

SQL*PAL è una suite di servizi e soluzioni software in linea con le direttive dell'e-government

*
soluzioni software per enti pubblici



URP - INFORMA

Procedimenti e Pratiche - L. 241, Gestioni Interne, Attività e Servizi, Dal sistema informativo, e-CRM (electronic-Citizen Relationship Management)

Gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico nascono dall'esigenza di semplificare e facilitare i rapporti e la comunicazione tra le istituzioni e i cittadini, considerando come possibili utenti sia le persone fisiche che quelle giuridiche.

L'URP deve essere un servizio che utilizza le informazioni specifiche di ogni settore per renderle fruibili agli utenti, "non deve essere una nuova struttura burocratica all'interno dell'Ente".

Per realizzare questo progetto di condivisione delle informazioni occorre uno strumento di collaborazione che non appesantisca il lavoro quotidiano ma che sfrutti appieno tutti i dati già presenti all'interno del sistema: INFORMA.

INFORMA, pacchetto software espressamente progettato per gestire l'attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico (ma non solo):

- permette di consultare gli orari degli uffici, le informazioni sui procedimenti, le normative e di conoscere lo stato di avanzamento delle pratiche al fine di fornire tempestivamente al cittadino risposte e documentazione;
- gestisce attività finora non organizzate per condividere informazioni quali: rassegna stampa, prenotazione sale, gestione visitatori, eventi straordinari;
- raccoglie e organizza i dati dei settori automatizzati dell'Ente (Contabilità, Servizi Demografici, Fiscalità Locale, Protocollo,

Delibere) per avere sempre disponibile una visione complessiva delle informazioni.

INFORMA è progettato per:

- funzionare indifferentemente mediante l'utilizzo di un pc su cui è installato l'applicativo oppure accedendo via browser, mediante nome utente e password, alla base dati;
- garantire i più sofisticati livelli di sicurezza e riservatezza sulle informazioni;
- diffondere la cultura della circolarità delle informazioni;
- permettere l'utilizzo dei dati sia ai livelli più bassi dell'Ente che ai livelli dirigenziali, mediante l'utilizzo di tutti i possibili sistemi di comunicazione attualmente disponibili.

INFORMA è un Portale per i Cittadini realizzato in ambiente Lotus Domino: gli operatori dell'Ente possono inserire informazioni e, senza conoscere il mondo WEB, possono pubblicarle senza lavoro aggiuntivo direttamente su Internet.

Queste informazioni possono riguardare, ad esempio, dati sul Comune (cenni storici ed immagini del territorio, Giunta, Consiglio, Associazioni), informazioni sulle strutture del territorio (alberghi, biblioteche, edicole, ecc.) e sulle manifestazioni, la rassegna stampa e i comunicati stampa del Comune, i bandi, i concorsi, i procedimenti, ecc.

Tra le esperienze di Portale per i cittadini citiamo il Comune di Casalecchio di Reno e il Comune di San Donato Milanese.

Procedimenti e Pratiche - L.241

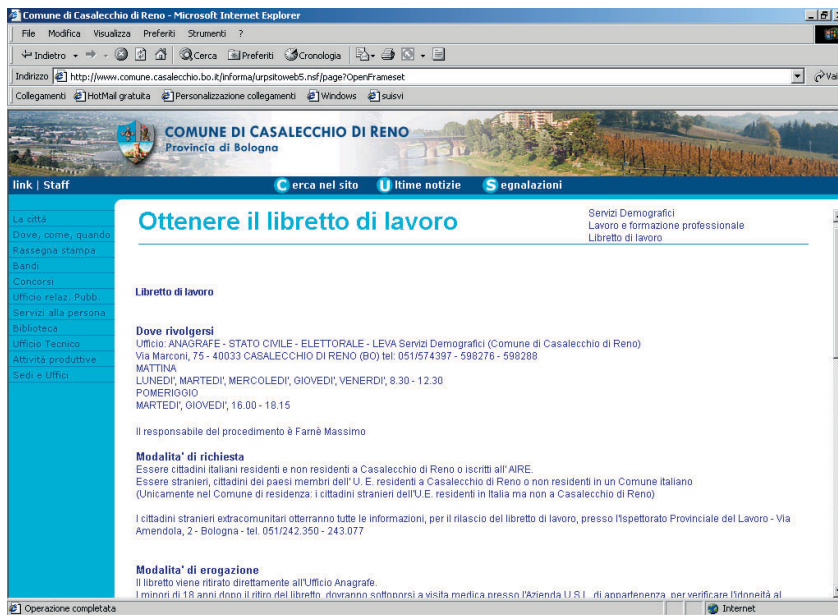
I moduli contenuti in questo pacchetto soddisfano le richieste dettate dalle disposizioni citate prima nella L.241/90, poi nel decreto legislativo 29/93 ed infine nella "Bassanini uno" (legge 59/97), le quali pongono in primo piano la necessità di snellire e rendere maggiormente trasparenti i procedimenti interni.

Procedimenti interni

Contiene le informazioni inerenti tutti i procedimenti. L'utente ha la possibilità di crearsi propri livelli di classificazione sia in relazione al procedimento che alla struttura competente.

