



REGIONE BASILICATA
UFFICIO S. I.

Analisi e progettazione
Sistema di protocollazione delle domande online



1. Introduzione

Il sistema in analisi permetterà all'utente, regolarmente iscritto ai servizi di Basilicatanet, di poter compilare delle domande online (opportunamente create dagli operatori dell'ente) e sottometerle al sistema centrale. I moduli che compongono questo sistema sono i seguenti:

- Modulo per la creazione delle domande online;
- Modulo per l'integrazione delle domande sui portali web;
- Modulo di gestione delle domande;

Analizzeremo sinteticamente, nel seguito, le specifiche funzionali di ciascun modulo al fine di descrivere uno scenario complessivo di utilizzo da parte dell'utente. Grazie a questo progetto si andrà a definire una serie di aspetti legati anche alla gestione di un particolare flusso documentale, quello del cittadino verso la PA. In generale possiamo dire che la gestione del flusso documentale rappresenta una grossa opportunità per il cittadino ma specie per la Pubblica Amministrazione, perché in questo modo la trasparenza e l'accessibilità diventano fattive. Il legislatore definisce protocollo informatico come "l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti", ovvero, tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali. Ogni sistema di protocollo informatico, che si intende adottare o realizzare, deve ottemperare a specifiche indicazioni, riportate nel Testo Unico (DPR 445/2000). In generale per un piano di automazione del protocollo prevede l'assolvimento di compiti quali l'attribuzione di un numero progressivo a ciascuna pratica, legato ad una data ben precisa e corredato di tutti gli elementi essenziali per la sua gestione quali l'oggetto ed i dati anagrafici dei mittenti e destinatari; passando per l'assegnazione del documento all'unità organizzativa interna che avrà il compito di gestirne l'iter richiesto per giungere possibilmente all'archiviazione in formato del tutto digitale dei documenti, riducendo al minimo indispensabile la parte cartacea. Come si evince si tratta di funzionalità abbastanza semplici, che



possono essere implementate progressivamente attraverso un'applicazione modulare, possibilmente che supporti formati aperti ed interoperabili, come XML e realizzata in un ambiente web in una rete privata virtuale. Ciò nonostante, questo cambiamento comporta un notevole impatto organizzativo e di evoluzione nella metodologia di lavoro. L'obiettivo finale quindi non è tanto l'archiviazione o l'uso di strumenti informatici sostitutivi di quelli tradizionali, bensì principalmente modificare le organizzazioni di lavoro per renderle più efficienti; ottemperando al DPR 445 del 2000 (in materia di documentazione amministrativa) e da quanto previsto dalla direttiva 2002 del Ministero per l'Innovazione e delle Tecnologie.

1.1 Scopo del Documento

[Specifica lo scopo di queste Specifiche supplementari.]

1.2 Definizioni ed Acronimi

[Lista e descrizione delle definizioni e degli acronimi.]

1.3 Riferimenti

[Riferimenti bibliografici, documenti, articoli, siti web di riferimento.]

1.4 Overview

[Questa sezione riporta cosa il documento contiene e come sono organizzati i contenuti.]



2. Casi d'uso

2.1 CU Creazione delle domande online

Il modulo per la creazione delle domande sarà utilizzato dagli operatori dell'ente per creare un modello di domanda al quale un utente potrà rispondere tramite web. L'idea è quella di creare uno strumento altamente configurabile ed integrabile con tutti i sistemi web oriented dove l'operatore può decidere la struttura della domanda, le voci, i suggerimenti e l'Help Online, l'integrazione con altri sistemi (Protocollo e Pagamento online). Questo aspetto dell'integrazione con gli altri sistemi creati permetterà alla piattaforma di essere al massimo estendibile anche negli sviluppi futuri. Ecco di seguito uno scenario di esempio:

1. Utente operatore accede all'amministrazione delle domande. Ne crea una nuova e definisce il nome, il responsabile del procedimento e il livello di autenticazione (DEBOLE o FORTE);
2. Una volta creata l'istanza di base inizia a creare la domanda inserendo: descrizioni, campi da avvalorare, suggerimenti, riferimenti etc;
3. Una volta definito il template della domanda e aver impostato la stessa con i campi utili allo scopo il sistema permetterà la scelta degli applicativi con cui tale domanda verrà integrata. La compilazione della domanda potrà prevedere:
 - un'integrazione con il sistema del Protocollo per archiviare agli atti immediatamente la domanda e ricevere un numero di protocollazione utile anche per la consultazione dello stato della domanda;
 - un'integrazione con il sistema di pagamento online per poter pagare con tutta tranquillità quanto previsto dalla domanda;
 - un'integrazione con l'AA grazie alla quale reperire le informazioni più recenti relative all'organigramma dell'ente;



4. Una volta creata la domanda vera e propria selezionerà gli strumenti di notifica per l'utente, notifica attivabile al cambiamento di stato della procedura;
5. A questo punto il sistema è pronto per andare online e per essere utilizzato dagli utenti finali;

2.2 CU Gestione delle domande online

Il modulo per la gestione delle domande sarà utilizzato dagli operatori dell'ente per controllare lo stato di ogni singola domanda. Attraverso questo pannello di controllo l'operatore potrà visionare informazioni quali, il numero di richieste pervenute, lo stato di ogni singola richiesta (che verrà cambiato manualmente dagli operatori previa compilazione di una nota informativa che riguarda la variazione) e molte altre informazioni utili. Attraverso questo strumento è quindi possibile monitorare il ciclo di vita di ogni singola domanda e decidere ed eventualmente modificare lo stato di attività della domanda (mettere offline/online il servizio) ed altro ancora.

Lo scenario di utilizzo da parte di un cittadino che compila un modulo di domanda è relativamente semplice perché vedrà sul web, pubblicato nel portale dei servizi, quello che è stato preparato per la domanda. Il sistema guiderà l'utente nella compilazione della domanda fornendo tutto l'aiuto necessario, purché preventivamente predisposto in fase di creazione (FAQ, Help etc). L'accesso come già prima accennato è abilitato solo previa autenticazione sull'IMS regionale che ne regola l'accesso e la sicurezza. Una volta compilata la domanda il cittadino avrà la possibilità di fare altre due cose importanti:

- Consultare lo stato di una specifica pratica: inserendo il numero di pratica rilasciato alla fine della procedura di compilazione il cittadino potrà

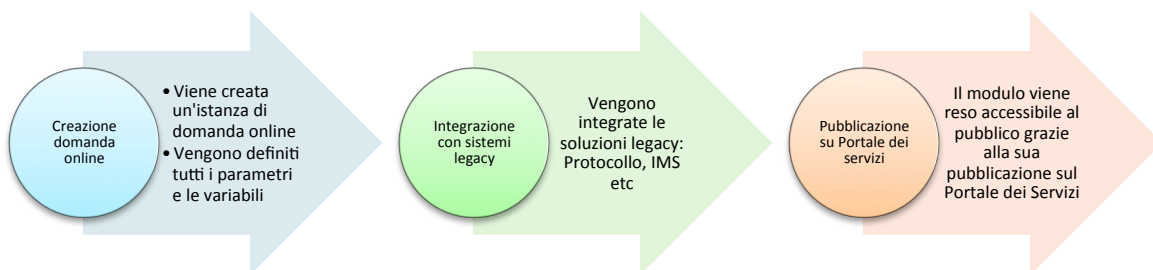


vederne lo stato ed eventualmente interagire con il back office tramite email e/ telefono per chiarimenti e/o assistenza;

- Consultare lo storico di tutte le pratiche che lo hanno visto interessato fino al momento della consultazione. Il cittadino potrà vedere il dettaglio di tutte le sue pratiche chiuse ed il loro relativo stato. Un sorta di memoria storica dell'interazione con l'ente Regione.

