informatica

consulenza & servizi in outsourcing

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

Maggioli News
N. 5/6-2020

EDITORIALE

Smart working: presentate le linee guida del POLA 2

CASI DI ECCELLENZA

Il Comune di Fornovo avvia i lavori per la riqualificazione dell'impianto di videosorveglianza 3

Al Comune di Altamura è online lo Sportello Unico per l'Edilizia 5

Al Comune di Cervia è in arrivo lo sportello telematico polifunzionale 6

SPECIALE

3° Raduno dei Responsabili per la transizione al digitale: la community cresce e collabora 7

EVENTI

Il valore del welfare al tempo del Covid 11

FOCUS

Sportello Virtuale: il nuovo servizio online che agevola la relazione diretta Ente e Cittadino 14

www.maggiolinformatica.it

GRUPPO Maggioli

Smart working: presentate le linee guida del POLA

Il Ministro per la Pubblica Amministrazione Fabiana Dadone ha presentato agli organismi indipendenti di valutazione (OIV) ***le linee guida per la realizzazione del Piano organizzativo del lavoro agile*** *(POLA) in occasione dell'avvio del ciclo della performance 2021-2023. Sarà compito degli OIV accertare che l'opera di monitoraggio e implementazione degli indicatori di performance relativa allo* ***smart working*** *proceda per il verso giusto. Il documento si riferisce alle nuove disposizioni in materia di lavoro agile in vigore a decorrere dal 19 luglio 2020, previste dall'articolo 14, della legge 7 agosto 2015, n. 124.*

Vengono così definiti i contenuti minimi del POLA, utile riferimento per impostare il documento:

I) Livello di attuazione e di sviluppo del lavoro agile (da dove si parte?);

II) Modalità attuative (come attuare il lavoro agile?);

III) Soggetti, processi e strumenti del lavoro agile (chi fa, che cosa, quando e come per attuare e sviluppare il lavoro agile?);

IV) Programma di sviluppo del lavoro agile (come sviluppare il lavoro agile?).

Tutti i punti richiamati sono importanti, ma ovviamente il IV) è fondamentale perché definisce come ci si intende muovere per far sì che lo smart working non sia più una misura estemporanea ma entri a pieno titolo nella P.A. come modalità lavorativa ordinaria.

Si richiamano i diversi soggetti coinvolti (con un ruolo di primo piano dei dirigenti, supportati anche dai Cug, i Comitati unici di garanzia, e dagli Oiv, gli Organismi indipendenti di valutazione) e giustamente si dedica spazio a quelle che vengono definite le condizioni abilitanti per il lavoro agile, rappresentate da:

1. *salute organizzativa*
2. *salute professionale*
3. *salute digitale*
4. *salute economico-finanziaria.*

Il Ministro per la Pubblica Amministrazione, *Fabiano Dadone ha ricordato anche che "****la PA è il più grande datore di lavoro d'Italia e sarà sempre più il pilastro per il rilancio del Paese****, dunque dobbiamo via via sganciarla da modelli organizzativi rigidi che non hanno permesso alle grandi competenze che ci sono di sviluppare appieno le loro potenzialità.*

L'innovazione organizzativa dello smart working – ha proseguito – entrerà a regime e cambierà radicalmente la valutazione delle performance, consentendo di misurare cosa effettivamente si riesce a produrre per andare incontro a un mondo che cambia". "Questo strumento flessibile – ha concluso il Ministro – è in mano alla dirigenza pubblica come una cassetta degli attrezzi ***per organizzare e valutare il lavoro in modo differente, aprendosi con coraggio anche al giudizio dell'utenza****.*

Dopo anni di tagli, anche al capitale umano, la PA deve ambire a farsi traino dell'innovazione per esserlo della competitività dell'intero Paese.

Angelo Bianchi
Direttore Maggioli Informatica

Il Comune di Fornovo avvia i lavori per la riqualificazione dell'impianto di videosorveglianza

Nuovi varchi elettronici con telecamere che andranno a presidiare zone sensibili e garantire la sicurezza dei cittadini.
Al Comune di Fornovo (PR) sono stati aggiudicati i lavori per la completa riqualificazione dell'impianto di videosorveglianza urbana.

