

■ Descrizione sintetica

Pratica, procedimento amministrativo, fascicolo, sono definizioni con cui si categorizza la cartella di documenti che afferiscono a un processo specifico o, più semplicemente, l'insieme degli atti e delle attività compiuti dalla pubblica amministrazione allo scopo di emettere, nella maggioranza dei casi, un provvedimento (per esempio un'autorizzazione, un contratto, una convenzione...). In generale tutti i documenti registrati nel sistema informatico sono catalogati e riuniti in fascicoli di riferimento, e ciascun fascicolo contiene lo storico di un procedimento.

Le funzioni di Urbi di questo applicativo agevolano l'organizzazione del flusso documentale nell'intero ciclo di vita del processo, e interagiscono attivamente con la procedura del protocollo informatico, contribuendo all'espletamento dei vincoli di trasparenza amministrativa.

La gestione delle pratiche amministrative costituisce uno degli elementi di forza della Suite Urbi: permette di tracciare l'evoluzione del procedimento amministrativo a partire dalla sua apertura, arricchendolo di informazioni che ne completano il quadro generale, e che vengono acquisite manualmente o, ancor meglio, trasferite all'interno di Urbi, grazie all'interazione tra le diverse entità registrate da altri applicativi.

Tutti i documenti inerenti la pratica istituita -siano essi provenienti da richiedenti o elaborati all'interno dell'ente- sono registrati a sistema e possono essere automaticamente collegati alla pratica nel momento della loro registrazione in protocollo.

L'utente potrà utilizzare la gestione delle pratiche amministrative in modalità tradizionale (attraverso le funzioni di menù) oppure sfruttare le potenzialità del *workflow* applicativo, beneficiando di una TO-DO List profilata in base al ruolo, che raccoglie le azioni da eseguire.

■ Funzionalità principali

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e/o classificati sono riuniti in fascicoli. Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito in un fascicolo di riferimento. Per consentire di associare i protocolli registrati in un procedimento amministrativo, viene quindi introdotta la nuova gestione delle pratiche.

- **Gestione dati aggiuntivi:** ogni tipo di pratica istituita può essere corredata da informazioni proprie che la caratterizzano univocamente
- **Gestione degli stati di transizione dei procedimenti amministrativi:** ogni pratica istituita potrà essere legata a un particolare stato che manifesterà in qualsiasi momento la "situazione attuale" della pratica
- **Gestione collegamento protocollo:** ogni procedimento amministrativo può essere collegato a uno o più protocolli
- **Gestione temporizzatori:** si potranno fissare delle scadenze legate a ciascun procedimento amministrativo, così l'utente potrà sempre sapere quali pratiche stanno per scadere, quali sono scadute e quali sono in prossimità della scadenza, ricevendo avvisi mediante allarmi visivi
- **Gestione dei documenti:** ciascuna pratica, per essere considerata completa, dovrà contenere determinati documenti; questo stato di completezza sarà raggiunto solo quando l'utente avrà allegato alla pratica tutti i documenti attesi. Inoltre, se la pratica è collegata a un protocollo, si potrà acquisire in modo automatico il documento legato al protocollo. Ogni nuovo documento da allegare potrà essere sottoposto a un fase di pre-protocollazione, realizzata per mezzo di opportuna richiesta di protocollazione nella scrivania dell'utente che gestisce il protocollo
- **Gestione grafica quadro sinottico:** la nuova veste grafica garantirà uniformità operativa sia all'interno del modulo, per tutte le funzioni in linea, che rispetto agli altri moduli Urbi. Le informazioni avranno una migliore leggibilità e l'operatività risulterà ottimizzata

• **Gestione dati aggiuntivi:** il sistema consente di gestire metadati specifici del tipo di procedimento senza la necessità di ricorrere a sviluppi personalizzati del software

Workflow

Tutte le attività sui documenti in entrata e in uscita alla fase di protocollazione sono gestite dal sistema di gestione dei flussi di lavoro iter protocollo in *workflow*. Il sistema, pienamente rispondente ai requisiti del lavoro cooperativo, permette un approccio alle attività di tipo processuale, vincolato a operazioni obbligatorie che si succedono nell'applicativo in un ordine predefinito. Accanto a iter di base, pre-caricati nella libreria di Urbi e costituiti dai passi standard per il processo di protocollazione (ricezione, pre-protocollazione, protocollazione propriamente detta, assegnazione e smistamento), l'operatore potrà liberamente incrementare il numero delle nuove azioni, oppure semplificare il tutto sempre nel rispetto degli obblighi processuali.

