



> **La rivoluzione silenziosa**

Protocollo informatico e gestione dei flussi documentali
per una Pubblica Amministrazione a servizio del cittadino

“Gestione digitale dei flussi documentali:
la vera sfida della Pubblica Amministrazione”

Roberto Cicciomessere



A cosa serve veramente Internet?

Rendere più efficienti e meno costosi i processi

Garantire la soddisfazione del cliente
migliorando il livello del servizio

per

Rendere più competitiva l'azienda o
l'organizzazione



La prima domanda a cui bisogna rispondere per utilizzare bene Internet

Qual è la missione di una azienda di servizi?

Contabilità?

Gestione stipendi e personale?

Riscossione canoni?

Oppure:

“Vendere” al cliente uno o più servizi

Per rimanere nel mercato bisogna essere efficienti e assicurare la soddisfazione del cliente

ON LINE

VIA E-MAIL

Con lettera di vettura

n° Lettera di Vettura: 5114425525

Data:	Ora:	Luogo:	Checkpoint
15/02/2002	13:02	Santiago - Chile	SPEDIZIONE CONSEGNATA
15/02/2002	11:02	Santiago - Chile	SPEDIZIONE IN CONSEGN
15/02/2002	10:53	Santiago - Chile	SPEDIZIONE IN CONSEGN
14/02/2002	17:38	Santiago - Chile	DESTINATARIO ASSENTE
14/02/2002	14:51	Santiago - Chile	SPEDIZIONE IN CONSEGN
14/02/2002	14:00	Santiago - Chile	SPEDIZIONE PRONTA PER LA CONSEGNA
14/02/2002	13:59	Santiago - Chile	SPEDIZIONE ARRIVATA
14/02/2002	12:24	Santiago - Chile	SPEDIZIONE SDOGANATA
14/02/2002	12:23	Santiago - Chile	SPEDIZIONE IN DOGANA
13/02/2002	12:10	Frankfurt - Germany	SPEDIZIONE IN TRANSITO
13/02/2002	10:24	Frankfurt - Germany	SPEDIZIONE ARRIVATA ALL'HUB DHL
13/02/2002	04:37	Brussels - Belgium	SPEDIZIONE IN TRANSITO
12/02/2002	16:47	Rome - Italy	SPEDIZIONE IN PARTENZA
12/02/2002	15:22	Rome - Italy	SPEDIZIONE RITIRATA

Missione:

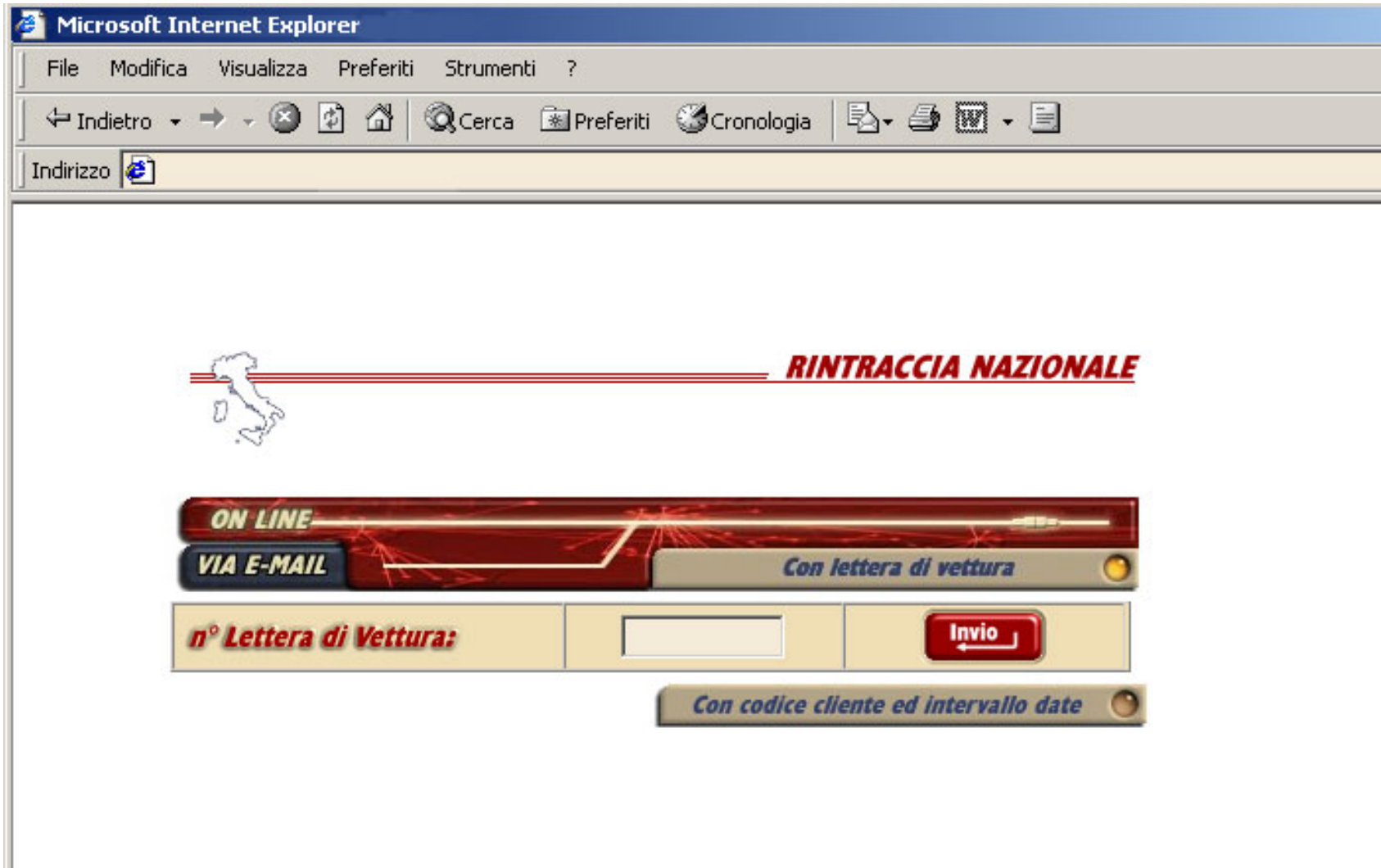
- Consegnare il pacco velocemente e con puntualità