Telecamere di nuova generazione, nuove zone «sensibili» del paese coperte dalle riprese video e i 12 varchi elettronici che andranno a coprire con telecamere a lettura targhe i sei varchi d'ingresso a Fornovo. Oltre ad un nuovo centro di controllo delle immagini, che sarà realizzato in Comune. Sono questi i principali ingredienti del progetto che l'Amministrazione ha voluto per garantire maggiore sicurezza ai cittadini.

La pandemia da Covid-19 e la chiusura delle attività ha rallentato l'iter legato all'intervento, ma ora si è arrivati al dunque: i lavori sono realizzati dal Gruppo Maggioli con sede a Santarcangelo di Romagna.

Il parco telecamere, installate sul territorio di Fornovo verrà rinnovato e implementato. «*Verranno aggiunte nuove telecamere nella piazzetta della farmacia, nei parchi pubblici e in altre zone sensibili del paese dove purtroppo si registrano episodi di spaccio di droga* – **ha proseguito il vice sindaco Carminati** – *fondamentale, per definire in quali zone andasse potenziata la videosorveglianza, è stato il lavoro della commissione comunale Sicurezza* ***e per questo ringrazio i consiglieri di maggioranza Alfonso D'Alesio e Vincenzo Mautone*** *così come Massimo Menotti (membro espresso dal gruppo di minoranza Forza Nuova, ndr)* ***per il lavoro svolto****. Infine, verranno installati i gate, i varchi d'ingresso su tutti e sei i punti di accesso a Fornovo con telecamere a lettura targa che registreranno ogni veicolo di passaggio sul nostro territorio».*

La postazione di controllo per le immagini sarà installata in Municipio dopo che con lo scioglimento dell'Unione «Terre del Serio» anche il servizio di Polizia locale sta per cambiare. Fornovo, infatti, sta portando avanti l'iter per assumere un agente.

«Prima la registrazione delle immagini registrate dalle telecamere di videosorveglianza finiva negli uffici dell'Unione Terre del Serio – ha concluso il vicesindaco – Una volta attivato il nuovo sistema di videosorveglianza dovremo decidere se chiedere di essere collegati direttamente alla Stazione dei carabinieri di Caravaggio che ha competenza sul nostro territorio».

PROGETTI DI VIDEOSORVEGLIANZA

Progettiamo e realizziamo sistemi di videosorveglianza di ultima generazione con telecamere ad alta definizione, coprendo qualsiasi esigenza di videocontrollo richiesta dall'utente. Isole ecologiche per abbandono di rifiuti, monumenti ed immobili comunali a rischio di atto vandalico, parchi da monitorare, incroci ad alto numero d'incidenti, controllo delle scuole di ogni livello, queste sono alcune delle applicazioni della videosorveglianza urbana. I nostri sistemi possono avere una registrazione delle immagini in locale o essere collegati via cavo, via fibra ottica o da rete wireless ad una centrale operativa remota. La visualizzazione delle immagini e delle registrazioni è supportata da un potente software di facile gestione.
Offriamo consulenza in loco effettuata dal nostro team di esperti per verificare lo stato dei sistemi installati che con il tempo possono essere diventati obsoleti o che hanno subito atti vandalici che ne impediscono il funzionamento. Realizziamo quindi un progetto tecnico ed economico in grado di valorizzare l'investimento sostenuto dall'Ente, salvaguardando quanto più possibile il sistema esistente.

Telecamera mobile

È la telecamera che permette un'investigazione veloce in qualsiasi punto del proprio territorio, essendo una telecamera completamente autonoma, sia nell'alimentazione che nelle registrazioni. Abbandono di rifiuti, particolari investigazioni su segnalazione da parte dei cittadini di movimenti o persone sospette, videocontrolli mirati su luoghi in cui vengono commessi vandalismi. Per la sua versatilità, questa telecamera può essere collocata a palo, oppure a muro con staffe in dotazione, su cavalletto o su auto civetta. Il Pc portatile in dotazione permette un corretto posizionamento della parte telecamera con doppia ottica, per trovare le giuste inquadrature e, in un secondo tempo, la visualizzazione delle immagini registrate attraverso un software di semplicissima gestione.

Al Comune di Altamura è online lo Sportello Unico per l'Edilizia

Grazie al portale web realizzato dal Gruppo Maggioli le pratiche online sostituiranno le richieste cartacee.

