

Comune di Iglesias



Comune di Montemurlo



Comuni «fuori dal comune»: Strumenti e tecnologie innovative

Roma, 25 Maggio 2016

Strumenti tecnologici: la Piattaforma integrata TessERe e il motore KeySuite

TessERe, la Piattaforma integrata a riuso per la Pubblica Amministrazione

TessERe è la piattaforma tecnologica integrata a **riuso** che fornisce soluzioni condivise per la semplificazione e la dematerializzazione dei processi connessi ai flussi di comunicazione e di gestione delle informazioni, in cui è richiesta un'opportuna interazione tra soggetti umani, applicazioni e sistemi.

TessERe fornisce strumenti per l'applicazione di una «metodologia» finalizzata alla descrizione dei processi attraverso la riprogettazione dei flussi documentali.

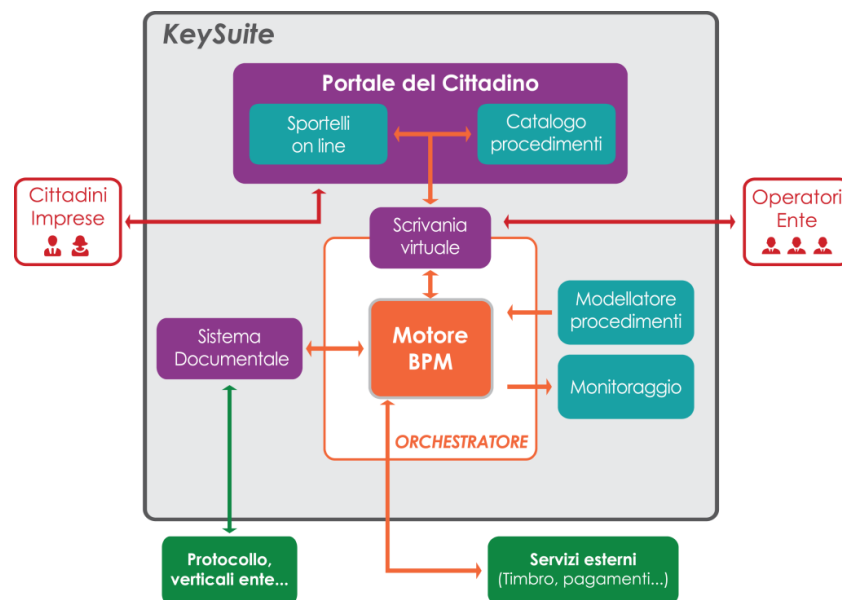
KeySuite, il motore dell'orchestrazione

Il nucleo della piattaforma TessERe è costituito da **KeySuite**, un motore BPM opportunamente potenziato e scelto per l'elevato grado di conformità con il BPMN2, il linguaggio standard per la modellatura dei flussi di processi.

Il **BPM** si è rivelato uno strumento indispensabile in quanto consente di razionalizzare tutti i processi in un'ottica di performance management, migliorando l'organizzazione ed abbattendo i costi.

KeySuite, l'architettura e gli Human Task

L'architettura della piattaforma prevede l'integrazione con un gestore di **"human task"**, passi del processo che coinvolgono gli utenti e consentono *l'interazione tra persone fisiche e applicazioni*.



La piattaforma offre l'integrazione con molti **canali di comunicazione** e rende disponibile un modello di sviluppo standard basato su ESB

Strumenti tecnologici: Il Portale del Cittadino

Il Portale del Cittadino

Tra gli strumenti della piattaforma KeySuite c'è il **Portale del Cittadino**, che costituisce lo spazio virtuale rivolto a cittadini e imprese per avviare pratiche on line, ricevere, fornire e consultare documentazione e dialogare con gli uffici amministrativi.



Il Portale del Cittadino

Una Pubblica Amministrazione che abbia l'ambizione di semplificare e ridurre i costi della burocrazia, a fronte degli obblighi di legge previsti, deve avere come primo obiettivo imprescindibile la riorganizzazione e la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi.

Obiettivo del Portale è quello quindi di **semplificare** e rendere più “**trasparente**” l’interazione con cittadini, professionisti e imprese, migliorare la qualità dei servizi erogati razionalizzando e ottimizzando l’operatività interna e riducendo i costi complessivi.

Sezioni del portale: area pubblica

Il **Portale del Cittadino** è suddiviso in un'area pubblica, un'area dedicata agli sportelli polifunzionali virtuali e un'area di amministrazione.

L' **Area pubblica**, consente un accesso di “primo livello” agli sportelli virtuali, in questo senso permette a tutti gli utenti, senza bisogno di credenziali, di documentarsi su tutti i procedimenti amministrativi resi disponibili dall'amministrazione

Sezioni del portale: Sportelli polifunzionali virtuali

L' **Area degli sportelli polifunzionali virtuali** , dove sono disponibili tutti gli strumenti e le funzionalità che consentono l'avvio di pratiche e istanze di parte, dove è possibile fornire e ricevere documentazione e dialogare con gli uffici amministrativi.

Allo sportello virtuale vengono trasferite le competenze degli uffici interni all'ente, configurandosi quindi come punto di accesso unico all'amministrazione, dove l'utente può trovare informazioni, ma soprattutto può avviare, monitorare e completare le pratiche e le istanze di suo interesse.

Sezioni del portale: Area Amministrazione – FO Ente

L' **Area di amministrazione**, area di gestione e configurazione dei contenuti e dei flussi procedurali risulta così suddivisa in Front-office e Back-office.

