

LA TECNOLOGIA KOINÈ

Cooperazione applicativa.

Koinè prevede la possibilità di interagire con altre soluzioni software per recuperare informazioni necessarie alla corretta gestione dei procedimenti.

Architettura scalabile.

L'architettura dell'applicazione è in grado di gestire carichi di lavoro crescenti e di garantire soluzioni ad alta affidabilità, qualora richiesto.

Comunicazione multicanale.

Koinè utilizza un portale web-based per la pubblicazione dei contenuti, ma è in grado di interagire con il cittadino tramite mail, anche di tipo PEC o CEC-PAC, oppure via SMS.

Albo Pretorio.

Koinè permette di pubblicare l'Albo Pretorio in forma elettronica sul portale istituzionale dell'Ente in piena ottemperanza della normativa vigente.

Soluzione facilmente integrabile.

Koinè è implementato utilizzando Microsoft SharePoint, ed è pensato per essere integrato nel portale istituzionale dell'Ente, ereditandone le caratteristiche.

Flessibilità nella implementazione dei procedimenti.

La soluzione "ibrida" con workflow automatico misto ad attività collaborative tra i Servizi del back-office consente di pubblicare on-line rapidamente e con semplicità tutti i procedimenti dell'Ente, con costi per singolo procedimento estremamente contenuti. Questo senza inficiare gli obiettivi di trasparenza e tracciabilità per il cittadino.



PA DIGITALE



E-GOVERNMENT, e-democracy

KOINÈ

La soluzione Siav per lo sportello virtuale del cittadino





DEMOCRAZIA DELL'INFORMAZIONE

KOINÈ

LA PROBLEMATICAZIONE

Disposizioni normative e innovazione tecnologica stanno fornendo un notevole impulso alla creazione di un nuovo modo di rapportarsi tra **Pubblica Amministrazione e cittadino**, più veloce, sicuro e trasparente.

Le norme introdotte dal **Codice dell'Amministrazione Digitale** hanno offerto ai cittadini **nuovi diritti**, tra cui l'uso dell'ICT nei rapporti con gli Enti Pubblici, una maggiore trasparenza negli atti amministrativi, la possibilità di ottenere servizi la cui qualità sia garantita da sistemi di misurazione oggettivi. In questa direzione vanno anche le più recenti disposizioni legislative, che evidenziano il ruolo ormai centrale che ha assunto l'**interazione digitale** con il cittadino.

Si pone quindi per le Amministrazioni Pubbliche il problema di fornire ai cittadini un servizio che risponda a questi nuovi requisiti, e ne rispetti al meglio lo spirito.

LA SOLUZIONE SIAV

Koinè offre una nuova "interazione digitale" con i cittadini, che va nella direzione della trasparenza e dell'efficienza, e si basa su processi totalmente "dematerializzati".



Koinè è la soluzione Siav per realizzare lo Sportello Virtuale del cittadino: integrato con il sito web istituzionale, espone i servizi forniti dall'Ente, permette al cittadino di verificare lo stato di avanzamento dei suoi iter e di accedere all'Albo Pretorio.

Koinè include un motore di workflow che controlla le fasi più importanti dei procedimenti, ma lascia la libertà di gestire le peculiarità di ogni iter tramite una procedura collaborativa che coinvolge attivamente gli operatori. Ciò dà grande flessibilità, e consente di pubblicare rapidamente tutti i procedimenti.

Koinè dispone di un archivio documentale, che permette una consultazione rapida e agevole di tutta la documentazione scambiata nel corso del procedimento. Il sistema fornisce al cittadino una visualizzazione dello stato di avanzamento dei suoi iter in un'ottica di completa trasparenza verso l'utente, che può liberamente accedere al fascicolo documentale dei propri procedimenti.

Koinè comprende una sezione ad-hoc dedicata all'Albo Pretorio, che permette di gestire con facilità e in modo automatico con apposite regole per la pubblicazione degli atti amministrativi.

Koinè inoltre è in grado di comunicare con altre applicazioni, come ad esempio la Gestione del Protocollo, tramite cooperazione applicativa secondo gli standard più diffusi. La soluzione include anche un sistema di misurazione delle performance (d.lgs. 150/2009), che analizza i tempi di completamento degli iter, e fornisce una serie di statistiche sulle prestazioni ottenute dall'Ente.



KOINÈ

dematerializzare IL RAPPORTO CON IL CITTADINO

www.siav.it

LE ESIGENZE

La crescente diffusione di una **cultura della comunicazione digitale** impone agli Enti Pubblici un adeguamento dei propri servizi alle nuove esigenze dei cittadini, peraltro incoraggiate dall'azione del Legislatore.

La diffusione di strumenti normativi che consentono al cittadino di colloquiare con la Pubblica Amministrazione tramite canali digitali, impone ad ogni Ente di affrontare un **passaggio culturale** per certi versi rivoluzionario. È richiesta infatti una ristrutturazione dei servizi offerti al cittadino e alle imprese, che parte dalla razionalizzazione di tali servizi per arrivare ad un nuovo concetto di **front-office esteso**, in cui l'interazione tra Ente e utente avviene non solo tramite il consueto "sportello fisico", ma anche con uno **sportello virtuale digitale**.

Questo deve fornire una serie di servizi essenziali, tra cui l'avvio di un procedimento per via telematica (possibilmente anche tramite **PEC** o **CEC-PAC**), la possibilità di vederne lo stato di avanzamento per garantire una sempre maggiore trasparenza negli atti amministrativi, la pubblicazione dell'**Albo Pretorio in formato telematico** per ottemperare a quanto richiesto dalla normativa (l. 69/2009).

L'Ente ha quindi la necessità di trovare un sistema informatico in grado di fornire questi servizi, che abbia la flessibilità necessaria per adattarsi alle mutevoli esigenze delle prestazioni erogate, senza dimenticare che deve essere in grado di **comunicare e cooperare** con altri sistemi già in uso presso l'Ente, tra i quali la Gestione del Protocollo Informatico.



L'ESEMPIO

Un Comune vuole mettere a disposizione dei suoi cittadini un canale di comunicazione innovativo istituendo uno Sportello Virtuale per richiedere prestazioni e monitorarne lo stato di avanzamento.



L'esigenza è quella di integrare all'interno del portale web del Comune una sezione dedicata allo Sportello Virtuale Polifunzionale, che metta a disposizione del cittadino una serie di servizi on-line fornendo la modulistica necessaria e le istruzioni di compilazione. Ogni procedimento amministrativo gestito attraverso lo sportello virtuale è caratterizzato da queste fasi:

- invio richiesta in formato elettronico (mail, PEC/CEC-PAC, portale web)
- accettazione richiesta e avvio procedimento in Koinè
- invio e-mail e SMS con i dati del procedimento e le credenziali di accesso
- invio e-mail e SMS per l'avanzamento di ogni fase del procedimento
- invio e-mail e SMS per notificare la fase di emissione dell'atto
- emissione dell'atto con pubblicazione nell'area riservata

Koinè governa il processo di evasione della richiesta in tutte le sue fasi fornendo agli operatori uno strumento unico in grado di gestire tutte le comunicazioni intercorse (SMS, e-mail, telefonate, documenti cartacei, ...) e di monitorare lo stato di avanzamento per garantire il rispetto dei tempi prescritti dalla legge.

Il cittadino può verificare in ogni istante lo stato di ogni procedimento che lo riguarda, e il relativo fascicolo elettronico (lettera avvio procedimento, richiesta di documentazione aggiuntiva, esito della richiesta, ...) accedendo all'area riservata del portale con le credenziali che ha ricevuto.