È stato presentato il portale web per lo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE) del Comune di Altamura (BA) realizzato dalla software house del Gruppo Maggioli, con il quale è possibile compilare le pratiche online, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici comunali.

Le richieste presentate attraverso il portale web sostituiranno completamente il formato cartaceo ed avranno la stessa validità perché conforme ai dettami del Codice dell'Amministrazione Digitale. Il sistema prevede la possibilità di inserire nuove istanze, previo accesso mediante SPID o CNS, relative ai procedimenti in materia di Edilizia, Urbanistica, Paesaggio e Ambiente.

La **nuova piattaforma, attiva 24 ore su 24 e 7 giorni su 7**, comprenderà i servizi di principale interesse previsti dal D.P.R. 380/01 e s.m.i. e dalle altre normative di settore. È un servizio per i cittadini e i tecnici altamurani che in questo modo potranno fare le loro segnalazioni e richiedere determinati servizi, superando il problema degli uffici chiusi al pubblico a causa dell'emergenza Covid.

Cittadini e professionisti potranno consultare nel dettaglio l'avanzamento delle proprie pratiche direttamente da casa o dallo studio.

Con l'uso di questo nuovo canale telematico si possono ridurre gli spostamenti e i tempi di attesa per i cittadini e allo stesso tempo migliorare l'attività della Pubblica Amministrazione in termini di efficacia ed efficienza. Il portale web prevede una sezione, ad accesso libero, per tutti i cittadini che vogliono consultare e/o ricercare gli estremi dei titoli abilitativi rilasciati nel territorio comunale.

Una guida online sull'utilizzo dello Sportello Unico per l'Edilizia (SUE) agevola la consultazione delle pratiche già presentate presso l'ente e offre preziose indicazioni sulle procedure per l'invio di ulteriori istanze/segnalazioni/comunicazioni, in ottemperanza a quanto previsto dal DPR 6 Giugno 2001 n. 380.

A partire dal 1° gennaio 2021, la presentazione di istanze e di segnalazioni dovrà avvenire in modalità telematica compresa ogni ulteriore documentazione correlata. Da questa data non verranno più accettate istanze cartacee.

Al Comune di Cervia è in arrivo lo sportello telematico polifunzionale

Al comune di Cervia dal 7 gennaio 2021 è attivo lo sportello telematico polifunzionale, per presentare in modo guidato e digitale le pratiche in qualunque momento senza recarsi negli uffici, nel rispetto dei principi di semplificazione, accessibilità e trasparenza amministrativa.

La pratica presentata online attraverso lo sportello telematico è completamente sostitutiva di quella in formato cartaceo: questo è possibile poiché il sistema rispetta quanto previsto dal Codice dell'amministrazione digitale.

L'attivazione dello sportello telematico polifunzionale permetterà al comune di Cervia di raggiungere rapidamente importanti risultati, in termini di semplificazione dell'interazione tra i cittadini, professionisti e imprese e la Pubblica Amministrazione, riduzione dei tempi di attesa da parte del cittadino, snellimento delle modalità operative interne agli uffici, eliminazione dei documenti cartacei.

Il sistema di digitalizzazione è a cura di GLOBO, la società del Gruppo Maggioli, che da oltre vent'anni affianca organizzazioni pubbliche e private nella digitalizzazione di informazioni e processi. L'azienda è all'avanguardia nei progetti di sviluppo di software gestionali che accompagnano la Pubblica Amministrazione nella trasformazione digitale, nell'ottimizzazione delle risorse disponibili, aumentandone l'efficienza.

Il processo si è potuto realizzare grazie al lavoro degli uffici comunali che hanno collaborato quotidianamente con GLOBO per digitalizzare tutti i procedimenti e i moduli.

3° Raduno dei Responsabili per la transizione al digitale: la community cresce e collabora

Il 10 dicembre si è tenuta la terza edizione del Raduno dei Responsabili per la transizione al digitale, completamente online. Il raduno è un appuntamento ormai fisso per i RTD delle pubbliche amministrazioni centrali e locali.

