

SPORTELLO UNICO PER LE IMPRESE



Lo sportello unico per le imprese costituisce una tappa fondamentale nel processo di

profonda innovazione in corso nella pubblica amministrazione, volto a rendere più efficienti e snelli i processi ma, soprattutto, a ripensarli in funzione del destinatario finale. Il piano di e-government dichiara apertamente che questo è l'obiettivo e invita le PA ad offrire servizi sempre più orientati alla soddisfazione del cittadino e dell'impresa, accessibili attraverso una pluralità di canali, fisici e virtuali.

In questo contesto, l'applicativo **Only One Sportello Unico per le Imprese** offre un efficace strumento, in grado di supportare il lavoro interno degli uffici, l'interazione fra enti e il rapporto con l'impresa, il tutto in un'ottica di e-government.

L'applicazione si articola in tre moduli, integrati ma autonomi:

1. Gestione pratiche per gli Sportelli Unici;
2. Gestione pratiche per altri Enti;
3. Informazioni.

Gestione pratiche per Sportelli Unici Comunali

Il modulo è rivolto:

- al personale dello sportello unico, al quale offre varie funzioni per la gestione dei procedimenti;
- alle imprese, che via internet possono consultare lo stato della loro pratica o ricevere ed inviare documenti;
- agli altri soggetti coinvolti nel procedimento, che possono utilizzare il web browser per consultare le pratiche e trasmettere il proprio parere.

Principali funzionalità offerte agli operatori dello Sportello Unico:

a) accettazione pratiche:

- registrazione della domanda e memorizzazione di tutti i dati salienti;
- supporto al controllo di completezza della documentazione;
- avvio del procedimento e stampa del documento di attestazione;

b) individuazione endoprocedimenti:

- guida all'individuazione degli endoprocedimenti da attivare, proposti in base a una griglia definita in modo tabellare;
- possibilità di definire "pratiche tipo" per i casi ricorrenti;
- flessibilità per la gestione di casi particolari;

c) comunicazioni con altri uffici comunali o enti esterni:

- trasmissione delle richieste di parere;
- ricezione delle risposte;
- monitoring dei tempi, con la possibilità di verificare in ogni momento la situazione.

Sono gestite diverse modalità di invio delle richieste, da quella tradizionale a quella elettronica, consentendo in tutti i casi di registrare le trasmissioni e calcolare il termine entro il quale si attende la risposta (sulla base dei tempi concordati nei protocolli di convenzione fra enti).

Anche per la ricezione delle risposte sono previste sia la

modalità cartacea che quella elettronica, con funzioni per registrare l'arrivo ed, eventualmente, allegare i documenti ricevuti.

E' gestita la possibilità che un ente o ufficio riscontri una carenza di documentazione e chieda allo Sportello Unico di sospendere il procedimento per richiesta di ulteriori documenti.

d) produzione atti e documenti:

- produzione di molteplici documenti, tramite l'avvio di WORD in modalità ole e la fusione di testi modello con i dati della pratica.

I documenti prodotti possono essere modificati, completati, stampati ed anche allegati alla pratica, che viene così ad essere una vera cartella elettronica.

I testi modello, completamente personalizzabili, possono essere svariati: atti autorizzativi e di diniego, richieste di documentazione integrativa, avvisi di conclusione del procedimento, convocazioni, verbali, ecc.;

e) conferenza dei servizi ed audizione impresa in contraddittorio:

- registrazione di questi eventi e supporto alle fasi di convocazione e verbalizzazione;

f) conclusione del procedimento:

- registrazione dei dati relativi alla chiusura del procedimento unico e trasferimento della pratica fra quelle concluse;
- successiva archiviazione;

g) interrogazioni e monitoring:

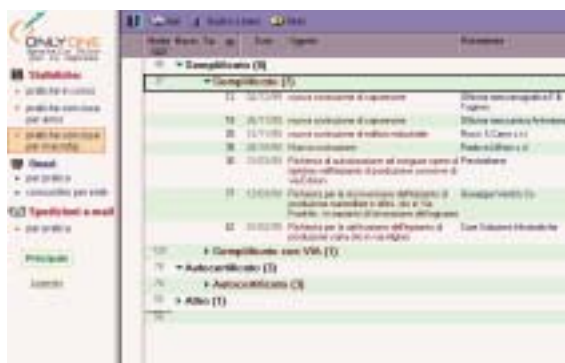
- svariate modalità di interrogazione dell'archivio, dalla ricerca a testo pieno su tutte le pratiche, ad elenchi organizzati per azienda, ubicazione, fascicolo;
- scadenziari: scadenza del procedimento, scadenza dei termini per la richiesta di integrazioni, attese di risposta da altri enti o uffici, ecc.;
- elenchi statistici (totale pratiche per anno, per tipo di esito, per tipo di procedimento, tempi medi, ecc.).