Per rendere l'informazione il più completa possibile abbiamo effettuato svariate integrazioni fra i moduli inerenti il pacchetto "Procedimenti e Pratiche - L.241":

- il sistema preleva in automatico il riferimento del "Responsabile del procedimento" dal data base "Anagrafica Dipendenti";
- l'ufficio o gli uffici competenti per tale procedimento sono selezionati tra quelli registrati nel modulo "Sedi e Uffici";
- è possibile allegare ad ognuno dei procedimenti la normativa di riferimento registrata nel modulo "Normative";
- è prevista la gestione di sub-procedimenti collegati al procedimento in oggetto;
- è possibile allegare al procedimento la



Territorio: ubicazione degli uffici, orari di ricevimento, numeri telefonici. INFORMA consente di ricercare le sedi dell'Ente, di visualizzarne l'organizzazione e gli uffici (fig. 2).

Anagrafe dipendenti

Contiene informazioni inerenti la dotazione organica dell'Ente per ogni dipendente. Si hanno informazioni relative all'appartenenza ad un determinato settore, ufficio e al ruolo ricoperto. Dal software si accede direttamente alla vista dell'ufficio nel quale il dipendente svolge la propria attività, per poter avere, senza uscire dal documento, informazioni relative all'orario e all'ubicazione dell'ufficio.

Bandi e Concorsi

Ogni bando o concorso di rilevanza per l'Ente viene catalogato in funzione di: titolo, profilo professionale, area, posti a concorso, qualifica, eventuale delibera ad esso associata, ecc.

Il sistema è dotato di un automatismo attraverso il quale l'utente, se abilitato, può decidere quali concorsi rendere visibili dal sito Internet, stabilendo sia la data di pubblicazione che quella di scadenza.

Attraverso un'apposita vista vengono monitorati i singoli documenti fino a quel momento pubblicati. Il sistema mantiene comunque uno storico di tutti i bandi pubblicati e scaduti.

Ad ogni bando o concorso catalogato è possibile allegare qualsiasi tipo di documento: come file di word, file PDF, immagini ed ancora eventuale modulistica associata al bando in oggetto (figg. 3 e 4). Ogni allegato è immediatamente stampabile sia dalla postazione URP sia da Internet. Attraverso questo strumento in maniera molto semplice l'utente può creare e modificare dinamicamente la pagina di apertura del sito Internet.

Direttamente dal modulo in oggetto è quindi possibile creare dei collegamenti fra la pagina di apertura del sito e l'elenco di tutti i bandi che l'Ente decide di pubblicare, oppure gestire collegamenti a specifici bandi e/o concorsi.

Statuto e Regolamenti

Gestisce e cataloga lo Statuto e i Regolamenti dell'Ente. Le informazioni inserite sono visualizzabili in funzione di: data di



relativa modulistica stampabile direttamente per il cittadino.

La scheda informativa contiene tutte le informazioni relative al procedimento (oggetto, responsabile, ufficio di competenza, indirizzo e orario, incaricato, tempi di svolgimento, ecc.) e può essere stampata per il cittadino (fig. 1).

Normative

Nel modulo "Normative" trovano posto

tutte le leggi, i decreti e i regolamenti utilizzati per il lavoro interno all'Ente ma anche tutti quelli per il cittadino che ne fa richiesta. L'Ente attraverso il sistema informatico crea un proprio archivio dal quale ricercare tutta la documentazione da consultare o allegare alle varie pratiche.

Sedi e Uffici

È strutturato per far conoscere l'organizzazione dell'Ente "Comune" e dei restanti Enti del

approvazione, data di ultima modifica, approvatore, numero, oggetto, ecc. Il testo dello statuto o dei singoli regolamenti può essere interamente digitato nel documento o allegato come documento di Word, come file PDF, oppure come immagine di cui è stata fatta la scansione, ecc. Il sistema è dotato di un gestore attraverso il quale l'utente, se abilitato, determina quali documenti pubblicare in Internet (definendo eventualmente una data di scadenza oltre la quale il sistema si preoccupa di "nascondere" automaticamente il documento in oggetto). È prevista la gestione dinamica della pagina di apertura del sito a cui è possibile collegare la lista dei documenti registrati nel data base oppure specifici documenti di particolare rilevanza.

Gestioni interne

Il pacchetto comprende applicativi che gestiscono le informazioni interne di un Ente e che permettono, migliorando la comunicazione tra gli uffici, di ottenere la trasparenza dell'Ente stesso nei confronti del cittadino.

Gli applicativi utilizzano la posta elettronica integrata per segnalare agli interessati le scadenze e per consentire la discussione "elettronica" di ogni problematica.

All'interno della stessa area "Gestioni interne" vi sono informazioni più propriamente gestite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico quali "Rassegna stampa", "Prenotazione Sale", "Visitatori".

Rassegna stampa / Comunicati Stampa

Gli articoli letti con uno scanner (abbandonando il taglio e incolla manuale, le fotocopie e lo smistamento della carta agli uffici) e i documenti di videoscrittura sono inseriti nella "Rassegna Stampa" (fig. 5).