L'evento è nato nel 2018 per far fronte ad un'esigenza manifestata dagli stessi, pochi, Responsabili allora già nominati. Il RTD è una figura cruciale per la trasformazione digitale della PA. Nonostante la sua rilevanza e la quantità di compiti assegnati all'ufficio, in molte realtà avverte un senso di solitudine.

Si tratta anche di un ufficio che necessità di formazione specialistica e aggiornamento costante, in considerazione della velocità con cui si evolve la normativa in materia di amministrazione digitale.

La scelta del termine "raduno" non è casuale perché l'evento è un'occasione di confronto con esperti del settore e istituzioni ma, soprattutto, con i colleghi. Nel corso dei raduni precedenti sono nate collaborazioni tra uffici e scambi di esperienze e buone prassi.

Il 2020 è stato un anno fondamentale per la digitalizzazione del settore pubblico: la pandemia da Covid-19, nella tragedia, ha determinato l'accelerazione di processi di innovazione avviati da anni e ha messo a dura prova gli uffici pubblici che, però, dopo una prima fase di disorientamento, hanno saputo reagire tra servizi online e smart working.

Anche le istituzioni hanno fronteggiato la situazione con tanti provvedimenti emergenziali. In luglio è stato approvato il Decreto "Semplificazioni" che apporta importanti modifiche al Codice dell'amministrazione digitale. Tra le novità principali del Decreto, la previsione degli switch-off di SPID e CIE fissati al 28 febbraio 2020.

Questa, forse, è la prima vera sfida per i Responsabili e, per questo motivo, la tematica è stata posta al centro del Raduno del 2020.

La giornata del 10 dicembre

Per tutti questi motivi il raduno non poteva essere rimandato. Introdurre nuovi formati e nuove forme di collaborazione in un evento diventato completamente digitale non è immediato né semplice. Ma lo sforzo è stato straordinario e il risultato finale molto apprezzato.

L'APPROFONDIMENTO

Oltre 1600 registrati, costantemente collegati nei 12 webinar paralleli organizzati in tre percorsi (norme, organizzazione e tecnologie) e nelle due sessioni plenarie.

Anche se l'evento ha mantenuto la sua struttura caratteristica - workshop per garantire formazione multidisciplinare e due sessioni plenarie di confronto con esperti e istituzioni - la terza edizione è stata molto diversa dalle altre, prima di tutto per il luogo di ritrovo. La piattaforma è stata scelta proprio per evocare, per quanto possibile, un incontro fisico. La soluzione ha consentito ai partecipanti di rimanere collegati per tutta la giornata, spostandosi tra le varie stanze. La piattaforma scelta ha consentito grande interazione con i relatori e tra partecipanti grazie alla chat pubblica presente in ogni stanza.

La plenaria iniziale, dopo il saluto di Amalia Maggioli Consigliere delegato commerciale, Marketing ed Estero del Gruppo Maggioli, ha visto la partecipazione del Ministro per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione Paola Pisano, invitata ad aprire i lavori della giornata.

Lo stesso Ministro ha sottolineato l'importanza delle prossime scadenze per le amministrazioni e presentato le misure che il Dipartimento sta mettendo in campo per supportare le PA.

Tra queste una serie di iniziative formative, delle guide tecniche per supportare le PA verso gli switch off del 28 febbraio 2021 e la previsione di un bando per lo stanziamento di fondi per i Comuni.

Dopo la plenaria i partecipanti si sono divisi nelle varie rooms della piattaforma nelle quali si sono svolte sessioni parallele di formazione sui temi principali della digitalizzazione.

Come anticipato, i corsi sono stati articolati su tre percorsi. **Nel percorso dedicato alle norme i partecipanti hanno avuto modo di approfondire i temi della protezione dei dati personali, della disciplina normativa sulla sicurezza informatica, della gestione documentale e degli acquisti ICT**.

Nel percorso dedicato all'organizzazione si sono passati in rassegna alcuni aspetti sempre più importanti nei processi di trasformazione digitale della PA: dalla reingegnerizzazione dei processi, al ruolo della comunicazione passando per l'organizzazione dell'ufficio RTD in forma associata.

Il percorso dedicato alle tecnologie ha invece permesso di approfondire alcuni ambiti molto rilevanti per il RTD in vista degli switch off del 28 febbraio 2021: si è parlato di identità digitale e CIE, di pagoPA e delle risorse che il Governo ha messo a disposizione dei Co-

muni per supportarli negli adempimenti previsti per i prossimi mesi.

