

# informatica

**Maggioli  
News**  
N. 3-2020

## consulenza & servizi in outsourcing

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



iStockBychikhin\_Olexandr

---

### EDITORIALE

PagoPa: pagamenti semplici e sicuri per la pubblica amministrazione **2**

---

### RDT NEWS

Competenze digitali: Italia fanalino di coda in UE **3**

---

### CASI DI ECCELLENZA

Al Comune di Marmirolo è partito lo Sportello Telematico Polifunzionale **5**

A Thiene i certificati anagrafici sono a portata di clic con la piattaforma J.City-Gov **6**

---

### SPECIALE

L'emergenza coronavirus come stimolo per accelerare la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione **7**

---

### CASI DI ECCELLENZA

Il Comune di Pozzuoli: un esempio di ottima gestione del Servizio Idrico **12**

Il Comune di Melzo sceglie l'App Municipium per migliorare la comunicazione con i cittadini **13**

Autosc@n Thermic: due strumenti diversi per il controllo della temperatura corporea **15**

[www.maggiolinformatica.it](http://www.maggiolinformatica.it)

# PagoPa: pagamenti semplici e sicuri per la pubblica amministrazione

PagoPA è una **piattaforma di pagamento elettronico** concepito nell'ottica di facilitare i pagamenti dei cittadini verso gli enti pubblici, rendendoli maggiormente trasparenti e sicuri. L'obiettivo ultimo è, dunque, semplificare la vita dei cittadini grazie a un metodo di pagamento veloce e comodo.

Ma **come funziona il sistema PagoPa?** Intanto va sottolineato che PagoPa non è un sito dove pagare, ma una modalità standard di pagamento, che può essere utilizzata sia dal sito dell'ente verso il quale destinare il pagamento (il sito dell'Ateneo per le tasse universitarie, ad esempio) sia tramite altri canali, ad esempio quelli bancari (presso gli sportelli, con home banking o presso le casse dei supermercati), i punti Sisal, Lottomatica (quindi bar e tabaccherie) o presso gli uffici postali. Tecnicamente l'Ente che vuole consentire ai propri debitori di effettuare i pagamenti in suo favore in modalità elettronica ha l'**obbligo** di abilitare tale opportunità tramite PagoPA; il modo è quello di effettuare dei collegamenti informatici tra il proprio sistema informativo, ivi compreso il sito istituzionale ed i servizi online, ed il sistema PagoPA. Per fare questo l'Ente si rivolge a soggetti terzi che si occupano degli aspetti sistemistici e telematici per garantire il collegamento nella modalità più sicura e protetta: sono i cosiddetti intermediari e partner tecnologici.

Per assicurare al debitore maggiori garanzie relative alle operazioni di pagamento sono state emanate una serie di linee guida che regolano le modalità tecniche di collegamento informatico tra il sistema informativo dell'Ente creditore e PagoPA. Una di queste regole riguarda la generazione di codici identificativi univoci di versamento da parte delle pubbliche amministra-

zioni e dei gestori dei servizi di pubblica utilità, che sono tenuti ad offrire le dovute garanzie di trasparenza. Fatta questa precisazione vediamo come effettuare il pagamento con PagoPa. Le modalità di pagamento offerte da PagoPa sono semplici e intuitive. In primis, i pagamenti possono essere spontanei, ovvero eseguiti su iniziativa autonoma da parte del cittadino (per esempio a fronte di una richiesta di uno specifico servizio), oppure attesi, cioè in forma di adempimenti richiesti dall'Ente in seguito a una posizione debitoria preesistente (come accade per i tributi comunali, bolli, bollette, tasse universitarie, etc.).

Gli Enti di ogni ordine e grado si stanno organizzando per consentire il pagamento elettronico di tutte le tipologie di entrate con PagoPA; ad oggi quelle che sono da tempo abilitate riguardano i seguenti **servizi**:

- TARI
- Servizi scolastici come Rette e mense scolastiche, trasporto alunni;
- Contravvenzioni al Codice della Strada;
- Servizi cimiteriali;
- Diritti di segreteria
- Oneri di urbanizzazione e costo di costruzione
- Diritti pratiche SUAP/SUE

Per pagare con PagoPA non sono richieste nuove credenziali di accesso o sistemi di autenticazione particolari; inoltre, non è necessaria alcuna attivazione del servizio. Tutto quello che occorre è un indirizzo email valido o (nel caso di pagamenti tramite home banking) i propri dati di login.

I pagamenti possono essere effettuati online o presso strutture fisiche. La procedura per effettuare dei **pagamenti online con PagoPA** è davvero molto

semplice. Occorrerà seguire la procedura proposta nel form online che l'Ente ha messo a disposizione sul proprio sito istituzionale; in taluni casi non è neanche necessario riportare i dati richiesti ma solo un codice identificativo (la targa dell'automobile nel caso della multa o il codice IUV nel caso di un avviso di pagamento ricevuto dall'Ente creditore).

Occorre poi scegliere tra quelli elencati il **canale di pagamento** preferito (es. carta di credito Visa) e procedere con le procedure autorizzatorie al pagamento, a cui siamo ormai tutti abituati nell'effettuare i nostri acquisti online.