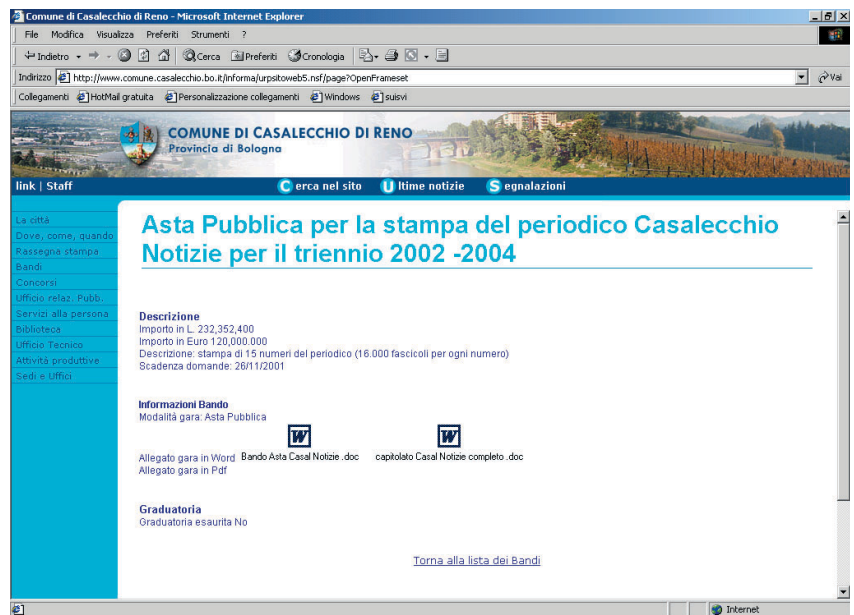
I documenti registrati sono visibili a tutti gli utenti autorizzati. Per una più facile consultazione il sistema propone diverse possibili catalogazioni, sia in relazione ai documenti registrati nel mese corrente, sia in relazione alla banca dati complessiva.

I documenti registrati possono essere inviati agli interessati via posta elettronica; tutti gli utenti possono avviare "forum di discussione telematici" con i colleghi: i commenti effettuati sui documenti smistati vengono registrati e collegati all'articolo da cui

(3)



(4)



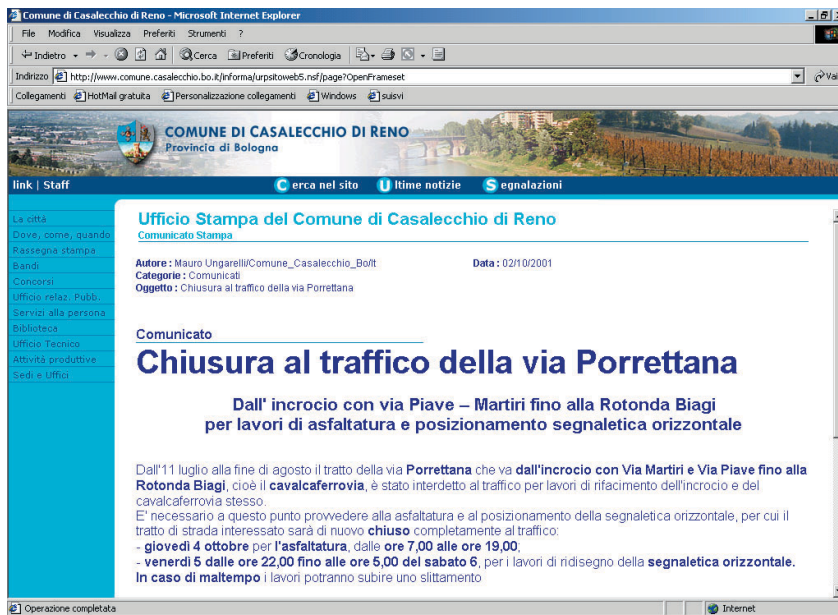
hanno avuto origine.

Il software prevede due diverse modalità per l'acquisizione delle immagini:

- tutti gli articoli vengono acquisiti con lo scanner e memorizzati su disco; successivamente si procede alla catalogazione dei documenti all'interno del software. La "Rassegna Stampa" importa praticamente tutti i tipi di formato. Mediante il software "Rassegna Stampa" l'utente carica la testata con le

informazioni inerenti l'articolo (data, fonte, autore, ecc.) e premendo il bottone "crea allegato" allega il documento precedentemente registrato su disco. In questo modo tutti gli utenti della rete, anche mediante Internet o Intranet, possono consultare la rassegna stampa utilizzando tutte le funzionalità del software;

- direttamente dal software "Rassegna Stampa": dopo aver caricato la testata



Visitatori

Consente di tenere sempre aggiornata la situazione sui visitatori presenti all'interno dell'Ente e di sapere in quale ufficio o sede si trovano.

In questo modo tutte le personalità in visita all'Ente possono essere rintracciate immediatamente in caso di comunicazioni urgenti. Elimina il problema del passaggio di consegne tra gli uscieri al cambio turno.

(5)

Ferie e Permessi

Attraverso questo modulo l'Ente ha la possibilità di gestire e storicizzare sia le richieste di ferie e permessi sia le giornate di malattia di ogni dipendente.