Tutti questi temi sono stati trattati da esperti del settore e relatori istituzionali di eccellenza del Garante per la protezione dei dati personale, del Dipartimento per la trasformazione digitale, dell'Istituto poligrafico e zecca dello Stato e dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

L'interazione e la community

Non solo una giornata di formazione gratuita. Anche quest'anno, in un contesto mutato ma in cui si percepisce ancor di più l'importanza della digitalizzazione, l'obiettivo principale del Raduno era riunire e unire verso un obiettivo comune.

Per questo, per provare a colmare la mancanza della presenza fisica, si è cercato di favorire l'interazione tra RTD. Se nei primi due anni, la community si era progressivamente formata, il terzo Raduno è stato quello in cui la community di RTD ha iniziato a collaborare.

La giornata del 10 dicembre, infatti, è stata preceduta da un percorso - la RTD Academy - un ciclo di sei webinar dedicati ad approfondire, con taglio pratico, i temi principali della digitalizzazione, visti dalla prospettiva di un RTD che ha visto oltre 1.200 RTD registrati e una partecipazione media di circa 600 utenti a incontro.

Il Piano triennale per l'informatica, Spid e identità digitale, smart working, servizi online e piattaforma IO, Cloud e datacenter, interoperabilità e valorizzazione dei dati: sono stati questi i temi affrontati nel percorso dell'Academy, attraverso il racconto di rappresentanti delle istituzioni e di Responsabili per la transizione al digitale direttamente coinvolti in questi processi all'interno delle proprie amministrazioni.

Proprio con l'obiettivo di stimolare la collaborazione anche in attività operative, al termine di ciascun webinar, sono stati avviati 6 tavoli di lavoro sui temi affrontati negli incontri online.

Nel tavolo dedicato al Piano triennale, i RTD hanno collaborato alla definizione di una struttura condivisa di indice di Piano triennale che possa essere seguita dalle diverse amministrazioni nella predisposizione di questo importante documento.

Per quanto riguarda i servizi online, nel tavolo dedicato a SPID i Responsabili per la transizione al digitale hanno collaborato per definire l'elenco delle attività che devono essere poste in essere per censire i propri servizi da rendere accessibili su SPID, mentre nel tavolo dedicato a IO il lavoro collaborativo ha prodotto un documento con l'elenco dei servizi che le amministrazioni possono gestire attraverso l'app IO.

L'APPROFONDIMENTO

Un'ampia partecipazione si è registrata sul tema dello smart working, sempre più attuale per le amministrazioni. I responsabili per la transizione al digitale si sono confrontati per definire dei contenuti del Piano operativo del lavoro agile (POLA) per le amministrazioni.

Nei restanti due tavoli la community di RTD ha lavorato alla definizione dei contenuti del Piano di migrazione al cloud delle amministrazioni e ad una serie di use cases legati alla gestione dei dati e all'interoperabilità degli stessi.

I documenti prodotti dai tavoli di lavoro:

Tavolo 1
Il Piano ICT dell'Amministrazione - Proposta di indice

Tavolo 2
Le attività del RTD per il censimento dei servizi SPID

Tavolo 3
L'elenco dei servizi da gestire attraverso l'App IO

Tavolo 4
I contenuti minimi del POLA

Tavolo 5
Il piano di migrazione al cloud

Tavolo 6
Canvas – Patrimonio informativo e Data Governance

Proprio nella plenaria conclusiva del Raduno, i documenti prodotti dai tavoli di lavoro sono stati presentati da Michele Melchionda, RTD della Presidenza del Consiglio dei Ministri, e sono stati messi a disposizione di tutta la community.

Nel corso della plenaria, inoltre, è intervenuta anche l'AGID presentando, anche alla luce di quanto previsto nel Piano triennale per l'informatica ICT, i prossimi passi della strategia di supporto e accompagnamento ai Responsabili per la transizione.