È possibile effettuare pagamenti anche presso **apposite strutture** come banche, punti SISAL, Poste Italiane, ecc. In questo caso basta presentare l'avviso di pagamento ricevuto dall'Ente creditore.

**ANGELO BIANCHI**  
Direttore Maggiori Informatica

DIRETTORE RESPONSABILE  
**Angelo Bianchi**

REDAZIONE  
**Marco Alfieri**  
**Vladimiro Balducci**  
**Francesco Beccari**  
**Marco Benetel**  
**Stefano Bruscajin**  
**Marco Chiarini**

COORDINAMENTO DI REDAZIONE  
**Robert Ridolfi**

PROGETTO GRAFICO  
**Moreno Clementi**

CONTATTI  
**informatica@maggiori.it**

## Competenze digitali: Italia fanalino di coda in UE



*I dati del DESI certificano il vero digital divide italiano: investire in formazione è l'unica strategia possibile. Dal 2014 ogni anno la Commissione Europea dà le pagelle agli stati membri dell'UE sullo stato di digitalizzazione dell'economia e della società di ogni singolo Paese.*

Si tratta del DESI (Digital Economy and Society Index), indagine che serve a fare il punto sui risultati delle politiche intraprese in materia di banda larga, competenze digitali, uso di Internet, digitalizzazione delle imprese, servizi pubblici digitali, tecnologie emergenti e cibersecurity.

Nelle scorse settimane sono stati pubblicati i dati relativi al 2019 e, purtroppo, non ci sono buone notizie per l'Italia. Il nostro Paese, dopo i progressi registrati negli anni scorsi, torna a perdere terreno rispetto agli altri Stati dell'UE, collocandosi al 25° (su 28).

Tuttavia, contrariamente a quanto potrebbe pensarsi, l'arretratezza

italica non è dovuta né alle infrastrutture (l'Italia, ad esempio, è in una buona posizione per la preparazione al 5G) né alla scarsa digitalizzazione della pubblica amministrazione (i servizi in rete della PA sono superiori rispetto alla media UE). La vera motivazione del fallimento delle politiche sull'agenda digitale è rappresentato dalle carenze relative al capitale umano. Rispetto alla media UE, infatti, il nostro Paese registra livelli di competenze digitali di base e avanzate molto bassi. Solo il 42% delle persone tra i 16 e i 74 anni possiede almeno competenze digitali di base, solo il 22% possiede competenze superiori rispetto a quelle di

base. Anche il numero di specialisti e laureati nel settore ICT è molto al di sotto della media europea. Come evidenziato dalla relazione, queste carenze in termini di competenze digitali si riflettono nel modesto utilizzo dei servizi online, compresi i servizi pubblici digitali. Solo il 74% degli italiani usa abitualmente Internet e solo il 32% usufruisce attivamente dei servizi di e.government (la media UE è il 67%).

### **Competenze (digitali), la vera emergenza nazionale**

Indipendentemente dall'impulso alla trasformazione digitale del settore pubblico - che indubbiamente



iStock/metamorworks

te è stato dato dall'emergenza - i dati del DESI devono far riflettere, soprattutto per quando riguarda le competenze digitali e i servizi online.

Non si tratta di temi sui quali è possibile improvvisare e che, per questo motivo, sono al centro da anni della strategia nazionale sulla digitalizzazione del settore pubblico.

Il Piano triennale per l'informatica nella PA 2019-2021 dedica particolare attenzione al "rafforzamento delle competenze", prevedendo specifiche linee di azione. Uno degli obiettivi indicati dal Piano è proprio quello di individuare strumenti per lo sviluppo di capitale umano, tecnologie e servizi orientati a conseguire una maggiore efficienza dei processi organizzativi. Anche il Dipartimento della Funzione pubblica ha promosso il progetto "Competenze digitali per la PA" che punta ad accelerare i processi di trasformazione digitale della PA e a migliorarne i servizi, consentendo a tutti i dipendenti pubblici di poter misurare le proprie competenze digitali. Nell'ambito del progetto è stato realizzato un Syllabus che definisce l'insie-

me di conoscenze e abilità digitali considerate chiave per la pubblica amministrazione, quali ad esempio: la gestione di dati e informazioni, la sicurezza, i servizi online, la comunicazione, la trasformazione digitale, la privacy.

Un punto di partenza prezioso per tutte le amministrazioni, chiamate a rilevare i fabbisogni formativi del proprio personale e a progettare le necessarie iniziative di aggiornamento professionale.

### **Competenze digitali: il ruolo delle singole amministrazioni**

Quello delle competenze digitali dei dipendenti, infatti, è un ambito di lavoro continuo di ciascuna amministrazione.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale – all'articolo 13 – prevede che le amministrazioni, nell'ambito delle risorse finanziarie disponibili, debbano attuare politiche di reclutamento e formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie assistive. Tali politiche di formazione devono essere altresì volte allo

sviluppo delle competenze tecnologiche, di informatica giuridica e manageriali dei dirigenti, per la transizione alla modalità operativa digitale.

Con riferimento specificamente alle risorse umane e al responsabile dell'ufficio per la transizione al digitale, questi soggetti devono essere dotati di adeguate competenze tecnologiche, di informatica giuridica e manageriali. I dirigenti, infatti, devono essere preparati non solo per usare correttamente le tecnologie, ma anche per governare la trasformazione digitale, progettare la nuova organizzazione degli uffici e scegliere le soluzioni adeguate ai tempi.

