

Sportello Unico per le Attività Produttive, una soluzione territoriale per gli sportelli unici comunali

Nella struttura organizzativa pubblica il SUAP costituisce un nuovo modo di pensare la P.A. ed i suoi rapporti interni e con i cittadini/utenti di servizi. Il SUAP comunale si inserisce in un rapporto di relazioni fra Pubbliche Amministrazioni tentando di dar vita ad un "sistema di rete" organizzato secondo il principio della sussidiarietà e secondo i criteri di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa. Omnia ha sviluppato per i Comuni una soluzione telematica per fornire un supporto operativo. Il sistema, interamente fruibile tramite WEB, non è rivolto al singolo Comune bensì ad una pluralità di soggetti e amministrazioni comunali, **favorendo sinergie operative nella P.A.** e consentendo anche ai Comuni meno strutturati un aggiornamento facile e immediato.

Contenuti

Il sistema SUAP è un sistema informatizzato ed uniforme di archiviazione, gestione e pubblicazione delle pratiche secondo le vigenti disposizioni normative. Il sistema di workflow così definito consente il flusso in rete telematica delle informazioni tra gli enti coinvolti nella procedura con la genesi di un protocollo informatico che permette all'imprenditore di accedere per via telematica all'informazione sullo stato del procedimento.

Il sistema SUAP interviene per:

- **Supportare l'operatore di sportello** dei Comuni nello svolgere le attività di Front Office previste per la legge: fornire all'impresa informazioni sui procedimenti da attivare, all'attivazione di un intervento che può coinvolgere soltanto il comune, oppure solo gli enti terzi, oppure entrambi;
- **Tracciare e monitorare lo stato delle pratiche attivate** presso gli enti terzi;
- **Informare sullo stato di avanzamento della pratica** presentata al SUAP.

Sportello Unico per le Attività Produttive: approfondimenti

Componenti tecnologiche:

1. Server WEB
2. Server di Data Base
3. Server Email

Front Office

Consultazione e aggiornamento delle informazioni

Il sistema ha le seguenti funzionalità:

- consultazione e selezione delle procedure
- visualizzazione e accesso alla modulistica e alla normativa collegata alle procedure
- aggiornamento delle procedure e della modulistica, nonché della normativa da parte degli enti titolari

L'ente titolare ha libero accesso all'inserimento e alla modifica delle procedure di propria competenza. Ai fini di una migliore usabilità del sistema da parte dell'utente (cittadini e enti terzi), è necessario uniformare la denominazione e classificazione delle procedure inserite. I contenuti, gli iter, la modulistica, i riferimenti normativi e regolamentari, i tempi sono invece personalizzabili dai singoli comuni.

Presentazione della pratica

Nell'ambito del sistema SUAP la presentazione della pratica viene denominata Domanda Unica.

Il modello è in grado di soddisfare le esigenze di front office di tutti i SUAP DEI Comuni. Direttamente da WEB, l'utente può svolgere le seguenti attività:

- inserimento dei dati anagrafici del titolare dell'intervento
- inserimento dei dati di ubicazione dell'intervento
- selezione delle procedure
- visualizzazione della modulistica collegata alle procedure

Il controllo formale da parte dell'operatore è consentito dalle seguenti funzionalità:

- spunta della documentazione presentata dal cittadino
- verifica della completezza della documentazione presentata

Il sistema è predisposto per la compilazione on-line da parte dell'utente della domanda. Dopo la compilazione viene rilasciato all'utente un numero identificativo, da presentare allo sportello assieme alla Domanda Unica compilata e firmata. L'operatore di sportello richiamando il numero identificativo troverà la domanda compilata dall'utente, evitando l'inserimento a video dei dati.

Back Office

Gestione della pratica

Il sistema SUAP prevede, che ciascun Comune possa avere un sistema informativo interno in grado di curare e gestire il back office. Tale strumento permette:

- L'attivazione da parte del SUAP delle N procedure verso gli N enti coinvolti o verso il proprio Comune;
- La possibilità di un ente di interagire con il SUAP comunicando il numero di pratica interno, il nome del responsabile interno, ed altre informazioni;
- Il monitoraggio dei tempi di risposta dell'ente terzo alla singola procedura
- Il tracciato dello stato dell'intervento nella sua totalità o nelle singole procedure;
- Le comunicazioni via e-mail tra il SUAP e gli enti terzi – Comune e viceversa ed il SUAP sulle transazioni significative dello stato di ogni singola procedura;
- La raccolta dei pareri di tutti gli enti terzi coinvolti nel procedimento.

