

Dal protocollo informatico alla gestione integrata delle pratiche amministrative nei piccoli Comuni

L'esperienza del Comune di Terranova da Sibari, piccola realtà amministrativa di soli 20 dipendenti, rappresenta un unicum nel panorama italiano: dopo l'introduzione della piattaforma Microsoft per la collaborazione e gestione documentale, grazie a uno sviluppo ad hoc, oggi punta sul raccordo tra protocollo informatico e gestione integrata dei processi. I benefici? Tempi di lavoro e di risposta ai Cittadini più rapidi e un notevole risparmio anche di carta.

Le esigenze

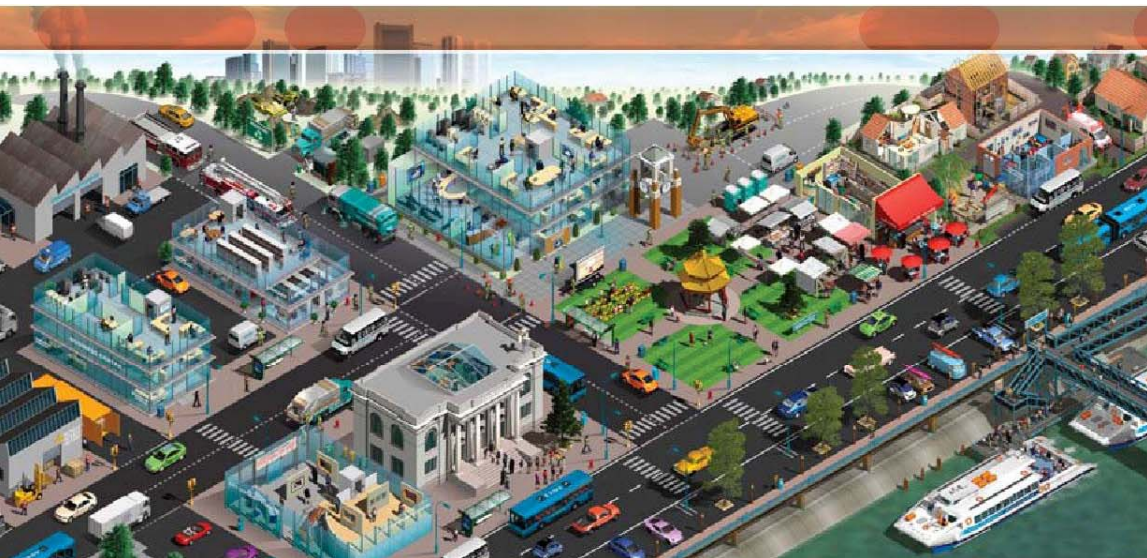
Terranova da Sibari è un Comune della Provincia di Cosenza di circa 5.200 abitanti. Come tutte le piccole realtà amministrative locali ha l'esigenza di fornire servizi ai Cittadini e alle Imprese in maniera efficiente e con rapidità, dovendo contare tuttavia su un numero molto limitato di addetti e risorse. Attualmente il personale impiegato nell'Ente è di 20 unità che amministrano un significativo numero di pratiche. L'Ufficio Protocollo registra, a esclusione delle comunicazioni di tipo commerciale, complessivamente circa 10.000 documenti (in entrata e uscita) all'anno.

Il monitoraggio dei flussi legati alla comunicazione interna e alla protocollazione, oltre che alla lavorazione delle pratiche, ha convinto l'Amministrazione ad avviare un progetto di innovazione attraverso il quale ottimizzare l'operatività dei procedimenti all'interno dell'Ente e ridurre i tempi di esecuzione, puntando a un miglioramento della qualità del lavoro e del rapporto con i Cittadini. "Negli ultimi anni – racconta Gianfranco De Cola, Responsabile dell'Ufficio Amministrativo e Finanziario del Comune – si è reso

necessario aggiornare le dinamiche legate alla gestione delle pratiche, dall'ingresso dei documenti in Comune, alla loro protocollazione fino alla condivisione delle informazioni e alla lavorazione collaborativa tra personale dell'Ente. Economicità, efficienza ed efficacia: questi tre obiettivi ci hanno spinto all'introduzione di nuove tecnologie per la collaborazione e il lavoro delle pratiche. Per una realtà piccola come la nostra si può dire che si è trattato di una scelta quasi pionieristica".

La soluzione

Grazie al supporto di IT Consult, partner Microsoft specializzato nelle tecnologie a supporto dei processi produttivi della Pubblica Amministrazione, il Comune di Terranova da Sibari ha implementato la piattaforma Microsoft Office SharePoint Server 2007 per una gestione documentale avanzata. Questo ambiente di collaborazione era già presente e utilizzato in una versione precedente presso gli uffici dell'Ente. Inizialmente fu impiegato a supporto della comunicazione interna e ha consentito negli ultimi anni la condivisione e l'archiviazione intelligente dei documenti.



"Economicità, efficienza ed efficacia: questi tre obiettivi ci hanno spinto all'introduzione di nuove tecnologie per la collaborazione e il lavoro delle pratiche."

Gianfranco De Cola,
Responsabile dell'Ufficio
Amministrativo e Finanziario del
Comune

Microsoft Citizen Service Platform Partner: IT Consult

L'evoluzione verso la nuova Release ha introdotto significative novità. In primo luogo ha aggiornato le funzionalità generali di collaborazione e comunicazione, ma ha aperto anche l'amministrazione verso lo sviluppo di una nuova modalità di lavorazione dei processi secondo le logiche previste dal modello della Microsoft Citizen Service Platform.