Insomma, a partire dalla formazione, ogni amministrazione può fare la propria parte per raggiungere i risultati che tutti speriamo di riscontrare nelle classifiche dei prossimi anni.

*A cura di*

*Ernesto Belisario*

*(Avvocato, Studio Legale E-Lex - Curatore del progetto laPA digitale.it di Maggioli)*

*Francesca Ricciulli*

*(Avvocato, Studio Legale E-Lex)*

# Al Comune di Marmirolo è partito lo Sportello Telematico Polifunzionale



*Il Comune lombardo procede spedito sulla strada della digitalizzazione*

*Al Comune di Marmirolo è partito lo Sportello Telematico Polifunzionale: cittadini e professionisti potranno inviare le loro pratiche online senza doversi recare in municipio.*

Il nuovo sportello del Comune lombardo, in provincia di Mantova, abbraccia diverse sezioni, dall'ambiente, alla polizia locale, all'edilizia. E poi servizi cimiteriali, servizi sociali, servizi demografici e tempo libero e cultura.

Lo sportello è già attivo è stato presentato ufficialmente online giovedì 11 giugno da **GLOBO, società del Gruppo Maggioli specializzata da anni nella realizzazione dello Sportello telematico polifunzionale** studiato per semplificare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, con una scrupolosa attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e sburocratizzato e nel rispetto delle linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni e delle norme sull'accessibilità.

«Lo sportello digitale riduce la necessità di una parte dei cittadini di recarsi in Comune. Il municipio a sua volta sta riorganizzando gli orari di apertura **spiega il sindaco Paolo Galeotti**. L'idea è di

*ridistribuire gli orari in maniera più funzionale. L'amministrazione pensa quindi ad avere un municipio aperto per la pausa pranzo. L'orario di apertura potrebbe poi allungarsi in serata. Questo cambiamento arriverà in settembre».*

Il sindaco fa poi chiarezza sull'apertura del sabato. «In questi mesi il contratto di chi lavora negli enti pubblici è cambiato e i giorni di lavoro sono cinque – dice – Il Comune era invece aperto 6 giorni, dal lunedì al sabato. Ecco che al sabato mattina, dalle 9 alle 12.30, oltre all'ufficio demografico ci sarà solo uno sportello accoglienza per le pratiche più urgenti e per aiutare a caricare le pratiche sullo sportello telematico».

**Elena Betteghella, assessore del Comune di Marmirolo**, commenta: «Con l'introduzione dello sportello telematico polifunzionale viene offerto un servizio innovativo all'utente che 24 ore su 24, tutti i giorni, può interagire con la Pubblica Amministrazione secondo il principio di tra-

*sparenza e di semplificazione burocratica. Oltre a questa innovazione tecnologica, il Comune rimane per sei giorni al servizio del cittadino con la presenza del personale e con lo sportello di accoglienza al pubblico, quest'ultimo operativo al sabato mattina dalle 9 alle 12.30».*

«Sportello telematico polifunzionale del Comune di Marmirolo. Perché "Sportello"? Perché si è attivata l'opportunità di un nuovo canale privilegiato di accesso dell'utente ai servizi del Comune. Perché "Telematico"? Perché il procedimento si sviluppa in tutte le sue fasi "digitalmente": non esistono più "originali" cartacei. Perché "Polifunzionale"? Perché in forma semplice e intuitiva offre all'utente la guida ai principali procedimenti attivabili su istanza. Ci si connette per informarsi, per conoscere, per dialogare con il Comune» è il commento del **Segretario Generale, Maria Livia Boni**.

# A Thiene i certificati anagrafici sono a portata di clic con la piattaforma J.City-Gov



*Niente più code o appuntamenti: il Comune di Thiene offre ai cittadini la possibilità di stampare direttamente da casa i propri certificati anagrafici, proseguendo a passi spediti verso la digitalizzazione dei servizi.*

La conferma di questo processo virtuoso si era avuta già quando, con la pandemia, le attività dei dipendenti comunali erano proseguite senza alcun problema in smart working, dimostrando come la struttura comunale fosse già attrezzata per affrontare le sfide del digitale.

«Il recente periodo – afferma l'assessore ai Servizi demografici e all'Urp, **Giampi Michelusi** – ha obiettivamente comportato un'accelerazione nella ricerca di altre forme di risposta alla cittadinanza. Il cambiamento in atto nella società, nonché la grande capacità di recepire le novità proposte dimostrate dai thienesi, hanno imposto una accelerazione rispetto a quell'importante lavoro, svolto negli ultimi anni con grande attenzione ed impegno da parte dei Servizi demografici e dell'Urp, in collaborazione con i tecnici di Pasubio Tecnologia. Con l'attivazione della nuova modalità di ottenimento dei certificati si vuole garantire un sempre più efficace ed efficiente servizio pubblico al cittadino, razionalizzando le attività ed utilizzando il servizio di pre-

notazione degli appuntamenti, che Thiene è stato fra i primi Comuni ad adottare».