Valore aggiunto

- Far conoscere al cliente, in ogni momento, lo stato di consegna della propria spedizione

Cosa è richiesto al cliente ?

Numero lettera di vettura ed eventualmente password



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window. The address bar is empty. The main content area displays a web form with the following elements:

- A logo of Italy with the text **RINTRACCIA NAZIONALE** in red.
- A red horizontal bar with the text **ON LINE** on the left and a progress indicator on the right.
- A dark blue button labeled **VIA E-MAIL**.
- A light grey button labeled **Con lettera di vettura**.
- A form field labeled **n° Lettera di Vettura:** with an empty input box.
- A red button labeled **Invio** with a right arrow.
- A light grey button labeled **Con codice cliente ed intervallo date**.



Come può offrire questo servizio al cliente?

- Sistema digitale per la gestione del **protocollo** (numero lettera di vettura), dei flussi documentali e del workflow
- Intranet per lo scambio delle informazioni e per gestire l'interoperabilità fra tutte le sedi dell'azienda



...e nella P. A. ?

Qual è la missione di ogni Amministrazione?

Contabilità? Gestione stipendi e personale?

Riscossione tributi?...

o anche:

- Offrire al cittadino e alle aziende uno o più **servizi**
- Assicurare la **soddisfazione** del cliente

Il cliente (cittadino) è uno

Il cittadino ha molteplici rapporti con le diverse Amministrazioni e per ognuna di esse è un cliente diverso.



Cosa dovrebbe essere richiesto al cliente? (cittadino e azienda)

1. Password o firma digitale (CIE e CNS)
2. Numero di pratica





Comune di
XXXYYY XX YYYYXX

Cerca:

Menù servizi

- › Ambiente
- › Anagrafe
- › Casa e Patrimonio
- › Commercio
- › Diritti
- › Formazione
- › Lavori Pubblici
- › Mobilità

Log Out

Casa | CERTIFICATO DI ABITABILITA' Guida ai Servizi | Help online

Inserisci il numero di Pratica:

Inserisci la password:

› Visualizza l'iter della Pratica
Cancella i campi



Comune di
XXYYYY XX YYYYXX

Cerca:

