idonee all'attuazione dei servizi in parola, ma occorre considerare un aspetto decisamente pregiudiziale.

Quando il Comune esegue l'attività di accertamento, tipicamente si trova a concentrare la sua attenzione sui casi dove vengono rilevate irregolarità che possono condurre all'emissione di un

atto di accertamento. Se si vuole invece procedere verso l'invio generalizzato (se pur progressivo) dei modelli di pagamento, occorre che TUTTA la banca dati venga ottimizzata, a prescindere dalla ritraibilità o meno di un vantaggio eco-

per l'invio generalizzato dei modelli di pagamento occorre che tutta la banca dati venga ottimizzata.

nomicamente rilevante dalle operazioni di verifica. Si tratta quindi di operazioni che, se pur legate agli stessi dati di partenza, devono essere condotte con metodologie differenti.

Inoltre occorre tenere presente che le attività di accertamento vengano eseguite abitualmente su annualità ben precedenti a quella corrente, condizione che comporta la non immediata utilizzabilità della banca dati se non si sono attentamente predisposti tutti gli opportuni controlli, aggiornamenti e verifiche.

Un processo concluso?

Se si riuscirà a mantenere nel prossimo periodo lo stesso livello incrementale di contribuenti destinatari dei modelli di

pagamento precompilati "corretti" (almeno per una quota maggioritaria delle emissioni) si stima che occorrerà almeno un altro anno di lavoro, tenendo anche conto che le banche dati tributarie comunali non sono entità cristallizzate

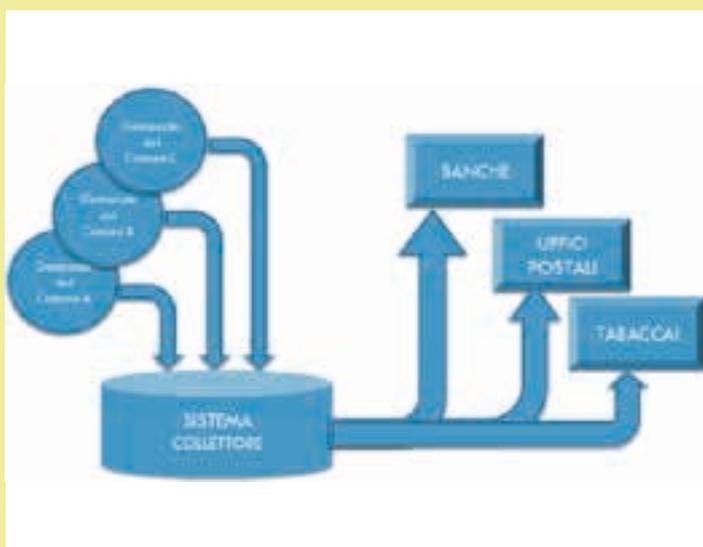
che possono essere, ad un certo punto, considerate "bonificate", bensì presentano una vitalità che le porta a mutare ed evolvere giorno per giorno, per cui il personale dell'ufficio tributi deve continuamente monitorarne l'evoluzione ed operare di conseguenza. Questo è l'obiettivo che il Comune vuole continuare a perseguire per tutto l'anno 2015.



Per ulteriori informazioni sul servizio di bonifica delle banche dati contattare:

Maggioli Tributi
Tel 0541628111
e.mail tributi@maggioli.it
www.maggioli.it/tributi

Software J-Trib: il nuovo servizio integrato F24 “zero code zero errori”



La soluzione realizzata è appositamente studiata per assicurare una nuova gestione al pagamento degli F24 generati dall'Ente veicolando, tramite il software J-Trib di Maggioli Informatica, le deleghe F24 in digitale dai produttori (Comuni) fino ai contribuenti (Cittadini e Imprese). I vantaggi che la soluzione rende disponibili sono sia a favore dell'Ente che dei Cittadini/Imprese creando un ciclo virtuoso in un evento delicato come il pagamento di un tributo.