2.3 CU Pubblicazione delle domande sul Portale dei servizi

Il modulo di pubblicazione delle domande servirà per pubblicare quella particolare istanza di domanda sul portale dei servizi Verrà predisposto un WS dell'IMS che permetterà al sistema in analisi di pubblicare direttamente sul Portale dei servizi la domanda appena creata, che sarà appunto esposta come se fosse un servizio protetto dall'IMS. Questo meccanismo permetterà di creare un flusso di lavoro unico che metterà l'utente in grado di trovare sempre con gli stessi criteri i nuovi servizi e interagire con l'ente secondo dinamiche ben precise e consolidate. Di seguito un diagramma di flusso che illustra i passaggi di lavorazione di una nuova domanda online:





2.4 CU di cooperazione applicativa: Protocollo dell'ente e Attribute Authority

Tutti i modelli di domanda che si andranno a creare saranno in qualche modo sempre collegati con elementi del BackOffice per far sì che le domande possano avere un elemento di collegamento con gli applicativi legacy e quindi con le procedure interne all'ente come la Protocollazione delle domande a carico del responsabile del procedimento amministrativo, definito in declaratoria, e reperibile in modo univoco ed aggiornato grazie all'utilizzo dei servizi web in lettura dell' AA.

In merito al protocollo informatizzato, inserendolo in un contesto più ampio di trasparenza amministrativa e di offerta di servizi di qualità superiore nei confronti del cittadino, è quindi possibile tracciare, tra l'altro, l'iter di una pratica. Termine non appropriato ma efficace. Non basta dire che l'ufficio è aperto al pubblico in tali giorni e in tali orari, ma bisogna avvicinare l'informazione alla sede del cittadino, al quale, come portatore di diritti soggettivi, verrà data la possibilità di accedere al sistema informativo per conoscere lo stato della sua pratica, naturalmente attraverso le opportune protezioni e previo accertamento del suo interesse specifico a un determinato procedimento. Ovviamente, un sistema ben realizzato, impedirà l'accesso ai documenti che riguardano un altro cittadino o che non trovino interesse riconosciuto a livello del singolo, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy. Il protocollo informatico aggiunge delle potenzialità non presenti nella protocollazione tradizionale: ad esempio dà la certezza che un documento è entrato nel sistema amministrativo della struttura, quindi fornisce una certezza di tipo giuridico. Con il protocollo informatico ci sono molte altre funzionalità connesse alla ricerca, all'identificazione dell'ufficio di assegnazione e all'ufficio che lavora il documento. C'è inoltre la possibilità di accludere il fascicolo, virtuale, naturalmente e sono comprese tutte le funzioni di scambio delle informazioni e di ricerca che il protocollo cartaceo non consente. Dal protocollo cartaceo si può sapere quando un documento è arrivato, chi l'ha spedito e viceversa quando è stato inviato e a chi. Con il protocollo informatico sono invece



previste anche le funzioni di classificazione, non solo in funzione all'oggetto, ed è inoltre possibile ottenere la reportistica, per esempio sul tempo che intercorre tra la registrazione e la classificazione, sui segmenti procedurali in ritardo, può essere individuata una sofferenza temporale e conoscere quanti sono gli atti elaborati dai singoli elementi dell'unità organizzativa, consentendo quindi di rimodulare i carichi di lavoro.

La protocollazione non è una funzione a sé stante e non è la segnatura sul foglio con il numero progressivo, ma è l'inizio di un procedimento amministrativo: si protocollano tutti i documenti che hanno un contenuto di procedimento e pertanto deve trattarsi di una funzione diffusa. Non ha senso l'esistenza di uffici di protocollo; si protocolla all'interno dell'unità organizzativa, magari affidando a una persona l'incarico di protocollare eliminando comunque i tempi di attesa che si avevano con il passaggio del documento bollato dall'ufficio di protocollo a quello di competenza.

