

Semplificazione nella PA: il Comune di Spinea abbatte del 70% i tempi di liquidazione

Il Comune di Spinea abbatte del 70% i tempi di liquidazione grazie a openwork. L'implementazione di un nuovo sistema per la gestione di processi e documenti ha consentito di razionalizzare e ottimizzare i flussi informativi comunali, velocizzando tutti gli iter procedurali

Da alcuni anni la legislazione in materia di servizi al cittadino impone alla Pubblica Amministrazione l'implementazione di una nuova cultura manageriale in grado di incrementare l'efficienza degli Enti Pubblici, al fine di porre in essere un nuovo orientamento rivolto al soddisfacimento delle esigenze espresse dai cittadini. Per tradurre in pratica queste linee-guida, il comune di Spinea, città di 25.000 abitanti situata nelle immediate vicinanze di Mestre (Venezia), ha avviato un processo di modernizzazione basato essenzialmente sull'introduzione di tecnologie informatiche di ultima generazione, le uniche in grado di consentire un reale recupero di efficienza nel rispetto di una oculata gestione delle risorse economiche. "In questa logica, dopo aver introdotto sistemi innovati tesi ad avvicinare sempre di più l'amministrazione comunale ai cittadini, quali ad esempio il sistema di pagamento dell'Ici on-line", ha esordito Roberto Natale, Direttore Generale del Comune di Spinea fino a fine 2007 e attualmente Direttore Generale del Comune di Chioggia (Venezia), "ci siamo accorti che era giunto il momento di focalizzare l'attenzione anche sull'efficienza interna, per cui, all'inizio del 2006, abbiamo deciso di adottare un nuovo modello di workflow, poiché la gestione dei flussi documentali rappresenta un fattore cruciale per il buon funzionamento di qualunque organizzazione. Durante la software selection intrapresa per selezionare la tecnologia più adatta a venire incontro alle esigenze di un Ente come il nostro, articolato in 5 sedi differenti (oltre al municipio, la biblioteca, la farmacia, i Vigili del Fuoco e il magazzino) per un totale di 10 settori e 125 addetti, siamo venuti in contatto con openwork, una soluzione decisamente alternativa rispetto ai pacchetti software che stavamo esaminando".

Un approccio alternativo

"Il nostro obiettivo", ha proseguito Natale, "era quello di rendere più efficiente la gestione documentale, al fine di velocizzare il reperimento dei documenti e ridurre al minimo l'utilizzo della carta, e nel contempo ottimizzare alcuni processi interni fortemente condizionati dal flusso delle informazioni e dalla tempistica di svolgimento. Il valore di openwork è rappresentato dal suo approccio originale di Analisi-Realizzativa, in altri termini dalla sua capacità di porsi come una piattaforma di sviluppo software estremamente duttile, intuitiva e semplice da utilizzare. Ci siamo accorti che avremmo potuto partecipare in prima persona alla costruzione dei flussi di cui avevamo bisogno, senza dover stravolgere gli iter procedurali in essere, abbastanza vincolati, trattandosi di una Pubblica Amministrazione Locale". Openwork, una vera e propria suite di Business Process Management web based che offre funzionalità di Document Management, Authorization Management, Information Management, Process Automation, Business Activity Monitoring e Corporate Management, è infatti in grado di governare organizzazioni, dati, documenti e processi parlando il linguaggio del lavoro quotidiano. L'approccio di tipo grafico e intuitivo permette di mappare e aggiornare con estrema semplicità gli elementi chiave di qualsiasi organizzazione, allineando gli strumenti software alla gestione operativa dei processi e non viceversa. Tramite l'implementazione di openwork il Comune di Spinea è riuscito in breve tempo a raggiungere gli obiettivi prefissati, attuando la digitalizzazione del protocollo informatico in entrata e in uscita e la gestione di tutto l'iter di www.openworkBPM.com approvazione di Determine e Delibere di Giunta e di Consiglio. fino alla loro pubblicazione sul proprio sito web.