Lo stato della pratica può essere tracciato e aggiornato attraverso un sistema **username** e **password**. E' in prospettiva previsto l'utilizzo dell'autenticazione elettronica per mezzo del certificato digitale.

Tali informazioni sono rese disponibili sia per l'operatore SUAP di Back Office (per le proprie azioni operative, per es. indire conferenza di servizi), sia per l'operatore SUAP di Front Office (per le proprie azioni informative nei confronti dell'utente che ha presentato la domanda), sia per l'utente stesso che dal proprio computer può vedere l'iter e lo stato della propria pratica.

Per i comuni e per gli enti terzi che fossero dotati, o che intendano dotarsi di strumenti SUAP o Work Flow di Back Office, è stata studiata e messa a punto la possibilità di integrazione con tali strumenti.

Il Back office, inoltre, consente all'operatore di :

- Creare gli archivi degli Enti terzi, degli Uffici, della modulistica, delle normative e delle varie pratiche;
- Creare per intero il profilo utente, gli endoprocedimenti;
- Gestire le varie pratiche con possibilità di riapertura pratica dopo una precedente chiusura della stessa;
- Gestire in maniera completa gli scadenziari delle pratiche e delle domande;
- Monitorare i logs accessi degli operatori nel sistema di Back Office;
- Gestire le news da far visualizzare nella parte Front Office.



S.U.A.P.

Sportello Unico per le Attività Produttive

Sportello Unico per le Attività Produttive: funzionalità

L'applicativo Sportello unico per le imprese offre uno strumento a supporto dei nuovi compiti, agile e flessibile come è opportuno in una base d'avvio quale l'attuale e contemporaneamente aperto a nuovi sviluppi. Si articola in tre moduli, integrati ma autonomi:

1. Informazioni

2. Gestione pratiche per gli Sportelli Unici

3. Gestione pratiche per gli altri enti

Informazioni

Il modulo consente di costituire un archivio di normativa, interpretazioni, chiarimenti, circolari, modulistica, procedure e più in generale informazioni, da mettere a disposizione delle imprese, via Internet. Per ogni documento è possibile specificare

- Titolo, testo e allegati
- Tipo documento (legge, regolamento, circolare, iniziativa, evento, ecc.)
- Data inizio validità
- Fonte (ente che origina informazione)
- Note
- Indicazione "solo uso interno"
- Stato (bozza, in vigore, revocato o sostituito)
- Data fine validità

E' possibile allegare documenti in qualsiasi formato (word, Excel, ecc.) e creare collegamenti ad altri documenti dell'archivio o anche a pagine internet. Le funzioni di consultazione permettono:

- Ricerca a testo pieno su tutti i documenti presenti nell'archivio (compresi i documenti (word, excel, ecc., allegati);
- Elenchi di documenti per tipologia, argomento, fonte; in generale verranno proposti solo i documenti in vigore, ma con semplice click, potranno essere consultati anche quelli decaduti.



S.U.A.P.
Sportello Unico per le Attività Produttive

Gestione pratiche per lo sportello unico

Consente di creare un archivio delle pratiche che può essere utilizzato:

- Dal personale dello sportello unico per avere supporto nella gestione delle pratiche suggerimenti per l'iter, scadenziari, produzione modulistica;
- Dalle imprese, che via internet possono consultare lo stato della loro pratica.

In particolare per ogni domanda vengono gestiti:

- Richiedente (dati anagrafici dell'azienda e del suo rappresentante)
- Oggetto della richiesta, ubicazione dell'impianto, allegati.
- Dati del procedimento:
 - Dati di avvio: tipo di procedimento, data inizio, numero di protocollo, riferimenti ad altre pratiche, durata massima prevista.
 - Dati successivi: inizio e fine sospensione, proroga, data chiusura, esito ed eventuali estremi, durata effettiva. Alcuni di questi dati, in particolare durate e scadenze, sono calcolati in automatico dal sistema in base a valori tabellari.
- Sezione istruttoria nel cui ambito il sistema offre supporto a:
- Individuazione degli adempimenti da svolgere (autorizzazioni da chiedere a soggetti cui chiederle)

Registrazione delle operazioni svolte, in particolare delle richieste ad altri enti/uffici, con indicazione delle date di trasmissione e di quelle entro cui è attesa la risposta, nonché dell'eventuale convocazione della conferenza dei servizi o dell'azienda per un'audizione in contraddittorio.

-Produzione dei documenti (lettere di trasmissione, convocazioni, verbali, documento finale).

