



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



Come intervenire

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

Veloce e sicuro non è sufficiente (lo è ad esempio già la PEC che digitalizza i «documenti» e non le «istanze»)

Occorre che sia anche:

- gestito
- maggiormente monitorabile
- controllato

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



La nostra soluzione

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 esterne

Integrazione con le «infrastrutture immateriali», cioè i dati e le piattaforme della PA create per offrire servizi ai cittadini (p.e. SPID E pagoPA) e che sono classificate nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.



Integrazioni interne

Integrazione automatizzate e modellizzate con i sistemi di back-office dell'Ente attraverso invocazione di appositi servizi remoti standardizzate



Portale della Scuola - Norme

Con la Legge 107/2015 lo stato assume pienamente il sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita fino a sei anni, facendo propria l'impostazione della Commissione europea (Comunicazione 66/2011, Raccomandazione 112/2013) che considera lo zero- sei un unico periodo, date le caratteristiche peculiari che lo contraddistinguono.

Il Decreto Legislativo n.65 del 13 aprile 2017 ha successivamente sancito l'istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera e), della legge 13 luglio 2015, n. 107.



Servizi di «Iscrizione alla refezione scolastica» e «Pagamento retta refezione scolastica»

Si è deciso di utilizzare il Portale del Cittadino della piattaforma KeySuite di Filippetti per la gestione del front-end verso i cittadini, mentre per la parte di interna viene utilizzata la Scrivania Virtuale di KeySuite per il passaggio dei dati ai sistemi di back office.

Il passaggio dei dati strutturati avviene attraverso l'ausilio di un flusso BPM appositamente disegnato per la gestione dei servizi di Refezione Scolastica.



Esempio «Iscrizione refezione scolastica»

1. Il video mostra un esempio di creazione di una pratica di iscrizione alla refezione scolastica attraverso la compilazione di apposita modulistica online [durata video 4:56]
 - A. Presentazione Portale Scuola ed accesso ai servizi online di Refezione Scolastica
 - B. Scelta del procedimento ed avvio della pratica con relativa autenticazione su LDAP Comune
 - C. Visione generale della pratica con strumenti di help
 - D. Compilazione online del modulo di Iscrizione con:
 - A. Validazione genitore e figli
 - B. Controllo tipi di diete
 - C. Metodo di calcola importo pasto dinamico
 - E. Creazione del modulo con possibilità di visionare il PDF
 - F. Salvataggio ed avvio della pratica con generazione e consultazione della ricevuta di presentazione
 - G. Attesa lavorazione della pratica da parte del flusso BPM automatico
 - H. Visualizzazione dello stato della pratica conclusa con dati di protocollazione e documenti scaricabili



Video «Iscrizione refezione scolastica»...



Esempio «Pagamento retta refezione»

1. Il video mostra un esempio di pagamento della retta di refezione scolastica attraverso la compilazione di apposita modulistica online [durata video 3:49]
 - A. Presentazione Portale Scuola ed accesso ai servizi online di Refezione Scolastica
 - B. Scelta del procedimento ed avvio della pratica con relativa autenticazione su LDAP Comune
 - C. Visione generale della pratica con strumenti di help
 - D. Compilazione online del modulo di Pagamento con:
 - A. Validazione genitore e figli
 - B. Controllo esistenza iscrizione corretta
 - E. Generazione del modulo di pagamento automatico
 - F. Pagamento tramite PagoPA
 - G. Ricezione ricevuta di pagamento e consultazione ed avvio della pratica per notifica al Comune
 - H. Attesa lavorazione della pratica da parte del flusso BPM automatico
 - I. Visualizzazione dello stato della pratica conclusa con dati di protocollazione, documenti e pagamenti sempre scaricabili



Video «Pagamento retta refezione»...



Grazie dell'attenzione