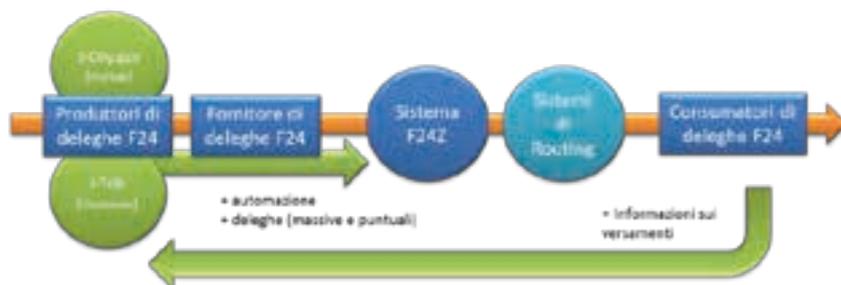
Per i Comuni si possono infatti evidenziare elementi positivi non di poco conto quali: • il ritorno delle notifiche di pagamento e delle relative quietanze da riscontrare rispetto agli F24 forniti dall'Agenzia delle Entrate, • l'evitare di sollecitare il pagamento ai cittadini che risultano aver pagato dai dati forniti dal circuito bancario (banche, poste, tabacchi) ma che non sono presenti nei flussi dell'Agenzia delle Entrate, l'offerta ai

propri cittadini di un sistema più comodo e sicuro di gestione e pagamento degli F24 ed infine • il miglioramento del processo di riconciliazione con i versamenti rendicontati dall'Agenzia delle Entrate.

Lato Cittadini/Imprese i principali vantaggi sono: • il trovare un numero più ampio di sportelli per il pagamento sul territorio: tabaccheria, sportello banca-

rio, sportello postale; • l'essere certi che non vi saranno errori nella ricopiatura dei dati da parte degli operatori di sportello (banca, posta, tabacchi) in quanto i dati sono già caricati a monte e non devono più essere inseriti manualmente.

In generale, inoltre, questa soluzione consente di ridurre in modo sensibile il tempo speso dal cittadino presso lo sportello dell'intermediario per attuare il pagamento dell'F24.



Per informazioni:
Maggioli Informatica
tel. 0541 628380
e mail: informatica@maggioli.it
www.maggioli.it/informatica

STAMPA 3D: disegna, modella, crea



Immaginare e realizzare. Dare forma alle idee, tramutandole in qualsiasi oggetto si voglia. È possibile, da oggi, con il servizio innovativo Maggioli 3D che consente, tramite un apposito software, di creare modelli e oggetti finiti partendo da un disegno tridimensionale.

La stampa 3D permette di realizzare rapidamente ed in modo economico un oggetto consentendo di valutarne molteplici aspetti: funzionalità, ergonomia, estetica, gradimento.

La possibilità di creare rapidamente modelli funzionali dal progetto CAD realizzato in 3D, permette di comprendere immediatamente le scelte operate, riducendo al minimo le modifiche necessarie.

In questo modo migliora la qualità del progetto e **si riducono drasticamente i costi di produzione.**

Maggioli 3D è rivolto a chiunque necessiti di **oggetti con una importante componente estetica, belli, colorati e personalizzati** come plastici di edifici, oggetti d'arredo, scarpe, occhiali, accessori moda, gioielli, finanche a copie di persone in miniatura (Mini-Me) e le riproduzioni in scala di qualsiasi oggetto.

Il Gruppo Maggioli mette a disposizione **un servizio innovativo e ad alto valore aggiunto, grazie ad una nuovissima stampante Project 4500 Colorjet Printing.**

Gli strumenti e le soluzioni proposte contribuiscono al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza gestionale, attraverso professionalità e tecnologie avanzate.

La stampa 3D consente di produrre un oggetto solido partendo da un modello digitale dell'oggetto realizzato con un qualsiasi software di modellazione 3D.

La stampa tridimensionale di un oggetto si ottiene tramite il processo di produzione additiva di materiale. Il miglior modo di cominciare un nuovo

progetto è quello di rappresentarlo.

La stampa 3D permette di realizzare rapidamente ed in modo economico l'oggetto reale per valutarne molteplici aspetti: funzionalità, ergonomia, estetica, gradimento, ecc.

La possibilità di creare rapidamente modelli funzionali dal progetto CAD realizzato in 3D, permette al web designer ed a tutti gli altri membri del team, di comprendere immediatamente e senza errori le scelte operate, riducendo al minimo le modifiche necessarie.

Per ulteriori informazioni:

www.maggioli3d.it

tel. 0541 628222

e-mail: servizio.clienti@maggioli.it

SEDI TECNICO-COMMERCIALI

Il contatto diretto con i nostri clienti



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