«L'obiettivo dell'Amministrazione comunale – spiega il **sindaco Giovanni Casarotto** – è quella di ampliare sempre più i servizi online, permettendo ai cittadini di usufruire dei servizi comunali in qualsiasi momento della giornata, comodamente da casa o dal luogo in cui si trova. Questo significa un forte cambiamento sia per i cittadini, per i quali il rapporto con gli uffici diventa sempre più virtuale e immediato, sia per gli operatori dei pubblici servizi, per i quali l'impegno si sposta nell'uso sempre più ampio delle tecnologie, in un percorso che lo Stato e la Pubblica Amministrazione hanno già tracciato con il Codice dell'Amministrazione Digitale, recepito dal Comune di Thiene con il Piano Triennale per l'Informatica 2019-2021 e che l'emergenza causata dal Coronavirus ha notevolmente spinto in avanti».

Ora, grazie alla collaborazione tra Servizi demografici, Ufficio per le relazioni

con il pubblico e Pasubio Tecnologia, i thienesi potranno finalmente creare autonomamente le certificazioni anagrafiche e le autocertificazioni direttamente dal proprio computer, tablet o cellulare, senza recarsi fisicamente presso gli sportelli anagrafici, grazie all'utilizzo dell'applicativo J.City-Gov, collegato al sistema di gestione dei dati anagrafici.

**Con J-City-Gov i certificati anagrafici vengono creati in formato elettronico con la firma digitale del Sindaco.** Questo rende il certificato valido ed utilizzabile a tutti gli effetti. Grazie ai QR-code presenti nel certificato si potrà generare il documento, trasmetterlo e verificare la corrispondenza dei dati del medesimo nell'anagrafe nazionale (AN-PR). Ulteriori servizi e procedimenti dei servizi demografici sono inoltre stati digitalizzati all'interno del nuovo sportello telematico polifunzionale che permetterà ai cittadini di inviare pratiche online da casa 24 ore su 24

# SPECIALE

## L'APPROFONDIMENTO



### L'EMERGENZA CORONAVIRUS COME STIMOLO PER ACCELERARE LA DIGITALIZZAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Dopo la fase emergenziale in cui per la Pubblica Amministrazione lo smart working è diventata la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa, **gli uffici pubblici hanno progressivamente riaperto, affiancando il lavoro in presenza al lavoro agile, con tutte le difficoltà organizzative che questo comporta.**

Il Ministro della Pubblica Amministrazione aveva già emanato, in piena emergenza Covid-19, una **direttiva** per incentivare le pubbliche amministrazioni a **consentire ai propri dipendenti di lavorare da casa in modalità agile.**

Si tratta per il Ministro di una **trasformazione** che non è più rinviabile, i passi per attuarla sono già individuati: lo strumento per iniziare è la **digitalizzazione.**

Dunque per accelerare la transizione al digitale gli Enti Locali devono seguire quanto previsto dal Piano Triennale per l'Informatica della PA 2019-2021,

nel quale sono individuati gli elementi necessari per strutturare la governance.

Il Piano fa leva sulla figura del “Responsabile per la transizione al digitale”, che dovrà sostenere il percorso inclusivo di crescita digitale degli Enti Locali. Questo strumento indica le **linee di azione da intraprendere per promuovere la trasformazione digitale** mettere in atto una strategia condivisa con **tutti gli attori della trasformazione digitale:** la pubblica amministrazione, i cittadini, le imprese, il mercato, il mondo della ricerca.

In estrema sintesi il Piano Triennale 2019-2021:

- sostiene il percorso inclusivo di **crescita digitale delle PA centrali e locali** con un maggiore coinvolgimento della figura del Responsabile per la transizione al digitale;
- definisce i **principi architettonici fondamentali**, le regole di interoperabilità delle infrastrutture nazionali e il modello di cooperazione fra ecosistemi e piattaforme;

# L'APPROFONDIMENTO



- **facilita il rapporto tra le PA e il mercato**, coinvolgendo anche i soggetti privati nello sviluppo di servizi integrati ed interoperabili;
- introduce una nuova chiave di lettura delle iniziative di trasformazione digitale che **individua le aree di intervento e l'impatto** sugli interlocutori e gli attori principali del percorso: i cittadini, le imprese e le PA.

Questi una selezione dei principali strumenti che il Gruppo Maggioli mette a disposizione degli Enti che **rappresentano la base, l'infrastruttura e le fondamenta dei servizi per un Ente Digitalizzato:**

## 1. I servizi per lo Smart Working:

L'obiettivo da perseguire è quello di un inquadramento dello Smart Working nell'Ente sia in relazione all'attuale scenario emergenziale sia, a tendere, come tassello del più ampio percorso di trasformazione digitale e organizzativa con un percorso finalizzato a:

- Adottare piani di avvio e/o consolidamento dello Smart Working
- Realizzare azioni a supporto, tra cui in primis quelle di carattere formativo per dipendenti e figure apicali

- Adottare strumenti delle tecnologie dell'informazione in grado di supportare questo processo di trasformazione digitale e organizzativa.

## 2. Subentro in ANPR e App M.Accerta

L'**Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR)** è un'anagrafe unica in cui tutti i Comuni italiani devono subentrare per legge (**art. 62 del CAD**). Subentrare in ANPR vuol dire non gestire più i dati anagrafici dei cittadini in autonomia, con i propri server o archivi cartacei, ma passare a un sistema centralizzato, più efficace, sicuro, aggiornato e in grado di interagire con altre Pubbliche Amministrazioni e con i servizi digitali

La gestione evoluta e dematerializzata degli accertamenti anagrafici tramite tablet e smartphone.