Le funzioni di consultazione disponibili agli operatori dello Sportello Unico permettono:

- Ricerca a testo pieno su tutte le pratiche presenti nell'archivio
 - Elenchi di pratiche organizzati per azienda
 - Scadenziari (pratiche in ordine di scadenza, pratiche per le quali non è ancora stato richiesto il parere, pratiche in attesa di risposta da altri enti o uffici)
 - Elenchi statistici (totale pratiche per anno, totale pratiche con esito positivo, totale per tipo di procedimento, tempi medi, ecc.)

Via internet, con un web browser, invece è possibile:

- Per le aziende: consultare lo stato delle proprie pratiche
- Per gli enti/uffici coinvolti nell'istruttoria: visualizzare le pratiche di interesse e inserire direttamente nel sistema le proprie risposte (autorizzazione, diniego, parere, comunicazione, ecc.) L'operatore dello sportello unico potrà immediatamente leggere le risposte degli enti/uffici e registrarle in automatico nella pratica.



S.U.A.P.

Sportello Unico per le Attività Produttive

Gestione pratiche per altri enti

In aggiunta alla possibilità prima indicata di trasmettere le risposte alle richieste degli Sportelli unici dei comuni accedendo via internet, questo modulo fornisce agli Enti/uffici coinvolti anche la possibilità di costituirsi un proprio archivio con funzioni di scadenziario e di supporto nella produzione dei vari documenti.

Il modulo consente di gestire richieste provenienti da diversi Sportelli unici, indipendentemente dal sistema da questi utilizzato per la gestione pratiche; le comunicazioni risultano però facilitate e certe operazioni automatizzate con gli Sportelli Unici dotati del modulo "Only One- Gestione Pratiche per sportello unico".

Per ogni domanda vengono gestiti:

- Identificativo dello Sportello unico che ha inviato la pratica
 - Dati dell'azienda richiedente
 - Oggetto della richiesta, ubicazione dell'impianto, allegati
 - Dati del procedimento:
 - Tipo, numero di pratica, data di scadenza...
 - Data di ricevimento, eventuale numero di protocollo dell'ente, data di scadenza della risposta
 - Eventuale inizio e sospensione, proroga, data invio risposta, esito ed eventuali estremi, tempo effettivo intercorso per fornire la risposta.
- Alcuni di questi dati, in particolare durate e scadenze, sono calcolati in automatico dal sistema in base a valori tabellari.
- Sezione istruttoria

Il sistema offre supporto a:

- 1.individuazione degli adempimenti da svolgere e registrazione delle operazioni svolte.
- 2.produzione dei documenti (autorizzazioni, dinieghi, pareri, ecc.)
- 3.trasmissione agli Sportelli unici

Le funzioni di consultazione permettono agli operatori dell'Ente/ufficio:

- Ricerca a testo pieno su tutte le pratiche presenti nell'archivio
- Elenchi di pratiche organizzati per sportello unico e comune richiedente
- Scadenzari ed elenchi statistici.

Le applicazioni sono realizzate in ambiente Lotus Notes e ciò consente:

- Di disporre di funzionalità avanzate per la redazione e per la consultazione;
- L'integrazione con altre applicazioni disponibili nello stesso ambiente e con strumenti di produttività individuale;
- Di rendere disponibile, con una tecnologia semplice ma con gli opportuni controlli di merito, la banca dati su Internet.



S.U.A.P.
Sportello Unico per le Attività Produttive

Back Office

Gestione dei documenti in uscita

Questa è un'attività strettamente relativa dal back office dell'ufficio SUAP. Si tratta della gestione dei documenti di rilascio autorizzazioni, di stampa solleciti verso gli enti terzi, di stampa richiesta integrazioni verso i cittadini, di convocazione di conferenze di servizi, e di altri documenti in uscita dal SUAP. Di tali eventi (emissioni dei documenti) il sistema sviluppato permette di tenere traccia e informare l'utente dei processi in atto relativi all'espletazione della pratica (es. parere negativo dei Vigili del Fuoco, convocazione di conferenza di servizi...).

La comunicazione di un evento al SUAP può essere fornita dall'ente tramite l'interfaccia WEB autenticata, o attraverso gli strumenti di work flow di back office interni all'ente. In ogni caso il software SUAP permette, per ogni evento che viene attivato, di tenere traccia della data di tale evento.

Conseguentemente sono possibili interrogazioni al sistema:

- ricerca delle pratiche ferme in questo ente da più di X giorni
- ricerca degli interventi attivati da più di X giorni e per i quali ancora mancano pareri.