Il **front-office** dell'ente, comprendente le funzionalità di configurazione dell'albero dei procedimenti amministrativi, configurazione del dettaglio dei procedimenti e creazione e configurazione dei moduli on line da presentare al cittadino

Sezioni del portale: Area Amministrazione – BO Ente

Il **back-office** dell'ente, comprendente le funzionalità di gestione della pratica (procedimento/istanza di parte), dei documenti, dei servizi esterni, degli attori e delle attività umane coinvolte nei procedimenti

Questa sezione garantisce l'interazione con i servizi integrati della piattaforma che permettono di rispettare i requisiti di dematerializzazione e semplificazione del procedimento (invio PEC, conservazione sostitutiva, timbro digitale, firma elettronica, digitale e remota, verifica dei formati e firme, pubblicazione)

Sezioni del portale: Area Amministrazione – Analytics

Il Cruscotto **Analytics** per il monitoraggio e analisi dei dati delle istanze e delle attività umane tramite l'utilizzo di un pannello di Business Intelligence per effettuare misurazioni specifiche sui procedimenti e di analizzare il flusso in itinere, evidenziando i punti critici e gli aspetti che possono essere oggetto di ulteriori azioni di semplificazione per ottenere procedimenti reingegnerizzati e più efficienti.

Autenticazione e pagamenti

L'accesso al **Portale del Cittadino** è riservata ai cittadini residenti nel territorio comunale e definisce l'identità digitale dell'utente.

L'autenticazione degli utenti al Portale del Cittadino avviene tramite uno dei seguenti modi:

- sistema di autenticazione CRS Regionale;
- **SPID** – Sistema pubblico di identità digitale

Il Portale del Cittadino permette di effettuare e gestire i pagamenti attraverso l'integrazione diretta con il Sistema dei pagamenti elettronici – **pagoPA**

I procedimenti di Iglesias e Montemurlo



Dematerializzazione e normativa

Accesso agli atti



[Richiesta di accesso ai documenti amministrativi](#)

[Richiesta di accesso agli atti e presa visione di pratiche edilizie](#)

...

Anagrafe e Stato Civile



[Autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive di atto notorio](#)

[Prenotare la Carta d'Identità elettronica - CIE](#)

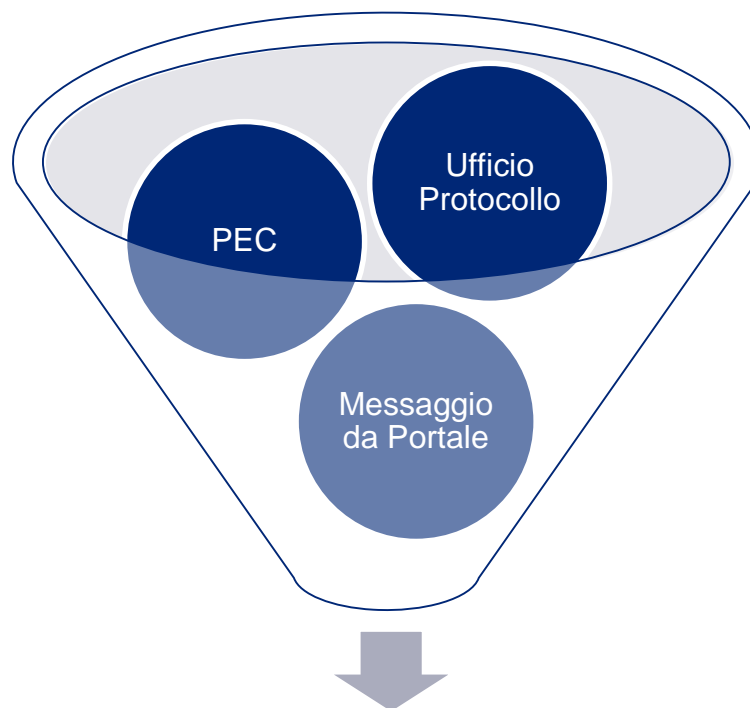
...

Identificazione e categorizzazione dei procedimenti ad «Istanza di Parte»

Analisi della legge n° 241 del 1990 e approfondimento del D.L. 90/2014

Implementazione e standardizzazione di un opportuno Processo BPMN2.0

Sistema di ricezione generalizzato



Istanza aperta del cittadino

Designer BPMN2.0

TessERe mette a disposizione un'interfaccia grafica per la modellazione dei processi, un tool grafico che consente di modellare un processo evidenziando l'intera struttura e la *scomposizione dei processi in attività elementari*, raggruppabili in sotto processi. Il Designer esporta il progetto in formato **BPMN2** standard eseguibile dal motore KeySuite.

Il Designer permette di **modellare** il processo attraverso l'interazione tra le **funzionalità** documentali, i **processi** già disegnati in precedenza e gli **Human Task** in standard Oasis WS-Human Task.

Riepilogo

Keysuite è lo strumento che permette di **orchestrare** il processo ridisegnato tramite Designer caratterizzato da:

- BPM per **l'automazione** del flusso documentale nello standard BPMN2
- **Human Task** per le **attività umane** che coinvolgono i diversi attori del processo
- **Sistema di Gestione documentale** con strumenti di **Collaboration**
- **Business Intelligence** per il **monitoraggio** e l'**analisi** dei processi
- **Sportelli polifunzionali virtuali** per l'utenza finale (**Portale del Cittadino**)