

■ Descrizione sintetica

Il modulo SUAP consente di gestire i procedimenti amministrativi legati alle sportello unico per le attività produttive.

Fa parte dell'area dedicata alla componente tecnico territoriale di Urbi e si articola in tre componenti principali:

- 1 - Il gestore della pratica
- 2 - Il gestore del progetto SUAP e relativo interfacciamento con l'anagrafe edilizia
- 3 - Il sistema di *workflow* management di Urbi

Il modulo applicativo consente di gestire i procedimenti legati alle richieste inoltrate allo sportello unico per le attività produttive.

Il modulo in oggetto si avvale di alcune componenti fondamentali per l'ottimizzazione del sistema di gestione che pur non costituendo dei prerequisiti, di fatto ne incrementano notevolmente le potenzialità.

Soggetti

La garanzia dell'univocità del soggetto all'interno della suite Urbi è elemento fondamentale per il monitoraggio delle relazioni tra cittadini-imprese e pubblica amministrazione (un soggetto è cittadino, contribuente oltre ad aver presentato delle pratiche come richiedente o come progettista, legale rappresentante, ecc.).

Questo consente alle pubbliche amministrazioni una visione organica del soggetto fisico e/o giuridico.

Anagrafe Edilizia

È il sistema su cui si basa tutta la gestione dei dati territoriali del modulo di gestione del SUAP.

Il progetto SUAP ne è l'emanazione applicativa attraverso la quale vengono gestite le caratteristiche dell'oggetto della richiesta.

Il modulo anagrafe edilizia (opzionale), se attivato, consentirà il monitoraggio e la gestione dei processi di trasformazione degli oggetti territoriali sul territorio.

Dematerializzazione

A queste tre componenti è possibile abbinare i moduli trasversali opzionali, ma estremamente qualificanti:

- Gestione documentale
- Protocollo informatico

Attraverso il *workflow* management che regola i processi decisionali, gli strumenti di comunicazione come firma digitale, UrbiSp@ce, PEC, sistemi di acquisizione on line dei documenti, è possibile realizzare una cooperazione "digitale" tra gli operatori della pubblica amministrazione e tra pubblica amministrazione e cittadini/imprese.

Sistema

Come in un mosaico per il quale ciascuna tessera contribuisce al disegno finale, la gestione del SUAP, abbinata ad altri moduli della suite Urbi relativi all'area tecnico territoriale e non (commercio, anagrafe edilizia o tributi e demografici) completa il quadro informativo territoriale dell'ente.

La suite per le sue caratteristiche di scalabilità consente di confezionare la soluzione gestionale adeguata alle esigenze della pubblica amministrazione che attraverso un *front end* dedicato integrato nei SOL e sistemi di autenticazione differenziati (CRS, user, password e pin), rende fruibile molti servizi agli interlocutori esterni alimentando la trasparenza verso i cittadini e le imprese.

■ Funzionalità principali

Il modulo applicativo è composto da numerose componenti software, ciascuna delle quali è chiamata a svolgere un'attività ben identificata e omogenea. La nostra soluzione è strutturata in due ambienti operativi distinti:

- Ambiente di front office
- Ambiente di back office

L'ambiente di front office consente previa autenticazione di:

- **Specificare il tipo di pratica da presentare e la relativa attività da intraprendere**
- **Proporre un modello dinamico di generazione della richiesta** in base alla selezione effettuata, garantendo di fatto l'adattabilità ai diversi contesti locali ed un controllo formale del contenuto
- **Fornire la ricevuta di avvenuta registrazione** riportante il numero di registrazione/protocollo
- **Acquisire la documentazione necessaria** con controllo formale di obbligatorietà
- **Firmare digitalmente** la richiesta e i relativi allegati
- **Visualizzare i dati da parte del cittadino**
- **Evidenziare lo stato della richiesta** e il responsabile del procedimento
- **Gestire il pagamento on line** dei diritti di segreteria, contabilizzando all'interno della pratica gli importi

L'ambiente di *back office* consente di:

- **Acquisizione delle istanze** (possibilità di integrazione con il protocollo informatico). Il processo di acquisizione integra il flusso dei dati provenienti dal *front office* e trasmesso dall'impresa. Il sistema consente anche la registrazione manuale delle pratiche con la possibilità di inserire dati obbligatori e dati aggiuntivi (metadati). L'inserimento della pratica è basata sull'articolazione in macrotipi-tipi di pratiche che a partire da un archivio di tipologie preimpostato da PA Digitale, è implementabile a piacimento. Il sistema è predisposto per recepire ulteriori adeguamenti normativi
- **Acquisizione dei documenti.** L'interfaccia consente di legare i file fisici prodotti dal sistema, acquisiti dall'esterno, da scanner o dal front end alle pratiche tramite l'entità denominata "documento". I documenti vengono classificati in documenti in entrata, in uscita, pareri ed interni
- **Gestione dei referenti della pratica:** archivio unico dei soggetti legati alle pratiche attraverso un concetto di referenza tramite la quale viene qualificata la relazione tra le

persone fisiche e giuridiche ed i fascicoli gestiti dall'ufficio. Ciascuna referenza è legata ad un periodo di validità entro il quale quel soggetto è attivo all'interno della pratica

- **Gestione dei provvedimenti:** questa funzione è necessaria per definire gli atti emanati a partire da una pratica con relative date di rilascio, note ed eventuali annullamenti. Il provvedimento è da intendersi nella maniera più estensiva, come quell'elemento che sancisce la generazione di un atto ufficiale che, a volte, può essere anche solo un atto interno (la numerazione di un parere, l'atto di indizione di una conferenza dei servizi ecc.) oltre che esterno e comunque sempre in relazione alle esigenze dell'ente

- **Gestione dei pareri.**

Parere esito: consente la gestione del parere specifico; prevede l'espressione di un esito oltre ad altre informazioni, non ultima la possibilità di collegare documenti da acquisire a supporto del parere stesso.

Parere richiesta: Il documento di richiesta collegato a ciascun parere può essere un documento prodotto dal sistema e basato su file HTML con la possibilità di modificarlo on line, ovvero un file generato all'esterno del sistema che è possibile acquisire

- **Gestione dei progetti:** le pratiche SUAP rappresentano il luogo di gestione delle trasformazioni nell'ambito delle attività produttive sul territorio. Tutte le informazioni relative all'oggetto (unità immobiliari su cui insistono le richieste) vengono gestite da un'entità centrale definita progetto. Il progetto è il punto di raccordo tra pratica e anagrafe edilizia (di fatto è un emanazione del modulo così denominato). Il principio è che i dati catastali, gli indirizzi, le caratteristiche dimensionali dell'unità immobiliare, ecc. non sono informazioni della pratica, ma dell'oggetto territoriale ad essa collegata

- **Chiusura delle pratiche:** costituisce il momento di archiviazione del fascicolo. Se attivata, la funzione rende imm modificabile la pratica

- **Conferenza dei servizi:** il modulo consente di amministrare la conferenza dei servizi. La composizione di quest'ultima

è basata sull'elenco degli endoprocedimenti effettivamente collegati all'interno del procedimento. I componenti della seduta sono dedotti dai soggetti legati ai singoli endoprocedimenti così se l'Endoprocedimento X, possiede più soggetti che possono di fatto esprimere un parere in sede di C.d.S., il sistema consentirà all'operatore di volta in volta di selezionare quello effettivamente presente all'interno di una lista predefinita. Il modulo consente pertanto di gestire la seduta in tutte le sue fasi rilasciando un parere che può essere risolutivo o semplicemente rimandare ad una seduta successiva anche in base agli specifici regolamenti. Ogni seduta di fatto genera un verbale che può essere acquisito nel sistema per tracciare le valutazioni della commissione