Con l'obiettivo di offrire uno spunto utile a tutti gli interessati e a chiunque si occupi di innovazione nella PA e di favorire la partecipazione e la collaborazione alla community che si sta creando, nel corso delle prossime newsletter di LA PA Digitale e sul sito e sui canali tematici del progetto saranno messi a disposizione tutti i materiali e le registrazioni del Raduno. Per rimanere aggiornati su tutte le novità dell'amministrazione digitale vi consigliamo di seguire la newsletter e il canale telegram di LA PA Digitale! (iscrizioni su www.lapadigitale.it).

Il valore del welfare al tempo del Covid

Successo per la 12^ edizione del ***Forum della Non Autosufficienza e dell'Autonomia Possibile****, organizzato dal Gruppo Maggioli, svolto in modalità digitale.*

La sessione plenaria dal titolo "**Il valore del Welfare al tempo del Covid**", visibile gratuitamente in diretta streaming sul sito nonautosufficienza.it, conclude il percorso di **7 giornate**, per un totale di **18 workshop**, che hanno coinvolto gli operatori del settore, istituzioni ed imprese.

Tanti i temi che saranno affrontati: dalle lezioni della pandemia all'assistenza territoriale, dalla nuova centralità del sistema sanitario all'attenzione verso le persone non autosufficienti in situazioni di urgenza, fino alla focalizzazione del ruolo dei servizi sociali e senza dimenticare uno dei grandi temi del Forum, ossia l'Alzheimer.

Un'edizione del Forum, focalizzata sulle nuove grandi sfide che gli operatori del settore si trovano ad affrontare, che si conclude con un richiamo al futuro nell'intervento del Dr. **Giuseppe Liotta** del Dipartimento di Biomedicina e Prevenzione Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", "**Anziani: ripensare l'assistenza**", che pone al centro il rapporto tra **l'emergenza causata dalla pandemia e il sistema di interventi sociali e sanitari rivolto agli anziani**.

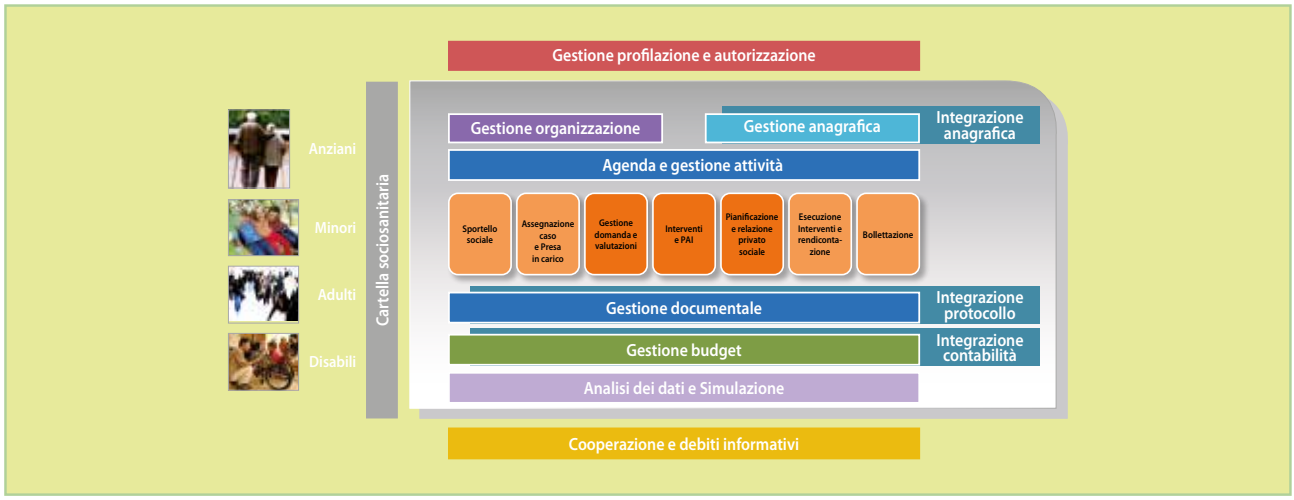
Il Forum NA si conferma ancora una volta, anche in modalità digitale, un **momento di confronto**, un appuntamento **dove si parla dei problemi della vita reale delle persone**, della realtà dell'integrazione socio-sanitaria, in concreto della vita dei soggetti fragili, delle loro fami-

glie e degli operatori. L'evento, molto apprezzato dai partecipanti, ha visto, tra l'altro, anche la presentazione del **7° Rapporto Non Autosufficienza, curato dal Network NA**, uno spunto di riflessione che ha delineato il quadro della situazione attuale, fornendo interessanti stimoli per il futuro.