La razionalizzazione dei processi

Il primo passo è stato quello di effettuare una attenta analisi dell'organigramma dell'Ente per determinare ruoli e gerarchie tra gli utenti del sistema (quasi tutti i dipendenti del comune, visto che l'Ente dispone di 110 desk), individuando i ruoli chiave coinvolti nella gestione delle informazioni e definendo caso per caso i vari controlli e le tempistiche di risposta. Il progetto è stato realizzato con il supporto di Datapiano Srl con sede a San Dona' Di Piave, (Venezia) business partner openwork, una realtà nata nel 1987 come società di supporto di un importante studio tecnico di architettura e urbanistica che ha saputo ben presto conquistarsi la fiducia degli operatori pubblici e privati della zona grazie alla realizzazione di soluzioni informative ad alto valore aggiunto, soprattutto nel settore tecnico. Oggi nel comune di Spinea la protocollazione prevede l'acquisizione ottica dei documenti in entrata, identificati e instradati tramite il riconoscimento automatico di codici a barre: in questo modo è possibile distribuire la corrispondenza ai diversi settori per via

telematica, dando il via ai diversi iter procedurali, tutti codificati ed espletabili in modo semplice e immediato da qualunque PC dotato di browser Internet. Il sistema si integra in maniera trasparente con Microsoft Word per cui è possibile ottenere la compilazione automatica di determine e delibere rendendole disponibili sul portale web firmate digitalmente, quindi con piena validità legale. Queste attività vengono eseguite in modo semplice e veloce attingendo a dati e informazioni raccolti dal sistema durante tutti gli step previsti dalle procedure. Il sistema tiene traccia delle revisioni e delle modifiche memorizzando tutti i passaggi effettuati e le persone coinvolte. Openwork ogni giorno segnala ad ogni dipendente la posta in arrivo, la necessità di prendere un impegno di spesa o di procedere ad una liquidazione, o di accedere ad una nuova pubblicazione di delibera di Giunta o di Consiglio eliminando quasi completamente l'attività cartacea.

Benefici e sviluppi futuri

Openwork ha consentito quindi di organizzare le informazioni del Comune di Spinea in modo strutturato, creando un repository di documenti accessibile agli utenti attraverso la intranet aziendale, un sistema che gestisce i diversi livelli di autorizzazione degli utenti sulla base della loro profilazione all'interno dell'organizzazione, ed ha contribuito a consolidare all'interno dell'Ente una cultura basata sulla trasparenza e sulla collaborazione. "Innanzitutto la mole di carta in circolazione è diminuita drasticamente", ha sottolineato Natale; "inoltre, è stato eliminato un elevato carico di lavoro all'ufficio protocollo. Ora ogni settore è in grado di autogestirsi e di tenere sempre sotto controllo la posizione di tutte le pratiche. Con openwork la correttezza procedurale è garantita dalla modellazione dei processi all'interno dell'organizzazione e l'utente ha sempre sotto controllo tutta l'operatività di propria competenza ed è sempre allertato per scadenze, tempi di attesa e di esecuzione delle attività. Il recupero di efficienza è stato estremamente significativo a tutti i livelli: solo per fare un esempio, i tempi di liquidazione, ovvero i tempi relativi al pagamento delle fatture, sono stati abbattuti del 70%, senza contare che è stata introdotta una maggiore standardizzazione e normalizzazione delle procedure. La piattaforma openwork ha risposto pienamente alle nostre aspettative, tanto è vero che prevediamo di estenderne l'utilizzo in altri ambiti, ad esempio la gestione delle risorse umane e il controllo di gestione. Senza contare che, grazie a openwork, è possibile ipotizzare l'introduzione, in comune, del telelavoro". Un progetto in tal senso è già allo studio, in collaborazione con la locale camera di commercio.

Tutto ciò si traduce ovviamente in un notevole risparmio di tempo e investimenti con una semplificazione delle attività lavorative e in un miglioramento dei servizi offerti ai Cittadini, contribuendo a rendere il Comune più vicino ai suoi "clienti".