Stato Iter	Ente	Dipartimento	Ufficio	Responsabile
Avvenuta Autorizzazione allo Scarico	<input checked="" type="checkbox"/>			
Data 02/02/2002	Ora 10:15	Comune di Roma	Circoscrizione n. I	Rilascio Autorizzazioni
				Guido Bianchi g.bianchi@comune.roma.it
Avvenuta Iscrizione al Catasto	<input checked="" type="checkbox"/>			
Data 05/02/2002	Ora 09:10	Comune di Roma	Dipartimento per la Gestione del Patrimonio e della Casa	Ufficio Catasto c/o URP Municipio XVIII Via Aurelia 475
				Sandro Vieri s.vieri@comune.roma.it
Avvenuta Consegna Richiesta di Abitabilità	<input checked="" type="checkbox"/>			
Data 09/02/2002	Ora 08:30	Comune di Roma	Politiche di Attuazione degli Strumenti Urbanistici	Ufficio Abitabilità Viale della Civiltà del Lavoro 10 (Tavola degli Orari)
				Sergio Rossi s.rossii@comune.roma.it

Visita Ispettiva - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indirizzo C:\Documents and Settings\s.bergamini.RM-AGORA-IT\Documenti\E venti\Folium 8 aprile\Presentazioni\Ciccioessere\visitaispettiva.html

Comune di
XXXXXX XX YYYYXX

Cerca:

Casa | CERTIFICATO DI ABITABILITA' [Menù servizi] Guida ai Servizi | Help online

Ai sensi dell'art 4 D.P.R. 425/94

Entro 30 giorni dalla data di presentazione del certificato di Abitabilità il Sindaco ha disposto una ispezione da parte degli Uffici Comunali a verifica dei requisiti richiesti alla costruzione per essere dichiarata abitabile.

Pertanto in data **12/02/2002 alle ore 09:30** una squadra di tecnici verificherà i requisiti igienico-sanitari e la conformità della realizzazione del progetto abitativo.

[Torna Indietro](#)

Operazione completata Risorse del computer



L'Ufficio si trova in pieno centro storico, a metà circa di Corso del Popolo (via principale che attraversa Bolzano); l'entrata dell'Ufficio è su via Cesari (parallela a nord di Corso del Popolo).
 Dalla stazione FS: dista circa 1.500 mt.; autobus: tutte le linee verso Corso del Popolo con fermata dopo Poste Centrali.
 Dalla stazione autolinee: dista circa 800 mt..
 In auto: parcheggio principale in p.le Di Vittorio (stazione autolinee); in alternativa lungo Corso del Popolo (a pagamento).

Orari di apertura al pubblico

	mattino		pomeriggio		annotazioni
lunedì	8.30	12.30	-	-	
martedì	8.30	12.30	15.30	17.00	
mercoledì	8.30	12.30	-	-	
giovedì	8.30	12.30	15.30	17.00	
venerdì	8.30	12.30	-	-	
sabato	8.30	12.30	-	-	solo informazioni

GIORNO DI CHIUSURA PER IL SANTO PATRONO:
26 NOVEMBRE

Print...

vai alla [piantina delgli uffici](#)



- 1 Sportello Self-Service servizi e collegamenti con:
- 2 Sportello di 1ª informazione, ricezione atti e acquisizione a mod. 8, rilascio ricevuta.
- 3 Elenco della MODULISTICA a disposizione dei contribuenti.
- 4 Distributore numeri ELIMINA CODE.
- 5 Sala di attesa con pannello indicazioni per l'accesso alle postazioni.
- 6 Postazioni polifunzionali dalla n° 1 alla 6 per l'erogazione dei servizi
- 7 Stanza n° 7: Servizio di
- 8 Stanza n° 8 Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- 10 Stanza n° 10 Responsabile area SERVIZI.
- 13 Sportello BANCOMAT.
- 14 Sportello della BANCA DI CREDITO



vai agli [orari](#)

Gestione documentale e posta elettronica certificata: il cuore del sistema informativo della P. A.

I vantaggi:

- Interattività con il cliente (cittadino ed azienda)
- Monitoraggio dei documenti da parte del cliente
- Tracciabilità e trasparenza delle procedure
- Monitoraggio dell'efficienza
- Interoperabilità con altre P. A. (registri, porte applicative)
- Identificazione delle responsabilità
- Certificazione della data del documento



Un linguaggio univoco: questa è la vera sfida

Perché possano essere effettivamente erogati
servizi on-line è necessario
un sistema in rete di gestione digitale del
protocollo, dei flussi documentali
e del workflow,
conforme alle direttive del Governo
e unito all'utilizzo della firma digitale.



Investimento per il futuro

Incentivare le PAC e PAL a dotarsi di sistemi di backoffice che sappiano parlarsi tra loro rappresenta un investimento strategico per un'amministrazione efficiente, trasparente orientata al cittadino

Senza sistemi di gestione dei flussi documentali non ci potrà essere e-government.