"**Punto di non ritorno**" è il titolo di questo rapporto dal quale è emerso che: "*La storia del welfare mostra come una crisi, come quella che stiamo attraversando, raramente passa senza lasciare tracce profonde.* – sostiene Cristiano Gori, ideatore del Network Non Autosufficienza – *Può costituire l'opportunità per un ripensamento positivo del sistema, uno scatto in avanti. Oppure può portare ad un'accelerazione e a un peggioramento delle criticità già presenti. Nel welfare, come in tutti i sistemi sociali, davanti alle crisi gli sbocchi possibili sono solo due: innovazione o ripiegamento, una terza strada non esiste*".

Partito nel 2009, il **Forum NA**, organizzato dal **Gruppo Maggioli**, ha riscontrato negli anni un **pubblico** sempre più numeroso e **variegato**: assistenti sociali, infermieri, psicologi, medici, educatori professionali, animatori, terapisti occupazionali, OSS, cooperative sociali, responsabili e funzionari di servizi sociali di Comuni, Enti Locali, Asl, direttori di RSA e Centri Diurni, soggetti diversi che si occupano di demenza e i diversi addetti all'assistenza della persona, **affermandosi tra i convegni professionali di tipo multidisciplinare più conosciuti del settore**.

"*Il sistema Welfare, soprattutto quest'anno, meritava di essere discusso, percepito, analizzato, non solo per essere sempre aggiornati ma, soprattutto, per valorizzare quanto l'essere umano possa apportare valore, possa veramente fare la differenza.* – spiega Amalia Maggioli, Consigliere delegato Commerciale, Marketing ed Estero del Gruppo Maggioli – *Abbiamo, infatti, sentito l'esigenza con i vari curatori di riflettere sull'emergenza sanitaria e su come ha cambiato la vita delle persone non autosufficienti e il lavoro degli operatori socio sanitari. Crediamo che questo convegno sia stato un'importante occasione di formazione e confronto. Ma vogliamo pensare che possa essere stato anche una preziosa possibilità per ripensare il settore e guardare con fiducia al post pandemia*".



Il Gruppo Maggioli è attivo nel settore socio-assistenziale e socio-sanitario da oltre 20 anni come fornitore di Sistemi Informativi adottati da Regioni, Aziende Sanitarie, Distretti e Comuni.

Questi i principali software realizzati:

- **ICARO**: software per la gestione dei servizi sociali e a supporto dell'integrazione socio-sanitaria e per la gestione dei servizi socio-sanitari e territoriali
- **SiCare**: software per la gestione dei servizi socio- assistenziali di ambito territoriale
- **AUXILIUM**: software per la gestione dei servizi di protesica e ausili.

Tutte le soluzioni sono integrate con la piattaforma Sicr@ web nei dominii di anagrafe, protocollo/segreteria e finanziaria.

Oltre alle competenze ed esperienze relative a prodotti e servizi in ambito informatico, il Gruppo Maggioli realizza anche una serie di prodotti e servizi nei settori dell'editoria, della convegnistica e della formazione tramite una rete di professionalità specifiche in ambito sia pubblico che privato che garantiscono la disponibilità di un know-how di assoluta eccellenza e continuamente aggiornate sulle problematiche del settore.

In particolare i software ICARO e SiCare sono conformi alla normativa vigente in tema di servizi socio-assistenziali e in particolare alla legge 8 novembre 2000, n. 328 – "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", al decreto direttoriale n. 103 del 15 Settembre 2016 – "Casellario Assistenza" e al D.L. n. 147 del 15 settembre 2017 "Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà".

Sportello Virtuale: il nuovo servizio online che agevola la relazione diretta Ente e Cittadino

Si tratta di una novità assoluta, particolarmente utile a qualsiasi Ente Pubblico che vuole ripristinare e potenziare i propri servizi di sportello nel pieno rispetto delle regole di distanziamento sociale, consentendo al personale di svolgere l'attività anche in modalità lavoro agile e, al tempo stesso, offrire al cittadino una più ampia libertà e comodità di accesso.