Ogni dipendente effettua la propria richiesta di ferie o permesso: il sistema spedisce automaticamente un messaggio di posta elettronica al diretto superiore il quale (sempre attraverso posta elettronica) dà la propria autorizzazione, eventualmente con l'apposizione della firma elettronica.

È possibile registrare le giornate di malattia del dipendente ed inviarne messaggio via posta elettronica agli interessati.

Automezzi

Permette all'Ente di mantenere aggiornata la situazione del proprio parco auto, gestendo tutte le informazioni riguardanti i veicoli, nonché gli interventi di manutenzione, i pagamenti amministrativi (tassa di circolazione, assicurazione, etc.), la presa in carico degli automezzi da parte dei dipendenti, i viaggi effettuati, il carburante acquistato e gli accessori in dotazione. Si potrà quindi conoscere il consegnatario di un certo veicolo in un determinato momento e conservare uno storico, per ogni automezzo, che ne raccolga tutti i dati. L'Ufficio a cui è assegnato l'automezzo può essere direttamente importato dal database "Sedi e Uffici".

Per ogni pagamento effettuato è possibile inserire tutti i dati riguardanti la fatturazione e importare le coordinate della ditta creditrice dal database "Anagrafica Ditte". Anche gli estremi dei contratti di acquisto possono essere facilmente ritrovati dal database "Contratti".

Con questo software si ha una visione immediata delle scadenze dei pagamenti, come bollo auto o assicurazione, tramite due viste, una rispetto alle date esatte di

The screenshot shows a software window titled "Sceita Procedimento" (Procedure Selection). It contains a form for selecting a procedure to activate. The form includes fields for "Data Richiesta" (Request Date) set to 15/03/2002, "gg. scadenza" (Due Date) set to 90, and "gg. scadenza Rinnovo" (Renewal Due Date). There are radio buttons for "Direttamente" (Directly) and "Tramite Organizzazione" (Through Organization). The "Strada" (Road) field is populated with a list of roads: ex S.S. 0 - Asse Interurbano di Bergamo, S.P. 1 - Lenna-Mezzoldo, S.P. 2 - Lenna-Foppolo, S.P. 3 - S.P. 2 - Roncobello, S.P. 4 - Moio de' Calvi - Valnegra, and S.P. 5 - Branzi - Carona. The "Comune" (Municipality) field is set to BERGAMO. The "Procedimento" (Procedure) field is set to AUTORIZZAZIONE (Authorization). The "Schede da allegare" (Attachments) field is set to NULLA OSTA (Nulla Osta). The "Schede da allegare" field is also populated with a list of documents: Altra costruzione, Apertura nuovo accesso o modifica accesso esistente, Chiusura di accesso esistente, Collocamento di armadio per linea telefonica, Costruzione di cameretta o di pozzetto, Costruzione di canale o fosso, Costruzione di recinzione muro di sostegno o di controripa, Demolizione, Deposito di merci materiali o legname, Diramazione di strada pubblica o di uso pubblico, Impianti semaforici, Impianto di linee aeree, Marciapiede, Posa condutture, Posa di ponteggio, Posa di staccionata, and Posa gru.

con le informazioni inerenti l'articolo (data, fonte, autore, ecc.), premendo il bottone "crea oggetto" viene attivato il software di scansione. L'immagine viene automaticamente salvata come allegato della "Rassegna Stampa".

Prenotazione sale

Permette di avere in ogni momento piena visibilità di quali sale riunioni sono occupate, quale è l'argomento della riunione e chi sono i convenuti.

In fase di prenotazione il modulo fornisce l'elenco delle sale disponibili in base alla data e alle ore prescelte.

scadenza e una rispetto al mese successivo la scadenza.

Anche la puntualità nella riconsegna degli automezzi può essere controllata tramite la specifica agenda.

Help Desk (inventario hardware e software)

Attraverso il modulo Inventario Hardware vengono gestite le informazioni relative alla dotazione informatica hardware dell'Ente: server, apparecchiature di rete, personal computer, stampanti, ecc. Per ciascuna apparecchiatura è possibile indicare la configurazione iniziale e tutte le variazioni apportate.

Sono inseribili sia informazioni di tipo tecnico (es. IP address, RAM, ecc.), che di tipo amministrativo (es. fornitore, garanzia, ecc.). In ogni momento è possibile verificare la dotazione hardware di ciascun utente sfruttando l'integrazione con l'"Anagrafica Dipendenti".

Attraverso "Inventario software" vengono gestite le informazioni relative alla dotazione informatica software dell'Ente: licenze, piattaforma, versioni, fornitori, ecc. In ogni momento è possibile verificare la dotazione software, il numero di licenze disponibili, le e-mail di chi fa assistenza al prodotto.

È prevista un'integrazione con "Anagrafica Dite" e con "Inventario Hardware", al fine di tenere traccia delle autorizzazioni di installazione.

I moduli di gestione dell'inventario Hw e Sw permettono sia di monitorare in ogni momento la dotazione dell'Ente sia di poter gestire al meglio le richieste di assistenza accese dagli utenti al fine di velocizzare le risoluzioni dei problemi.