- **Gestione degli endoprocedimenti:** questa funzione consente, a seguito di un'opportuna configurazione, di definire quali endoprocedimenti è necessario gestire, a quale ente o ufficio è collegato e quali sono i soggetti delegati dall'ente o ufficio ad esprimersi in sede di conferenza dei servizi. Il programma mostrerà all'operatore, nella fase istruttoria, l'elenco degli endoprocedimenti e potrà selezionarli consentendo al sistema di avviare degli iter paralleli a quello principale definendone anche le regole di interazione. Questa caratteristica determina la possibilità di fatto di cooperare su un'unica scrivania virtuale nell'ambito delle attività del SUAP. I moduli attività produttive e pratiche edilizie, se attivati, parteciperanno alla gestione delle istanze del SUAP in veste di endoprocedimenti strettamente integrati alla procedura (infatti nell'ambito delle pratiche SUAP, esso rappresenta l'unico interlocutore per l'impresa/cittadino)

- **Gestione delle stampe:** il programma consente di gestire output di stampa automatici. Attraverso la definizione di modelli personalizzabili, il sistema è in grado di generare il documento prelevando i dati dall'archivio (attraverso un flusso XML) e trasferendoli all'interno del documento. Una volta generato, il documento viene salvato e "tipizzato" all'interno della pratica. In alternativa è possibile comunque e sempre acquisire il documento attraverso le funzioni di upload o scansione

- **Interrogazione delle pratiche:** un sistema estremamente articolato di ricerca delle pratiche. L'utente di back office

sarà in grado di ricercare le pratiche attraverso:

- Dati generali (quali: tipo di pratica, numero, oggetto, annotazioni, range di date e carteggio tra pratiche)
- Dati di protocollo
- Referenti della pratica
- Documenti collegati alla pratica (con possibilità di ricercare attraverso un parola o frase contenuta in uno dei documenti collegati)
- Pareri con relativi esiti
- Campi aggiuntivi (metadati)
- Nominativi dei responsabili del procedimento
- Scadenze impostate sulle pratiche
- Provvedimenti emanati
- Dati del progetto (inquadramento catastale, toponomastico, caratteristiche e destinazioni)

Integrazioni e Plus funzionali/commerciali

- **Sistema web nativo** nel senso più stretto del termine (come l'intera Suite Urbi nella quale si inserisce)

- **Integrato nel sistema Urbi**, il modulo SUAP di fatto recepisce già i requisiti proposti dalle nuove normative sulla materia consentendo agli utenti di:

- Ricevere una pratica telematicamente
- Descriverla
- Rispondere all'impresa
- Attivare gli altri enti (che con apposite convenzioni potranno interagire con il sistema di gestione delle pratiche)

- **Il sistema è in grado di fornire output dei dati relativi alle pratiche** sotto varie forme (HTML, pdf o xml). Urbi Common Interface, realizza poi uno strato di servizio invocabile da

sorgenti esterne per reperire informazioni contenute nella base dati relative alle pratiche edilizie

- **La modalità [ad ITER] del modulo di gestione del SUAP consente agli operatori del sistema di cooperare nello svolgimento delle attività ordinarie attraverso una scrivania virtuale o to-do list** che costituisce uno degli elementi caratterizzanti la piattaforma Urbi. Le attività “depositate” sulle varie scrivanie vengono indicizzate agevolandone la ricerca e la classificazione da parte degli utenti. Viene garantito il pieno controllo delle fasi del processo di lavorazione delle pratiche e delle relative competenze

- **L'integrazione nativa con i moduli Attività produttive e Pratiche edilizie** (che di fatto costituiscono due degli endoprocedimenti primari della procedura) ne fanno un sistema completo che consente di delegare agli utenti dei rispettivi uffici le attività di loro competenza direttamente sul sistema e sullo specifico procedimento

- **È possibile attivare un sistema di delega e/o di sostituzione degli utenti per consentire di delegare le attività ad altri utenti** (a causa, per es., di assenze o a seguito di valutazioni di carico di lavoro eccessivo da parte del dirigente). Un sistema orientato alla gestione per processi, necessita infatti di un sistema di controllo delle attività in corso per valutare carichi di lavoro, tempi di esecuzione ecc. Urbi possiede una console che consente di effettuare questo tipo di analisi in forma analitica, sintetica e grafica ad uso e consumo di assessori e/o dirigenti che vogliano valutare l'efficienza del proprio settore

- **Tutta la posta in uscita o in entrata oltre che i documenti interni, possono essere integrati alla gestione del protocollo** informatico Urbi agevolandone anche lo smistamento all'interno ed all'esterno dell'ente attraverso sistemi di firma digitale, di posta elettronica certificata o tramite TO-DO List

