



IL PORTALE AL CITTADINO

Sintesi e conciliazione di buone pratiche



Un doppio ordine di problemi

La ricezione delle istanze e la gestione dei procedimenti amministrativi ad istanza di parte pongono un doppio ordine di problemi:

1. **Lato cittadino:** la presentazione delle istanze e il monitoraggio di tutte le istanze presentate
2. **Lato Ente:** la gestione delle istanze tra numerosità e digitalizzazione



Aspettative deluse: PEC

La PEC era stata la grande promessa di velocità e digitalizzazione.

In realtà la PEC:

- ha creato problemi interni di gestione
- ha digitalizzato il «documento» istanza, ma NON il procedimento che quel documento avviava
- ha limiti tecnici oggettivi (per es. Dimensione e classificazione degli allegati, destrutturazione del dato)



...e quindi ?

Come risolvere il problema di gestione e analisi interna all'Ente offrendo al cittadino uno strumento veloce e sicuro di presentazione delle istanze ?

Veloce e sicuro non è sufficiente (lo è già la PEC !)

Occorre che sia anche:

- guidato
- maggiormente monitorabile
- controllato

come chiedono le leggi e i regolamenti su trasparenza e anticorruzione.



La nostra soluzione

PIATTAFORMA per la presentazione delle istanze on line.

Un portale che non sia solo un contenitore di moduli scaricabili, stampabili e compilabili.

Una piattaforma strutturata in aree personali del cittadino, dove il cittadino possa presentare le istanze in forma guidata e possa sempre trovare le proprie istanze e verificarne lo stato di avanzamento.



Quale il vantaggio per la PA

Non ci si limita a digitalizzare il documento istanza.

Si digitalizza l'intero procedimento.

La compilazione dell'istanza in forma guidata per campi permette all'Ente la raccolta non solo dei documenti ma anche dei dati in forma strutturata, che possono essere messi a disposizione dei sistemi gestionali utilizzati dagli uffici competenti per la gestione del procedimento.



Integrazioni

Integrazione con le infrastrutture che nel Piano Triennale per l'Informatica nella P.A. vengono classificate come "Immateriale", come, ad esempio, **SPID** e **PAGOPA**

Esempi applicativi della piattaforma

1. Richiesta accesso alla piattaforma ecologica: flusso completo dall'avvio alla lavorazione interna con particolare riferimento alla logica 241/90 e alle filiere documentali complete (redazione, conversione pdf, versionamento, firma digitale, protocollazioni, classificazioni e fascicolazioni, invio al portale) [DURATA 9:04]
 - A. Panoramica del Portale del Cittadino
 - B. Consultazione ed avvio del procedimento «Accesso alla piattaforma ecologica»
 - C. Ricezione della pratica e consultazione da parte dell'Ente
 - D. Richiesta integrazioni con filiere documentale completa e firma remota
 - E. Compilazione delle integrazioni da parte del cittadino
 - F. Valutazione della pratica con esito positivo
 - G. Creazione del documento finale con Qrcode di accesso
 - H. Creazione lettera accompagnatoria per invio documento finale
 - I. Ricezione Qrcode e chiusura pratica



Video

Esempi applicativi della piattaforma

1. Iscrizione ad un concorso pubblico: flusso semplificato con compilazione di modulistica complessa lato cittadino ma unica attività di approvazione lato Ente
[DURATA 6:16]
 - A. Consultazione e compilazione della modulistica
 - B. Assistenza
 - C. Avvio della pratica
 - D. Ricezione pratica ed inserimento esito positivo
 - E. Chat e ricezione esito finale positivo con valutazione da parte del cittadino
2. Sportelli polifunzionali (casi per ora non applicati)



Video



Grazie dell'attenzione