Il Data Base "Help Desk" permette agli utenti o ad operatori appositi di creare "Richieste di Assistenza". Il richiedente, se in grado, può specificare nel campo "Area" ed in quello "Specialista" il settore e la persona a cui fare riferimento.

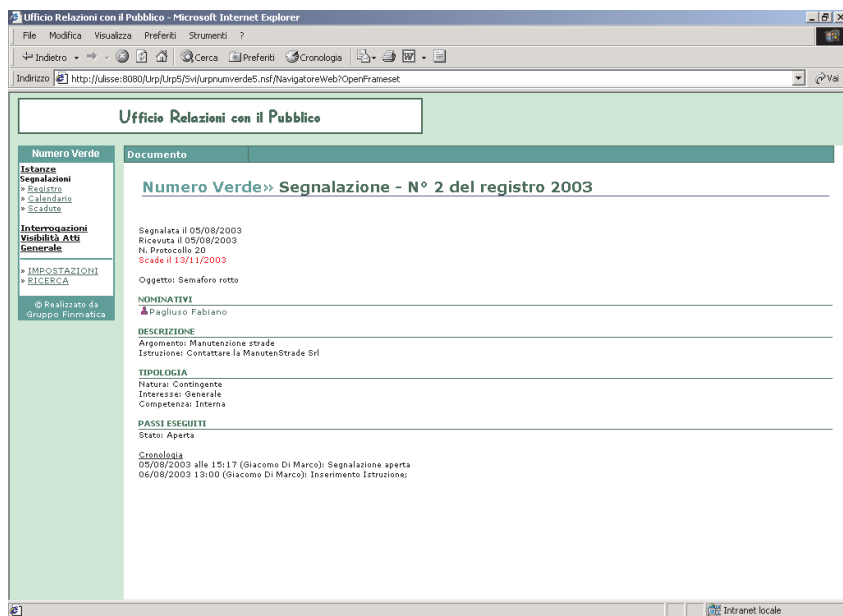
Al termine della registrazione, il sistema spedisce un avviso di posta elettronica alle persone deputate all'assistenza per comunicare l'esistenza della nuova richiesta, in funzione dell'urgenza.

Il sistema gestisce diversi stati per ognuna delle richieste inserite ("da prendere in carico", "in carico a", "in sospeso", "risolta", "annullata" o "respinta").

(7)



(8)



La storicizzazione delle attività svolte su ogni richiesta aperta permette di avere costantemente ampia visibilità sullo stato delle richieste.

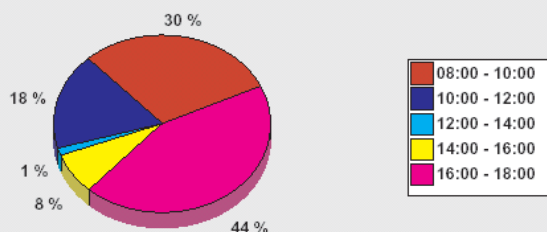
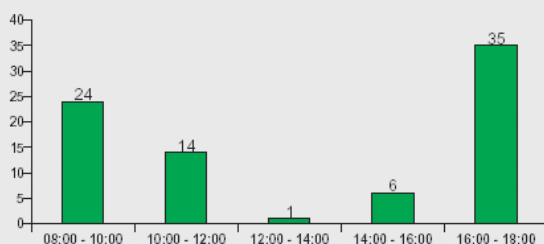
La soluzione di un problema noto può diventare l'occasione per ampliare il database delle "Soluzioni e Conoscenze", a cui comunque l'incaricato dell'assistenza può attingere per "copiare" una soluzione già data a un problema analogo e applicarla alla richiesta in esame.

Valutazione del Personale

Il nuovo ordinamento del personale degli Enti Locali impone numerose regole volte anche alla valutazione dello sviluppo professionale ai fini della progressione economica e di carriera.

Risulta ora più che mai necessario avere una visione unitaria del percorso professionale di ogni dipendente dell'Ente, ed ogni Dirigente, come definito dal Nuovo Ordinamento, deve essere costantemente

CONTATTI PER FASCIA ORARIA



in grado di effettuare valutazioni di prestazioni e di professionalità sui dipendenti. ADS ha sviluppato un software applicativo volto a poter gestire e monitorare quella che nel nuovo ordinamento è definita "Progressione Economica Orizzontale". Previa creazione dei profili di valutazione mediante l'impostazione dei parametri e dei valori da dare a conoscenze, competenze e comportamenti attesi, il software permette di creare per ogni dipendente una scheda individuale di valutazione al fine di gestire automaticamente gli aumenti e cambi di livello del proprio personale dipendente tramite una valutazione annua. Nel rispetto della privacy il documento di valutazione è visibile solo alla persona interessata e al suo superiore che lo compila; dopo aver concordato i punti su cui avverrà la valutazione tali punti non sono più modificabili neanche dal superiore. Naturalmente la gestione è a settori, cioè ogni responsabile ha la visibilità solo delle schede dei dipendenti della propria area.