In particolare, grazie a funzionalità di raccordo tra la piattaforma Intranet e i servizi dell'Ufficio Protocollo, disponibili nelle soluzioni della suite josh di IT Consult, l'Ente può avvalersi ora di un sistema di workflow management che comprende la gestione del Protocollo Informatico a norma CNIPA. "Oggi la protocollazione non appone soltanto un numero in entrata e in uscita – spiega Daniela Fuga di IT Consult – ma associa anche codici a barre e di lavorazione che identificano i processi verso i quali verranno instradate le pratiche".

In una prima fase del progetto di innovazione il personale del Comune ha preso confidenza con le dinamiche di protocollazione informatica e con la lavorazione delle pratiche attraverso l'uso condiviso del portale Intranet. In una seconda, ancora in corso, l'Amministrazione si è concentrata sulla nuova ingegnerizzazione dei processi. Questa fase, la più delicata, prevede la razionalizzazione e la creazione di flussi automatici di lavorazione e "pre-lavorazione" dei processi più complicati che coinvolgono differenti uffici all'interno dell'Ente e richiedono di conseguenza una maggiore perdita di tempo per il Cittadino e per le Imprese.

Questo modello, basato sulla formalizzazione ed esecuzione dei processi, identifica percorsi di lavorazione per pratiche che possono essere trattate da differenti Uffici (per esempio, dalla Polizia Municipale e dall'Anagrafe nel caso di richieste di cambio di residenza ecc.) trasversalmente all'intera organizzazione e crea un raccordo informatico tra l'apertura della pratica, la sua lavorazione e la chiusura. Da un punto di vista tecnologico tutto questo è reso possibile grazie alle potenzialità della piattaforma Microsoft Office SharePoint Server 2007 e alcune soluzioni verticali sviluppate dal partner Microsoft che consentono di prendere visione di tutti i dettagli sui processi in corso.

I benefici

La soluzione Microsoft adottata dal Comune di Terranova da Sibari ha consentito all'amministrazione locale di approntare un percorso virtuoso di innovazione, finalizzato alla riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche e dunque di risposta al Cittadino. "Oggi il periodo medio di lavorazione di una pratica è di 90 giorni: con questa soluzione puntiamo a ridurre drasticamente questo lasso di tempo del 50% in virtù di una maggior sincronizzazione tra le attività delle persone e alla disponibilità dell'ambiente collaborativo documentale", precisa De Cola.

Sulla base della tecnologia offerta dalla Microsoft Citizen Service Platform è possibile oggi riprogettare i percorsi di lavorazione delle pratiche, puntando a una loro integrazione e, quando possibile, a una loro automatizzazione.

"Per un Comune così piccolo – ritorna sull'argomento Gianfranco De Cola – si tratta di una soluzione d'avanguardia che è stata progettata per ridurre i tempi dell'Amministrazione abbassando il carico di lavoro assegnato a ciascun operatore. Questo si traduce in un risparmio sia per il nostro Ente sia per i Cittadini che ottengono risposte, autorizzazioni e documenti in tempi più rapidi. In una situazione caratterizzata dalla carenza di risorse interne è un traguardo importante."

I flussi informativi e l'efficienza della Intranet sono migliorati: il raccordo tra protocollazione informatica e gestione delle pratiche velocizza la lavorazione e tiene sempre sotto controllo lo stato di avanzamento. Superando il classico utilizzo delle reti intranet come mero supporto alla gestione documentale, la soluzione adottata dal Comune, seguendo le logiche di integrazione dalla Microsoft Citizen Service Platform, consente di affrontare i processi trasversali in maniera guidata, unificati da percorsi che legano le singole fasi di lavorazione anche se svolte in uffici differenti. Inoltre, sotto il profilo di gestione della singola attività, oltre a evitare dispersioni e repliche di documenti, creando ordine e semplificando il lavoro e l'archiviazione, la soluzione consente il risparmio della carta, un capitolo di spesa comunque sostenuto anche per Enti locali così piccoli.



Prodotti e tecnologie

Microsoft Office SharePoint® Server 2007

Il cliente

Terranova da Sibari è un piccolo Comune di circa 5.200 abitanti della provincia di Cosenza. Effettua ogni anno la protocollazione di 10.000 documenti in entrata e uscita, molti dei quali diventano pratiche da amministrare con un numero limitato di risorse (20 dipendenti).

Benefici

- Miglioramento della raccolta e gestione delle informazioni, della collaborazione e comunicazione interna
- Raccordo tra Ufficio Protocollo e altri servizi comunali
- Monitoraggio sullo stato di lavorazione delle pratiche amministrative
- Riduzione dei tempi per l'evasione delle pratiche e diminuzione dell'uso della carta

Partner

IT Consult, Microsoft Gold Certified Partner, è la software house leader in Italia in ambito Microsoft nelle piattaforme per la dematerializzazione e la gestione documentale. In questo scenario realizza soluzioni software per il Knowledge, Workflow e Document Management e per tematiche quali Protocollo Informatico a norma CNIPA, Archiviazione Documentale e Conservazione Sostitutiva a norma di legge.