L'**App M.Accerta** consente ad un soggetto accertatore abilitato di produrre il verbale di accertamento di iscrizione, di variazione di indirizzo o di cancellazione anagrafica tramite dispositivo mobile. Inoltre consente di scaricare direttamente nel software J-Demos gli esiti dell'accertamento, in modo da proseguire nell'iter istruttorio per la definizione della relativa pratica anagrafica.



# L'APPROFONDIMENTO



### 3. Attivazione dei pagamenti digitali con PagoPA

La gestione dei pagamenti rappresenta un costo molto rilevante per i Comuni. Gestire le multe, la Tari, la retta degli asili nido, il pagamento delle mense, vuol dire occuparsi di una serie di attività che comportano costi e problematiche: gli incassi, la riconciliazione con la tesoreria, i solleciti dei singoli provvedimenti, la gestione del contante, le assicurazioni, le convenzioni con i Prestatori di Servizi di Pagamento e così via. La [piattaforma per i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione PagoPA](#) risolve gran parte di questi problemi (e abbate i relativi costi), mettendo a disposizione dei Comuni un sistema gratuito, semplice e sicuro per automatizzare i pagamenti, gli incassi e la riconciliazione.

### 4. Integrazione con il Sistema Pubblico di Identità Digitale

SPID è il sistema unico di autenticazione per usare i servizi pubblici online. I cittadini possono dotarsi di un'identità SPID (ovvero un nome utente e una password connessi al proprio smartphone) e usare queste credenziali come sistema di riconoscimento per accedere a qualsiasi servizio online della Pubblica Amministrazione. SPID

può essere integrato con qualsiasi servizio digitale di un Comune. Grazie a questa integrazione, un Comune può:

- avere la certezza dell'identità di un cittadino quando offre un servizio online;
- personalizzare i servizi, ad esempio creando delle aree riservate sul proprio portale dove i cittadini possono trovare documenti e certificati che li riguardano;
- liberarsi dalle complessità e responsabilità connesse alla sicurezza informatica degli accessi e a buona parte delle problematiche relative alla protezione dei dati personali (GDPR).

### 5. Rilasciare la Carta d'identità elettronica (CIE)

Oggi i [Comuni](#) devono poter rilasciare ai propri cittadini la Carta d'identità elettronica (CIE). Questo è un passaggio fondamentale verso la digitalizzazione, perché il nuovo documento:

- adotta i migliori standard di sicurezza e anti-contraffazione disponibili;
- può essere utilizzato come strumento di autenticazione (come una sorta di badge) per accedere a servizi fisici (biblioteca, trasporti, stadio...) o online.

# L'APPROFONDIMENTO



iStocklanyaberkut

## 6. Utilizzare infrastrutture servizi in cloud

Nello scenario attuale, i Comuni gestiscono internamente i propri servizi e i propri server.

Questa situazione implica costi e attività rilevanti a carico del Comune:

- costi per la collocazione e la manutenzione dei server;
- costi per la manutenzione e l'aggiornamento del software che gestisce i servizi

Inoltre, a fronte di questi costi, le Amministrazioni si trovano spesso a disporre di server obsoleti e insicuri, oppure di software non affidabili o non aggiornati.

## 7. Offrire ai cittadini servizi digitali tramite lo Sportello Telematico Polifunzionale

Grazie allo Sportello Telematico Polifunzionale i cittadini possono compilare le pratiche online, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, senza doversi recare fisicamente in Comune: la pratica telematica ha infatti lo stesso valore legale di quella cartacea. In questo modo, l'Ente riesce a superare il problema della chiusura al pubblico di alcuni uffici, offrendo ai propri cittadini un modo nuovo e innovativo per continuare a interagire e a comunicare.

Lo Sportello Telematico Polifunzionale rispecchia l'art. 75 comma 1 "Acquisti per lo sviluppo di sistemi informativi per la diffusione del lavoro agile e di servizi in rete per l'accesso di cittadini e imprese" della Gazzetta Ufficiale edizione straordinaria del 17 marzo 2020 Decreto Legge n. 18 "Cura Italia"

## 8. Avviare la Comunicazione Digitale tramite l'App Municipium

L'obiettivo è di creare un sistema organizzato di Comunicazione, capace di incrementare le possibilità di comunicazione e partecipazione di cittadini e turisti, e al contempo di razionalizzare, snellire e uniformare le attività gestionali in carico agli uffici comunali.

Una trasformazione radicale composta da otto punti, che non solo permette grandi risparmi all'Ente, ma migliora sensibilmente l'efficienza e la sicurezza dei servizi e rende l'Amministrazione indipendente e consapevole di fronte ai rischi e alle grandi opportunità dell'epoca del digitale.

## Il Comune di Pozzuoli: un esempio di ottima gestione del Servizio Idrico



*Con i suoi 80.000 abitanti, il Comune di Pozzuoli si pone come caso di eccellenza nazionale nella gestione efficiente delle Entrate Tributarie.*

*La scelta di affiancare risorse tecniche e specializzate ha portato il Comune a risultati al di sopra della media nazionale, raggiungendo un'attendibilità delle banche dati, collegate ai tributi IMU e TARI, pari al 93%.*

Per quanto riguarda il Servizio Idrico Integrato, il “cambiamento di passo” verso i risultati raggiunti con i tributi ha preso il via soltanto a metà 2015, quando la gestione del canone idrico è stata affidata alla Direzione Coordinamento Entrate del Comune con gli strumenti adatti e la costante assistenza specialistica.