Concessioni Stradali e Pubblicitarie

L'applicativo è nato per gestire le singole richieste fatte da imprese, pubblici esercizi,

soggetti fisici, volte ad attivare qualsiasi intervento da effettuarsi su strade di competenza provinciale.

Il gestore iter in oggetto è stato parametrizzato al fine di gestire e monitorare le pratiche inerenti le concessioni stradali (fig. 6) e le concessioni pubblicitarie.

L'applicativo permette l'automazione delle autorizzazioni e dei nulla osta da richiedersi all'Ente Provincia poiché da effettuarsi su territorio provinciale.

Il richiedente (il sistema prevede la gestione dell'anagrafica) dà indicazioni in merito alle operazioni da effettuarsi su suolo pubblico: l'ufficio è così in grado di gestire e monitorare, in funzione della Strada, del Km e quindi della località, la tipologia di pratica. Con la stessa metodologia, sfruttando lo stesso modulo, è possibile gestire le pratiche inerenti l'Ufficio Agricoltura.

Il progetto è conforme alla normativa della Regione Lombardia per la gestione delle pratiche agricole. L'applicativo è volto alla gestione e al monitoraggio delle pratiche agricole e al relativo stato di avanzamento.

Anagrafica ditte, Gare e Contratti

"Anagrafica Ditte" contiene tutte le infor-

mazioni relative alle imprese con le quali l'Ente ha rapporti: si hanno informazioni sulla società, sui legali rappresentanti, sulle scadenze del rapporto e sul titolo di partecipazione. Per ognuna delle ditte coinvolte è possibile inserire una o più persone di riferimento (con relativa funzione). Ciascuna Ditta inserita in anagrafica può essere associata ad una o più Gare. Attraverso il modulo "Gare" vengono catalogate e gestite le gare in corso o periodiche di competenza dell'Ente. Per ognuna delle gare si possono gestire svariate informazioni:

(9)

- oggetto della gara,
- importo e base d'asta,
- tipo di aggiudicazione, criterio e iter,
- eventuale commissione, con membri partecipanti ed esperti,
- riferimenti delle imprese partecipanti e/o aggiudicatrici con relative offerte,
- date (indizione, scadenza, apertura, ecc.),
- varie pubblicazioni, con relativa data e costo, su quotidiani, albo pretorio, BUR, ecc.

L'utente può, attraverso un apposito comando, creare diversi tipi di registro tramite i quali gestire tutte le gare di competenza: ad ogni gara registrata verrà associato un numero univoco in relazione all'anno ed al registro selezionato. Le gare registrate possono essere visualizzate in funzione della tipologia, dell'importo, della data, del registro, della ditta aggiudicatrice, delle ditte partecipanti.

È inoltre possibile associare alla gara il Contratto di riferimento: infatti, attraverso il modulo "Gare", è possibile creare il contratto direttamente sul repertorio di competenza, importando in automatico, nel modulo "Contratti", tutte le informazioni inerenti la gara associata.

Il data base "Contratti" gestisce tutti i contratti stipulati dall'Ente (con relative scadenze, spese per diritti di segreteria, ecc.), catalogando le informazioni principali quali:

- oggetto,
- controparte, date (stipula, scadenza, decorrenza),
- numero di repertorio (gestisce svariati repertori),
- importi annui e totali,
- dati della gara (automaticamente importati dal modulo "Gare"),

- estremi di registrazione, trascrizione, voltura, cauzione, fidejussione, svincolo,
- spese contrattuali (calcolo dei diritti di segreteria),
- stampa del contratto parametrizzabile,
- stampa del registro degli appalti.

L'utente può creare svariati tipi di contratto associando ad ognuna delle tipologie create specifiche informazioni: si possono inserire le spese contrattuali fisse, modelli di contratto, modelli di lettere da inviare alla controparte, modelli di stampa (modulo 23, modulo 69, INPS, INAIL, Antimafia, ecc). Il software permette la gestione della bollettazione (sia a carico dell'Ente che a carico di terzi) attraverso la quale stralciare le spese contrattuali: le spese in oggetto (se a carico dell'Ente) vengono stralciate da specifici fondi precedentemente creati, e direttamente liquidate (stampa del prospetto di liquidazione).

Dal modulo "Contratti" si accede direttamente alle informazioni relative alla controparte con la quale il contratto è stato stipulato.

Attività e Servizi

Questo pacchetto nasce con lo scopo di archiviare e catalogare informazioni e servizi di pubblica utilità.

Bacheca Elettronica

Permette all'Ente di mantenere aggiornata, attraverso lo scambio e l'archiviazione dei dati, una "bacheca" all'interno della quale convogliare qualsiasi tipo di informazione (ad esempio: viabilità, tutela dell'ambiente, ecc.).

L'inserimento dei dati avviene in maniera guidata, attraverso criteri di catalogazione che l'utente definisce dinamicamente. È possibile registrare le informazioni specificandone una data di scadenza oltre la quale il sistema si preoccupa di spostare l'informazione tra quelle scadute.

L'informazione viene inviata attraverso posta elettronica agli uffici interessati, e resa disponibile (in maniera selettiva) ai cittadini/utenti.