Grazie a questo nuovo servizio il cittadino **ha l'opportunità di interagire online con l'impiegato della PA** e vivere un'esperienza completa di servizio di sportello proprio come se fosse in presenza presso gli uffici dell'Ente.

Al cittadino basta un clic sul sito dell'Ente per scegliere il servizio e prenotare un appuntamento o, se preferisce e lo sportello è attivo, mettersi subito in coda per il suo turno. Nel primo caso riceve una comunicazione digitale (es. e-mail) con i dettagli dell'appuntamento mentre nel secondo si trova in una pagina web che lo informa sui tempi di attesa e sulla "coda". **L'appuntamento si svolge quindi sul web, dove cittadino e sportellista si relazionano online dove hanno l'opportunità di condividere webcam e microfono, scambiare/esibire documenti, effettuare pagamenti con pagoPA, aggiornare pratiche o, più semplicemente, fornire informazioni e supporto al cittadino.**

VANTAGGI PER L'ENTE

Unico ambiente di lavoro

grazie al quale lo sportellista può:

› condividere la webcam ed il microfono con il cittadino › alimentare il carrello pagoPA con le richieste di pagamento previste per il servizio che sta erogando
› consultare una serie di dati riguardanti il cittadino e provenienti dal backoffice
› consegnare e ricevere documenti al/dal cittadino in modalità sicura
› acquisire prova fotografica (snapshot) di quanto esibisce il cittadino (es. CIE)
› scambiare messaggi scritti tramite chat (ad es. per fornire un link).

Semplificazione logistica

Si possono attivare sportelli, senza dover investire in ambienti ed infrastrutture idonei a ricevere i cittadini in presenza.

Potenziamento della capacità di ricezione a seconda delle esigenze
L'Ente, con semplici passaggi, può attivare/disattivare in autonomia gli sportelli virtuali ed abbinarli al servizio in funzione di esigenze ordinarie e straordinarie (ad es. per accogliere i contribuenti dopo un invio massivo di accertamenti tributari) senza accollarsi spese per investimenti logistici.

Scelte organizzative senza vincoli
Non vi è vincolo sul tipo di servizio; ad es. nel caso di un Comune può essere abbinato indistintamente ai servizi Demografici, Tributi, Segreteria, URP e a tanti altri servizi di altri uffici.

Possibilità per l'impiegato dell'Ente di svolgere l'attività di sportello direttamente nel suo ufficio oppure anche da casa in smart working (i.e. lavoro agile).

VANTAGGI PER IL CITTADINO
Interfaccia web SEMPLICE
che permette al cittadino di:

- condividere la webcam ed il microfono per vedere e parlare con lo sportellista
- pagare quanto ha caricato lo sportellista nel carrello pagoPA per il servizio di cui sta usufruendo
- consegnare e ricevere documenti a/dallo sportellista in modalità sicura
- esibire documenti che lo sportellista può acquisire tramite prova fotogratica (es. snapshot CIE)
- identificarsi tramite CIE o SPID se richiede l'accesso ad uno sportello con elevato livello di sicurezza
- scambiare messaggi scritti tramite chat (ad es. per un dato personale).

Un servizio SEMPLICE ADATTO A TUTTI
la pagina web in cui si svolge l'attività di sportello è semplice ed intuitiva. Lo sportellista ha la possibilità di guidare il cittadino a fruire delle funzionalità del servizio con estrema semplicità.

Conclusione ONLINE del servizio il cittadino può effettuare direttamente i pagamenti dovuti tramite il carrello pagoPA e ottenere quindi l'esito finale del servizio (es. certificato) senza recarsi presso l'Ente.

Accessibilità senza LIMITI
Il cittadino può fruire del servizio anche con smartphone e/o tablet senza limitazioni, incontrando quindi esigenze di mobilità e accesso da qualsiasi luogo.

Sportello Virtuale MAGGIOLI è l'unico ed originale servizio SaaS che permette all'Ente di erogare l'attività di sportello per qualsiasi tipo di tematica senza obbligare il cittadino a presentarsi presso gli uffici pubblici.

postatarget basic
DCOOS4677
MBPA/C.S.S./0490/2017
Posteitaliane

38 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
wwww.maggiolinformatica.it

Maggioli Informatica

A0404INFNEWS