Gestione pratiche per altri Enti

Gli enti coinvolti nei procedimenti dello Sportello Unico possono visualizzare le pratiche e trasmettere le loro risposte, accedendo via internet agli archivi dei comuni gestiti con l'applicativo Only One.

Core tuttavia ha realizzato un modulo specifico rivolto agli enti, che consente loro di costituirsi un proprio archivio e di





avere a disposizione funzioni a supporto della propria attività.

Si tratta di funzioni simili a quelle offerte dal modulo Gestione Pratiche per Sportelli Unici, che spaziano dalla registrazione delle richieste, alla produzione di documenti, alla comunicazione con altre PPAA e con gli Sportelli Unici, a scadenziari e interrogazioni.

Il software 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 nei confronti degli Sportelli Unici dotati del modulo "Only One - Gestione Pratiche per Sportello Unico".

Informazioni

Il modulo consente di costituire un archivio di normativa, interpretazioni, circolari, modulistica, procedure e più in generale informazioni, utilizzabile sia dagli operatori dello sportello che direttamente da imprese e progettisti, via internet.

E' possibile gestire diversi stati del documento (in bozza, in vigore, decaduto, ...), differenziare i documenti a solo uso interno e quelli da pubblicare in internet, allegare file in qualsiasi formato (Word, Excel ecc.) e creare collegamenti ad altri documenti dell'archivio o anche a pagine internet.

Un'articolata gestione delle abilitazioni consente al comune di scegliere se l'aggiornamento dell'archivio deve essere riservato al personale dello sportello unico o esteso anche ad altri enti, ciascuno per gli argomenti di propria competenza.

Le funzioni di consultazione permettono sia la ricerca a testo pieno su tutti i documenti presenti nell'archivio che ricerche per tipologia, argomento, fonte. In prima istanza vengono proposti solo i documenti in vigore, ma con un semplice click, possono essere consultati anche quelli decaduti.

E' possibile rendere disponibile alle aziende in internet anche una funzione per l'inoltro telematico di richieste di chiarimenti, che vengono automaticamente inserite in un'apposita vista del sistema. E' possibile conservare le domande evase, per mantenere traccia di tutti i rapporti con le aziende.

I servizi telematici per l'impresa

Come già accennato, l'impresa può utilizzare internet per:

- consultare la banca dati informativa e scaricare modulistica;
- chiedere agli operatori dello sportello chiarimenti e informazioni;
- visualizzare lo stato delle proprie pratiche;
- inviare/ricevere documenti;

Firma digitale

La normativa sullo sportello unico per le imprese ha introdotto il principio di certezza dei tempi di conclusione del procedimento, il cui rispetto richiede però una buona collaborazione fra le amministrazioni coinvolte nell'espressione dei pareri, nulla osta o visti che concorrono al pronunciamento finale. In particolare, è necessaria la tempestività sia nella trasmissione delle richieste di tali pareri da parte dello sportello unico comunale che delle risposte da parte degli enti coinvolti, tempestività che è favorita dall'uso della posta elettronica,



soprattutto se il documento trasmesso può essere considerato valido a tutti gli effetti.

La firma digitale (forte) costituisce la risposta a tale esigenza, una risposta vera nella misura in cui le operazioni di firma di un documento o viceversa di verifica dell'identità del firmatario e dell'integrità del testo sono di semplice utilizzo e richiamabili direttamente dal contesto applicativo di trattazione della pratica.

Only One Sportello Unico per le Imprese offre proprio questa possibilità, realizzata utilizzando i certificati emessi da BNL Multiservizi, una fra i primi Certificatori inseriti nell'albo dell'AIPA.

Tecnologia

L'applicazione è realizzata in ambiente Lotus Notes, piattaforma per il lavoro di gruppo e la gestione dei flussi, compatibile con tutti i più comuni sistemi operativi per client e server, molto diffusa e nota in particolare per:

- la semplicità dell'interfaccia utente;
- il potente motore di ricerca a testo pieno;
- la possibilità di rendere disponibili in internet determinate parti della banca dati, senza la necessità di operazioni di conversione di formato o file transfer e con gli opportuni controlli di sicurezza.

E, inoltre, possibile colloquiare con altri sistemi e data base dell'amministrazione, dai sistemi legacy, ai sistemi territoriali, agli strumenti di lavoro individuale.

Hanno scelto Only One Sportello Unico per le Imprese

I comuni di Bologna, Cosenza, Milano, Padova, Rovigo e altri comuni non capoluogo della provincia di Salerno.

Inoltre tutti i comuni della provincia di Ferrara e tutti quelli della provincia di Ravenna, nell'ambito di progetti che hanno visto anche il coinvolgimento degli altri enti interessati.

Only One è disponibile sia nella versione per singoli comuni che in quella per associazioni.