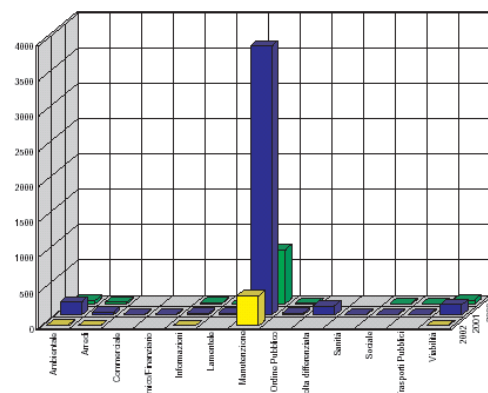
È prevista un'analisi dinamica delle informazioni: qualsiasi commento, rettifica o suggerimento fatto, viene registrato e collegato all'informazione da cui ha avuto origine.

Alberghi

Contiene una banca dati nella quale inseri-

(10)

Tipologia segnalazione- Registro				
	2000	2001	2002	Somma:
Ambientale	48	178	5	231
Arredi	20	32	1	53
Commerciale		1		1
Economico/Finanziario		1		1
Informazioni	8	19	1	28
Lamentale	2	25		27
Manutenzione	757	3799	422	4978
Ordine Pubblico	5	14		19
Raccolta differenziata		125		125
Sanità		2		2
Sociale	2	2		4
Trasporti Pubblici	1	3		4
Viabilità	51	142	3	196
Somma:	894	4343	432	5669



re tutte le informazioni relative ad alberghi, aziende agrituristiche, campeggi ed ostelli. Per ogni struttura si hanno svariati informazioni quali: indirizzo, telefono, prezzi, tempi di apertura, attrezzature e servizi. Dalla scheda informativa si ottengono informazioni relative alla località in cui la struttura è ubicata, e a come raggiungerla. Tutte le informazioni inserite in questo data base sono immediatamente visualizzabili da Internet. Direttamente da INFORMA (senza lavoro aggiuntivo) è possibile creare la pagina di apertura del sito Internet, attraverso la quale si può accedere immediatamente ad ognuno dei quattro data base (alberghi, campeggi, ecc.). INFORMA contempla (grazie ad un potente motore) qualsiasi tipo di ricerca facilitando l'accesso alle informazioni attraverso Internet.

Manifestazioni Sportive e Culturali

Attraverso questi due moduli, aventi le stesse funzionalità, è possibile inserire nello specifico data base (direttamente visualizzabile da Internet) tutte le informazioni che si vogliono rendere disponibili al pubblico, inerenti manifestazioni sportive o culturali, (oggetto della manifestazione, luogo, data, orario, ecc.) (fig. 7).

Il sistema è dotato di un automatismo attraverso il quale l'utente (se abilitato) può decidere quali eventi rendere visibili mediante il sito Internet dell'Ente, stabilendone sia la data di pubblicazione che la scadenza.

Tutte le manifestazioni "scadute" rimangono catalogate in una vista che storicizza gli eventi e dalla quale è possibile estrapolare i documenti e renderli nuovamente visibili via

Internet. È possibile, attraverso una vista specifica, controllare quali eventi sono in quel momento pubblicati. Direttamente da INFORMA (senza lavoro aggiuntivo) l'utente crea la pagina di apertura del sito. Da qualsiasi documento è possibile accedere alle informazioni inerenti la località in cui la manifestazione avrà luogo.

Dal sistema informativo

INFORMA, oltre ad essere la nostra risposta alle leggi che tutelano il cittadino, il suo diritto alla trasparenza e alla facilità di accesso alle informazioni pubbliche, svolge una funzione di raccordo di tutte le informazioni che girano all'interno dell'Ente.

Mediante il collegamento alle procedure gestionali e grazie alla flessibilità e semplicità di INFORMA è possibile accedere alle informazioni di ogni settore.

Viene utilizzata un'intuitiva interfaccia utente ed un unico ambiente di ricerca che garantisce comunque la protezione delle informazioni riservate.

Le ricerche vengono svolte per indice e mediante le parole contenute all'interno del testo dei documenti o degli allegati.

INFORMA prevede una gestione semplificata delle informazioni di cui tutti i dipendenti necessitano. Attraverso la stessa interfaccia è possibile avere tutte quelle informazioni che prima erano di conoscenza solo del settore competente.

INFORMA ha sofisticati strumenti di "cifatura" che impediscono l'accesso ai dati agli utenti non autorizzati, garantendo il rispetto della riservatezza secondo quanto disposto dalla Legge 675/96.

Delibere / Determine

Dalle Delibere si ottengono le informazioni divise per organo deliberante, per esecutività e per ufficio proponente.

Protocollo

Dal Protocollo si ottengono tutte le informazioni relative agli atti protocollati all'interno dell'Ente. È possibile visualizzare lo smistamento dell'atto (date e uffici di competenza) e l'appartenenza dello stesso ad un determinato fascicolo, pratica e procedimento. In questo modo chiunque, se abilitato, può monitorare i passi eseguiti dai documenti all'interno dell'Ente, e quindi visualizzare l'iter di qualsiasi pratica.

Contabilità

Dalla Contabilità si ottiene l'accesso alle informazioni relative al bilancio, agli stanziamenti, alle disponibilità, ai pagamenti.