I passi sono associati a ruoli o a utenti specifici, seguendo le regole organizzative dell'ente.

Un utente che accede alla procedura Protocollo può operare:

- In modo tradizionale attraverso le funzioni di menù
- Mediante TO-DO List profilata sul ruolo dell'utente, che riporta i passi da eseguire

Il *workflow* applicativo riduce quindi la produzione e la circolazione di e-mail, documenti cartacei e telefonate oggi necessarie per la gestione di attività cooperative.

In caso sia attiva la TO-DO List, gli utenti afferenti a ciascun processo possono visualizzare le attività che hanno in carico, prendere visione dei soli documenti su cui hanno premessi ed effettuare ogni operazione necessaria all'espletamento dell'attività di protocollazione.

A livello applicativo sono previsti alcuni flussi processuali già caricati a programma e disegnati specificamente per velocizzare il primo inoltro riguardante i documenti in entrata e l'approvazione dei documenti in uscita.

L'utente o l'unità organizzativa, indicati come destinatari di flusso, vedranno comparire l'attività da svolgere nella loro TO-DO List.

Da qui si accede al passo attraverso cui effettuare le operazioni necessarie, come archiviazione, smistamento ad altro ufficio o assegnazione dell'attività ad un altro utente.

È concesso anche configurare il sistema affinché un'attività sull'iter di protocollazione rimanga sempre attiva nella TO-DO List di un utente definito come responsabile di procedimento, fino a che tale processo non sia terminato, così che possa essere monitorato lo stato di avanzamento attività.

Se è attivo l'avviatore di endoprocedimenti, ciascuna attività che faccia parte di un flusso di lavoro, così come la struttura dell'intero sistema, è modulabile secondo l'organizzazione dell'ente e può inglobare un numero indefinito di processi. L'avviatore di endoprocedimenti consente infatti di gestire una serie di processi a cascata, che concedono agli utenti del protocollo di visualizzare lo stato avanzamento attività e di indirizzare ciascun singolo passo ai responsabili delle fasi successive, monitorando l'intero andamento dell'iter di assegnazione dei documenti, sia che questi procedano canonicamente, sia che si attivino sottoprocessi secondari di smistamento/accettazione/rifiuto della presa in carico del documento protocollato.

Ulteriore agevolazione che contribuisce allo snellimento dei processi è la funzione di *workflow designer*. Questa funzionalità consente di progettare i flussi di lavoro su un ambiente grafico intuitivo, semplice e dotato di un'interfaccia che richiama i più comuni strumenti di progettazione grafica. Con il *workflow designer* chi disegna il progetto costruisce le singole fasi del processo disegnando graficamente ciascun passo, interconnesso con tutti nodi logicamente interrelati, con il risultato finale di mettere immediatamente a disposizione il flusso completo agli operatori.

Integrazioni e Plus funzionali/commerciali

- **Reperimento immediato della documentazione amministrativa**
- **Incremento della comunicazione tra le amministrazioni e tra queste e i cittadini**

- **Trasparenza amministrativa**, grazie alla visualizzazione -nei servizi on line- dello stato avanzamento procedimenti tracciati nel sistema
- **Maggiore rapidità ed efficienza**, grazie alla riduzione del carico di lavoro dei funzionari che, liberati dallo sportello, possono dedicarsi più intensamente ad attività proprie dell'ufficio
- **Aderenza alle normative**, che propongono vincoli e suggerimenti in materia di documentazione amministrativa e di trasparenza dei procedimenti amministrativi
- **Miglioramento della qualità dei servizi erogati**
- **Creazione di analisi e report statistici** su efficienza ed efficacia dei processi
- **Integrazione con il *workflow*** applicativo che permette la distribuzione delle attività tra gli utenti per lo smaltimento dei procedimenti amministrativi
- **Integrazione nativa con la gestione documentale Urbi**
- **Integrazione nativa con il protocollo informatico Urbi**
- **Integrazione nativa con pratiche edilizie, anagrafe edilizia, commercio e SUAP Urbi**