*“I cambiamenti spesso sono difficili da comprendere – spiega il dottor Luigi Giordano - Dirigente delle Entrate del Comune di Pozzuoli, già componente del Comitato Scientifico ANUTEL e docente IFEL – ma sapevamo che cambia-*

*re era una scelta obbligata per poter ottenere una gestione ottimale dei canoni idrici. Abbiamo riflettuto a lungo e alla fine abbiamo deciso che era giunto il momento di innovare”.*

Una scelta non immediata, ma sicuramente coraggiosa e di responsabilità.

*“Abbiamo compiuto un'attenta indagine di mercato e abbiamo riscontrato nel Gruppo Maggioli e di conseguenza in Sikuel validi alleati per il lavoro che dovevamo svolgere. Un'impresa che da subito abbiamo capito essere straordinaria. Siamo riusciti a correggere le criticità che rendevano la precedente organiz-*

*zazione del lavoro obsoleta. Il primo passo è stato la sostituzione del vecchio software – continua il Dottor Giordano – non adatto al lavoro che dovevamo svolgere. Un software non stabile e con un margine di errore troppo elevato. Altro importante step, la riconversione dell'anagrafica per creare una banca dati finalmente attendibile e reale, ottenuta con un percorso scrupoloso di bonifica e di normalizzazione”.*

Grazie a Sikuel è stato così creato un archivio dei dati ottimale che risulta sempre aggiornato, alimentato anche dalla gestione informatizzata delle letture idriche,



iStok\PFM\photostock

così da rendere il lavoro più celere e ridurre al minimo, quasi fino ad azzerarlo, il possibile errore.

*“Uno dei grossi problemi che avevamo – mette in evidenza il Dottor Giordano – era la mancata corrispondenza tra l’intestatario della fornitura idrica e chi ne usufruiva realmente. Adesso, la maggior parte delle utenze idriche hanno il loro soggetto intestatario corretto e questo ci ha consentito di raggiungere un risultato sorprendente sulla fatturazione elettronica di 25mila documenti: solo 50 scarti legati a codici fiscali errati o mancanti!”*

*“L’azienda ragusana, comprendendo le nostre necessità, ha personalizzato il software a seconda delle nostre richieste ed esigenze. Abbiamo così potuto gestire le diverse componenti nella fatturazione e corretto le criticità come, per fare un esempio, il layout delle fatture, che adesso ab-*

*biamo predisposto secondo le disposizioni ARERA. Con questa nuova gestione inoltre riusciamo ad importare automaticamente gli esiti del Bonus Idrico sul portale SGATE.*

*Con il software gestionale Sikuel – continua Giordano – gestiamo anche la postalizzazione elettronica tramite posta ordinaria, mail o PEC fino alla conservazione digitale a norma dei documenti informatici.”.*

*“Il nostro software – commenta Emanuele Cilia, project manager e database specialist Sikuel che ha seguito il progetto del Comune di Pozzuoli – è uno standard capace di adattarsi alle esigenze dei clienti. Con il Comune di Pozzuoli ci siamo migliorati e siamo cresciuti grazie agli input propositivi del dottor Giordano e del suo staff. Siamo stati ricettori delle proposte fatte con lungimiranza e ingegno”.*

*“È stata una collaborazione fitta e interessante – conclude il dottor Giordano – che ci ha permesso di tracciare un percorso virtuoso. Grazie all’assistenza tecnica, alla competenza dei professionisti, siamo stati accompagnati in ogni tappa di questo viaggio (tutt’ora non concluso), anche durante il difficile periodo del lockdown”.*

## Il comune di Melzo sceglie l'App Municipium per migliorare la comunicazione con i cittadini



*Il percorso di Municipium al comune di Melzo è iniziato con un periodo di test e monitoraggio interno tra consiglieri e Assessori per poi essere lanciato ufficialmente a tutti i cittadini con una conferenza stampa. Ne parliamo con Luca Mosconi, consigliere del Comune di Melzo (Provincia di Milano), con delega App Municipium e Sito Comunale*

***Quando è cominciato il percorso con Municipium, da quali obiettivi siete partiti e quali azioni avete messo in campo per il coinvolgimento della cittadinanza?***