Tributi

Dai Tributi si ottiene il quadro generale di tutti i soggetti che hanno rapporti con l'Ente. Per ogni persona, fisica o giuridica, viene visualizzato il tipo di rapporto: solo residente, non residente, contribuente per quali tributi e per quale anno.

Anagrafe

Dall'Anagrafe si ottengono le informazioni anagrafiche dei cittadini: data e luogo di nascita, titolo di studio, stato civile e codice fiscale.

e-CRM (electronic-Citizen Relationship Management)

Tra i moduli studiati per migliorare e rafforzare le relazioni con i cittadini e le imprese citiamo "Numero Verde" e "Utenti URP".

Numero verde

Nell'ambito delle relazioni con il cittadino abbiamo realizzato una suite completa di moduli software atti a gestire in maniera moderna ed efficiente il crescente bisogno

di trasparenza nei rapporti tra ente e cittadini.

Il "numero verde" è un componente della nostra suite per la gestione dell'e-CRM (electronic Citizen Relationship Management): grazie a questo componente è possibile fornire ai cittadini ed alle imprese uno strumento telematico per inoltrare istanze e segnalare problemi all'Ente.

Conseguentemente, le istanze ed i problemi inoltrati per questa via consentiranno all'Ente una gestione efficiente ed automatizzata delle segnalazioni ed al cittadino/impresa un controllo sullo stato di avanzamento delle proprie istanze o segnalazioni. L'obiettivo è quello di migliorare i servizi per i cittadini monitorandone le richieste, le segnalazioni, i suggerimenti e le proposte al fine di fare emergere soluzioni ai problemi velocizzando lo scambio di informazioni. Le istanze e le segnalazioni potranno essere introdotte sia direttamente dal cittadino/impresa tramite funzionalità web sia da un call center dell'ente. Vengono gestite anche le segnalazioni anonime oltre, ovviamente, a quelle inoltrate da utenti conosciuti al sistema (fig. 8).

L'operatore addetto al numero verde, dopo aver ricevuto una segnalazione dal cittadino (attraverso messaggio telefonico, direttamente allo sportello oppure via Internet), provvede ad introdurla nel sistema effettuando lo smistamento attraverso supporto telematico oppure, se l'ufficio destinatario non è dotato di posta elettronica, tramite la stampa di una lettera. In questo modo la segnalazione viene inviata al settore competente, che ha il compito di smistarla alla persona adibita alla soluzione del problema posto. La gestione puntuale delle segnalazioni e delle istanze permette il costante monitoraggio dello stato di avanzamento e dei passi eseguiti da ciascun pratica per poter monitorare tempi di attesa, di presa in carico e di risposta.

Tutte le istanze e/o segnalazioni chiuse vengono memorizzate e restano visibili per

poter essere consultate da chiunque ne faccia richiesta: tenere traccia di qualsiasi segnalazione "fatta e risolta" accresce il patrimonio informativo dell'Ente e velocizza la trasmissione delle informazioni.

Una gestione accurata delle problematiche del cittadino, attraverso il modulo "Numero Verde" integrato con sofisticati strumenti di Business Intelligent, porta ad un accurato monitoraggio, mediante report, statistiche, ricerche filtrate, etc. (fig. 9) delle aspettative dei cittadini, delle modalità di interazione con essi e delle capacità di risposta alle loro problematiche.

Utenti URP

L'obiettivo principe di un Ufficio Relazioni con il Pubblico è facilitare e supportare la partecipazione dei cittadini. Una componente della suite e-CRM ideata da ADS che supporta questo obiettivo è "Utenti URP". Utenti URP mette a disposizione della Pubblica Amministrazione un facile e immediato strumento informatico attraverso il quale poter monitorare tutti coloro che accedono al servizio, sviscerandone le modalità e le motivazioni. Attraverso il Modulo "Utenti URP" l'Ufficio Relazioni con il pubblico è in grado di registrare, mediante schede informatiche di facile e immediata compilazione, i dati di coloro che chiedono informazioni (età, sesso, titolo di studio, professione), quali sono le informazioni di cui necessitano, in quali modalità le richiedono e in che tempi e modalità vengono esauditi.

Mediante report e statistiche periodiche, realizzate attraverso un potente strumento di business intelligence che interagisce dinamicamente con l'Universo Dati caricato, il servizio è così in grado di portare all'Amministrazione un dato certo sull'esigenze dei singoli coinvolti allo scopo di dare spazio e di fare "pesare" i bisogni e le preferenze degli utenti nelle scelte relative alle modalità di erogazione dei servizi e alla distribuzione di questi (fig. 10).



ADS automated data systems s.p.a.
via del Lavoro 17 40127 Bologna

Gruppo Finmatica
Bologna, Catania, Catanzaro e Legnano (MI)

www.ads.it

per informazioni: Tel 0516307437 fax 0516307498 e-mail entilocali@ads.it

Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso e non comportano alcun obbligo da parte di ADS.

ADS non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori contenuti in questa pubblicazione. Tutti i prodotti e i nomi di società citati sono marchi o marchi registrati delle rispettive società.