- Nel processo sempre più spinto verso la dematerializzazione delle informazioni, il modulo di gestione delle pratiche SUAP, **rappresenta una soluzione ottimale per l'indicizzazione di tutta la documentazione prodotta e/o acquisita dall'ente.** Rintracciare un documento sarà un'operazione banale

garantendo un livello di sicurezza e di accessibilità adeguato alle recenti normative

- Un aspetto qualificante del modulo è rappresentato dall'**integrazione nativa con il modulo di gestione dell'anagrafe edilizia.** Tutta la componente territoriale della pratica viene gestita attraverso il progetto. Il progetto di fatto costituisce il luogo ove risiedono tutte le informazioni catastali, toponomastiche, di destinazione, dimensionali e, pertanto, costituisce un elemento fondamentale per la conoscenza del territorio

- **La cooperazione tra utenti del sistema è una scelta precisa in Urbi e quindi anche nel modulo SUAP** Insieme alla to-do list, lo strumento Urbi SP@CE consente agli utenti di comunicare con i colleghi per scambiare documenti e, in generale, informazioni attraverso un sistema di messaggistica molto efficace

- Un altro aspetto determinante per il sistema di gestione delle pratiche SUAP è la **trasparenza verso imprese e cittadini.** Attraverso sistemi di accesso che vanno dalla CRS ad altri sistemi di autenticazione forte, le pratiche sono visibili all'interno dei servizi on line di Urbi. Senza che l'ufficio debba fare nulla se non gestire la propria attività ordinaria, l'ente potrà garantire massima trasparenza rendendo pubbliche le informazioni desiderate e risparmiando all'ufficio tutte quelle attività residuali di contatto con imprese e cittadini che potranno invece attingere dati dall'archivio on line da una qualsiasi postazione internet remota

- **Assoluta rintracciabilità delle informazioni** nell'archivio delle pratiche attraverso interfacce di ricerca sofisticate e con la possibilità di definire dei modelli di filtri per le ricerche che l'utente potrà salvare e richiamare all'occorrenza senza dover ogni volta riscrivere i criteri desiderati

- **I dati aggiuntivi o metadati costituiscono il sistema di completamento del patrimonio informativo di una pratica.** È possibile definire un dato aggiuntivo qualsiasi, non previsto nella soluzione standard, attraverso un sistema semplice di configurazione che l'operatore potrà utilizzare in piena autonomia

- **Le scadenze in una pratica sono determinanti** per rendere efficaci le azioni della pubblica amministrazione. I temporizzatori nelle pratiche, consentono la definizione di vincoli temporali (non bloccanti) che segnalano con diversi livelli di alert l'avvicinarsi di un adempimento dell'ufficio o del cittadino nell'ambito dell'istanza specifica
- **Gli stati di transizione definiscono le fasi del processo di lavorazione di una pratica.** Lo stato può essere uno stato generale, interno ed esterno. Gli stati esterni rappresentano le fasi che verranno rese disponibili sui servizi on line attraverso i quali il professionista, l'impresa o il cittadino potranno verificare lo stato delle proprie istanze. La definizione degli stati è parametrica e può essere pertanto definita dall'ufficio.
- **Minimizzazione degli investimenti e dei costi di mantenimento,** oltre che possibilità di fruire delle informazioni in qualunque luogo e momento grazie alla modalità di erogazione ASP
- **Predisposizione ad integrazione con sistemi GIS.** La natura anche territoriale del modulo SUAP ne agevola di fatto l'integrabilità con i più diversi sistemi informativi geografici attraverso l'utilizzo di chiavi le più eterogenee (codice ecografici, identificativi di diverso tipo, terna catastale, ecc.) per il collegamento agli archivi e grazie alla sua intima natura web che ne fa uno strumento estremamente accessibile
- **Gli iter implementati all'interno della gestione SUAP possono essere esportati in file XML** per poi essere riutilizzati importando il disegno dei processi anche in installazioni diverse creando di fatto un *repository* fruibile dagli utenti finali.