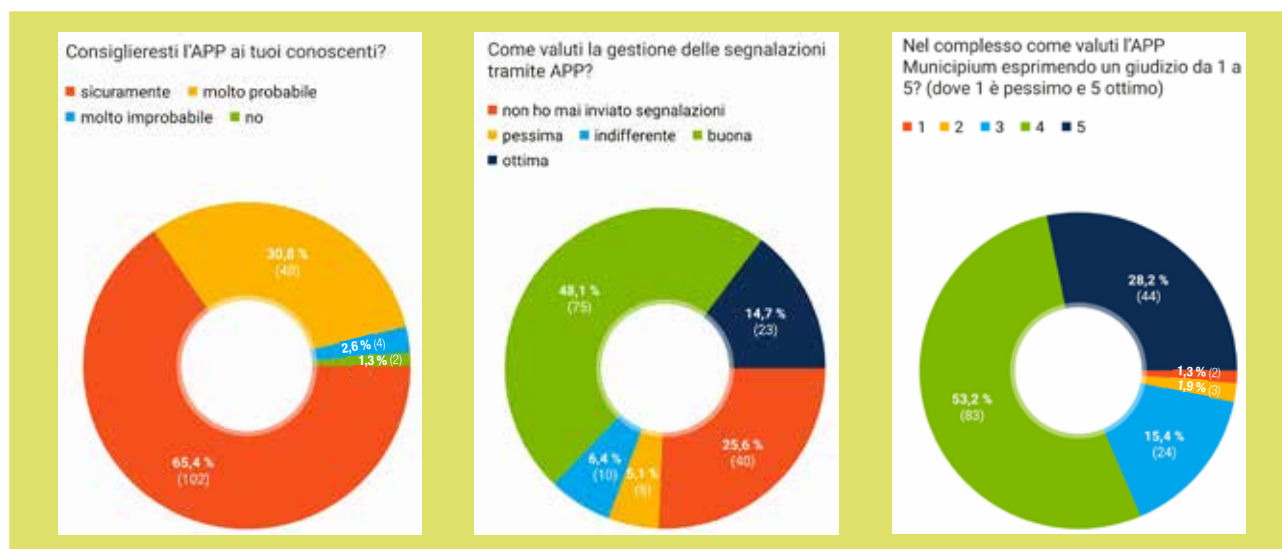
Il nostro percorso con Municipium è iniziato a giugno 2018, quando abbiamo attivato l'APP nel nostro Comune e abbiamo iniziato ad utilizzarla e testarla internamente tra Consiglieri, Assessori, persone vicine al nostro gruppo politico e dipendenti comunali. Nel periodo estivo l'attività di test e monitoraggio è diminuita, fino ad arrivare alla fine di ottobre 2018 quando abbiamo lanciato ufficialmente l'APP attraverso una conferenza stampa con i giornalisti e una serata di presentazione ai cittadini, in cui abbiamo illustrato

ogni sezione dell'applicazione. Successivamente per diffonderla abbiamo utilizzato il giornalino comunale MelzoNotizie che arriva in tutte le cassette postali della Città, abbiamo inserito il logo Municipium su tutti gli eventi organizzati dal Comune e abbiamo utilizzato i canali social del Comune. L'obiettivo per il quale abbiamo attivato l'APP era quello di gestire le segnalazioni e di migliorare la comunicazione con i cittadini. Partendo dalle segnalazioni abbiamo trovato l'APP Municipium come miglior strumento sul mercato per integrare anche altri servizi come news, eventi, calendario rifiuti, mappe con i luoghi di interesse e sondaggi.

Abbiamo assistito ad una continua

crescita degli utenti e anche l'ultimo sondaggio lanciato tramite la App lo testimonia.

Ogni lunedì rileviamo il numero di dispositivi attivati all'interno del nostro Comune e abbiamo sempre registrato un incremento. Ad oggi abbiamo superato i 3.100 dispositivi! Attraverso il sondaggio abbiamo voluto porre alcune domande per identificare la fascia d'età dei cittadini che utilizzano l'APP, individuare le sezioni più utilizzate e valutare la gestione delle segnalazioni e l'APP nel suo complesso. Alla domanda consiglieresti l'APP ai tuoi conoscenti, il 65,4% dei partecipanti al sondaggio ha risposto sicuramente, il 30,8% molto probabile e solo il 2,6% molto improbabile e l'1,3% no. Alla do-



manda come valuti la gestione delle segnalazioni tramite APP, il 48,1% ha risposto buona, il 14,7% ottima, il 25,6% ha dichiarato di non aver mai inviato segnalazioni e infine solo il 6,4% ha risposto indifferente e il 5,1% pessima. L'ultima domanda del sondaggio chiedeva di esprimere un giudizio complessivo sull'APP da 1 a 5 (dove 1 era pessimo e 5 ottimo): i risultati ottenuti sono stati il 53,2% 4, il 28,2% 5, il 15,4% 3 e solo l'1,9% 2 e l'1,3% 1. Sicuramente sono risultati soddisfacenti, la strada intrapresa è giusta, anche se restano sempre margini di miglioramento.

#### ***Vuole raccontarci la metodologia che avete attuato nella gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini?***

La sezione delle segnalazioni è quella più interattiva e comunicativa tra il Comune e i cittadini. L'App permette di inserire determinati dipendenti per ogni categoria di segnalazione, pertanto se un cittadino invia una segnalazione relativa ad una buca, questa arriverà ai dipendenti dell'ufficio tecnico che gestiscono le strade, se un altro cittadino invia una segnalazione in merito alla segnaletica, questa arriverà alla Polizia Locale, e così via. Essendo coinvolti

diversi settori del Comune e svariati dipendenti, il processo di attivazione ha richiesto del tempo per organizzarsi e qualche riunione per formare i dipendenti sulla gestione, anche se il backend dell'applicazione è molto intuitivo e user-friendly. Il cambiamento importante è stato quello di riuscire ad indirizzare le segnalazioni direttamente ai dipendenti giusti e non ad una mail generica che poi doveva smistare manualmente agli uffici competenti. Questo ovviamente ha ridotto i tempi di gestione delle segnalazioni rispetto a prima che non avevamo l'App.

#### ***Vista l'attuale e delicata situazione legata al Coronavirus, come vi siete organizzati per una corretta gestione delle comunicazioni e per evitare il proliferare di fake news?***

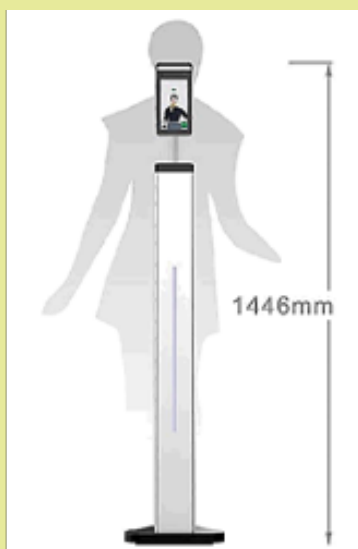
Le comunicazioni ufficiali ovviamente sono quelle pubblicate dal Comune attraverso i suoi canali istituzionali. Da inizio febbraio abbiamo attivato anche il sito comunale Municipium, arrivando così ad un'integrazione completa con l'APP. Quindi pubblicando una sola volta, in automatico abbiamo la pubblicazione sia sul sito che sull'APP. Quest'ultima ci mette a disposizione un potentissimo strumento che è quello delle notifiche push, che noi

politici o i dipendenti possono decidere di inviare a seconda dell'importanza della notizia o dell'evento. In questi giorni le abbiamo sfruttate moltissimo ogni volta che avevamo aggiornamenti sulle ordinanze di Regione Lombardia, comunicazioni di ATS o DPCM del Governo legati alle misure preventive per il contenimento del Coronavirus. Tutti i nostri cittadini che hanno scaricato l'APP ricevevano immediatamente una notifica sul loro smartphone, in modo da visualizzarla subito senza dover continuamente andare a consultare i canali istituzionali alla ricerca di aggiornamenti.

#### ***Ha suggerimenti per gli altri Comuni che come voi sono già clienti di Municipium?***

Il suggerimento che posso dare è sicuramente quello di rilanciare in ogni occasione pubblica il download e l'utilizzo dell'APP ai cittadini, in quanto saranno più informati e potranno interagire maggiormente attraverso l'invio di segnalazioni. Visto che Municipium è stata pensata come una piattaforma multi Comune, dove all'interno sono già attivi anche altri Comuni limitrofi a noi, si potrebbero organizzare momenti di condivisione per confrontarsi sulla gestione e migliorare tutti insieme.

## Autosc@n Thermic: due strumenti diversi per il controllo della temperatura corporea



*La cosiddetta “fase due” dell'emergenza Coronavirus ci ha permesso di tornare nuovamente ad alcune delle nostre “vecchie” abitudini.*

*Una delle misure di controllo maggiormente consigliate per l'accesso ai luoghi aperti al pubblico è il controllo della temperatura corporea.*

Per garantire la massima sicurezza a seguito dell'emergenza sanitaria i Comuni possono effettuare i controlli su chi accederà agli uffici pubblici per evitare il diffondersi dell'epidemia e tali controlli dovranno essere effettuati nel rispetto della normativa nazionale e regionale in costante aggiornamento.

Per supportare i Comuni abbiamo pensato a due soluzioni tecnologiche che aiutano ad individuare i cittadini che hanno una temperatura corporea superiore ai 37,5°C.

**I due prodotti sono i seguenti:**

- Autosc@n Thermic Proface: soluzione stand-alone compatta e subito pronta all'utilizzo.

- Autosc@n Thermic Med: sistema integrato da installare a parete o su palo.

### **Autosc@N Thermic Proface**

È una soluzione composta da un **tablet posizionato su una piantana** (compresa nella fornitura) che fa anche da supporto per contenere il **gel igienizzante per le mani**. La piantana può essere posta all'ingresso oppure in prossimità di un ufficio o di uno sportello, il tablet posizionato sopra la piantana permette di rilevare con precisione la temperatura corporea di ogni cittadino.

In caso di temperatura **sotto i 37,5°C** si può accendere una **luce verde** ed in caso di temperatura

**superiore ai 37,5°C** si può accendere una **luce rossa** o inviare una **segnalazione di allarme**, aprire un tornello o altre funzioni in base alle prescrizioni che il governo emanerà prossimamente per l'utilizzo di queste strumentazioni.

### **Autosc@N Thermic Med**

È un sistema composto da una **termocamera installata a parete o su palo**, all'ingresso oppure in prossimità di un edificio.

La termocamera rileva la temperatura corporea. In caso di **temperatura superiore ai 37,5°C** partiranno le **segnalazioni di allarme** sulla base di una procedura definita a priori.

## 37 SEDI TECNICO-COMMERCIALI *Il contatto diretto con i nostri clienti*



**Maggioli Informatica**  
via Bornaccino, 101  
47822 Santarcangelo di Romagna (RN)  
tel. 0541 628380 - fax 0541 621153  
e-mail: [informaticamaggiolinews@maggioli.it](mailto:informaticamaggiolinews@maggioli.it)  
[www.maggiolinformatica.it](http://www.maggiolinformatica.it)

