

## Il supporto tecnico Online

Il supporto tecnico **Help Desk** è la soluzione informatica fornita dalla Provincia di Pavia agli Enti aderenti al progetto **vi@rete**. L'applicativo permette all'Ente di avere un contatto diretto con il servizio d'assistenza tecnica garantito dalla Provincia di Pavia. L'Ente può attivare un "ticket" per segnalare anomalie, richiedere chiarimenti o fornire suggerimenti inerenti agli applicativi in uso. Il supporto tecnico della Provincia di Pavia prende in carico la segnalazione, la valuta, la risolve e comunica all'Ente l'avvenuta soluzione.

### Vantaggi

Semplicità d'uso: sviluppato secondo logiche funzionali che mirano a ridurre i tempi d'attivazione di un ticket ed i tempi di risposta del supporto tecnico.

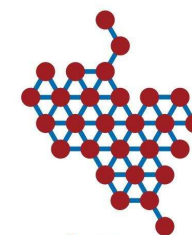
Web Based: ogni funzionalità può essere accessibile via internet con qualsiasi browser.

Monitoraggio: è possibile monitorare lo stato delle richieste aperte dall'Ente aderente.



Provincia di Pavia

## Progetto vi@rete I servizi



vi@rete  
Servizi Online

*Prima giornata formativa*

Albo Pretorio on Line

PEC: comunicazione tra cittadino e PA

Protocollo informatico e dematerializzazione

Sito Istituzionale

Supporto tecnico

*Pavia, maggio 2010*

## Albo Pretorio Online

L'Albo Pretorio Online è un'applicazione informatica che sostituirà il tradizionale servizio di affissione dell'Ente.

### Adempimenti

Dal **1° gennaio 2011**, tutte le Pubbliche Amministrazioni saranno obbligate a pubblicare all'Albo Pretorio Online gli atti ed i provvedimenti amministrativi per i quali una legge o un regolamento preveda la pubblicazione obbligatoria all'Albo Pretorio. Ciò significa che l'esecutività di tali provvedimenti, secondo quanto previsto dalla Legge 69/09, deriverà solo ed esclusivamente dalla pubblicità effettuata sull'Albo Pretorio Online. Le pubblicazioni effettuate in forma cartacea, non avranno più effetto di pubblicità legale. Questa normativa, oltre a confermare la volontà di modernizzare l'azione della PA, afferma la volontà di intraprendere un diverso canale di comunicazione e interazione con i cittadini.

### La soluzione

**Albo@** è la soluzione fornita dalla Provincia di Pavia agli Enti aderenti al progetto **vi@rete** che permette di adeguarsi alla normativa nella modalità più semplice e immediata.

### Vantaggi

Semplicità d'uso: fornisce al cittadino una interfaccia semplice e intuitiva che lo agevola nella ricerca e nella consultazione dei documenti. Fornisce agli addetti dell'Ente funzionalità che mirano a semplificare il lavoro della pubblicazione;

Web Based: ogni documento ed ogni funzionalità può essere accessibile via internet con qualsiasi browser;

Potenzialità: si può interfacciare direttamente con scanner per la digitalizzazione dei documenti cartacei da pubblicare;

Firma Digitale: l'integrazione con la FD fornisce al cittadino garanzie sulla provenienza del documento pubblicato;

Optical Character Recognition: i documenti scansionati vengono sottoposti al processo di OCR per estrarre il contenuto testuale in modo che sia ricercabile.



## Il sito istituzionale

La Provincia di Pavia ha sviluppato un servizio Online per la pubblicazione dei contenuti documentali minimi che un Ente deve avere sul proprio sito istituzionale.

### Adempimenti

Il sito istituzionale deve essere conforme alle disposizioni dettate dagli artt. 53 e 54 del Codice dell'Amministrazione Digitale (Dlgs n. 82/05) ed alle specifiche indicate a marzo 2010 nel documento "Linee Guida per i siti web della PA" previste dall'art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

### La soluzione

Il Sito Istituzionale è la soluzione informatica fornita dalla Provincia di Pavia agli Enti aderenti al progetto **vi@rete** ed è conforme alle recenti normative. Il Comune, dotato delle credenziali, accede all'area riservata ed inserisce i dati da pubblicare e in automatico il sito viene aggiornato.

### Vantaggi

Semplice: la gestione dei contenuti è molto semplice. Per pubblicare i contenuti non sono necessarie conoscenze di html o di progettazione siti web. È sufficiente avere il documento da pubblicare e il testo che descrive l'iniziativa o la notizia.

Web Based: ogni funzionalità è accessibile via internet con qualsiasi browser.

Immediato: i tempi per l'aggiornamento delle informazioni sono azzerati e consentono all'operatore, in qualsiasi momento, di consultare le informazioni inserite e disponibili.

Personalizzabile: ogni Comune ha il suo sito dedicato e personalizzabile. L'aspetto del sito è basato sui fogli di stile (CSS) che permettono la personalizzazione di caratteri, colori e impaginazione in maniera svincolata dai contenuti.

Fruibile: Il sito istituzionale è stato pensato per essere facilmente fruibile dall'utenza, ponendo speciale attenzione all'accessibilità.



## PEC: comunicazione tra cittadino e PA

La casella PostaCertificat@ è una e-mail che i cittadini italiani, se lo vogliono, potranno attivare gratuitamente per dialogare direttamente con gli uffici della Pubblica Amministrazione collegandosi da casa o da qualsiasi altra postazione internet, per richiedere documenti e ricevere informazioni, senza code agli sportelli, potendo contare sulla possibilità di scambiare messaggi di testo od allegati che hanno lo stesso valore di una raccomandata con avviso di ricevimento.

I cittadini, via e-mail, possono richiedere informazioni e certificati in forma libera (per quelli in bollo bisognerà aspettare), avendo poi diritto da parte dell'Ente ad una risposta con le stesse modalità.

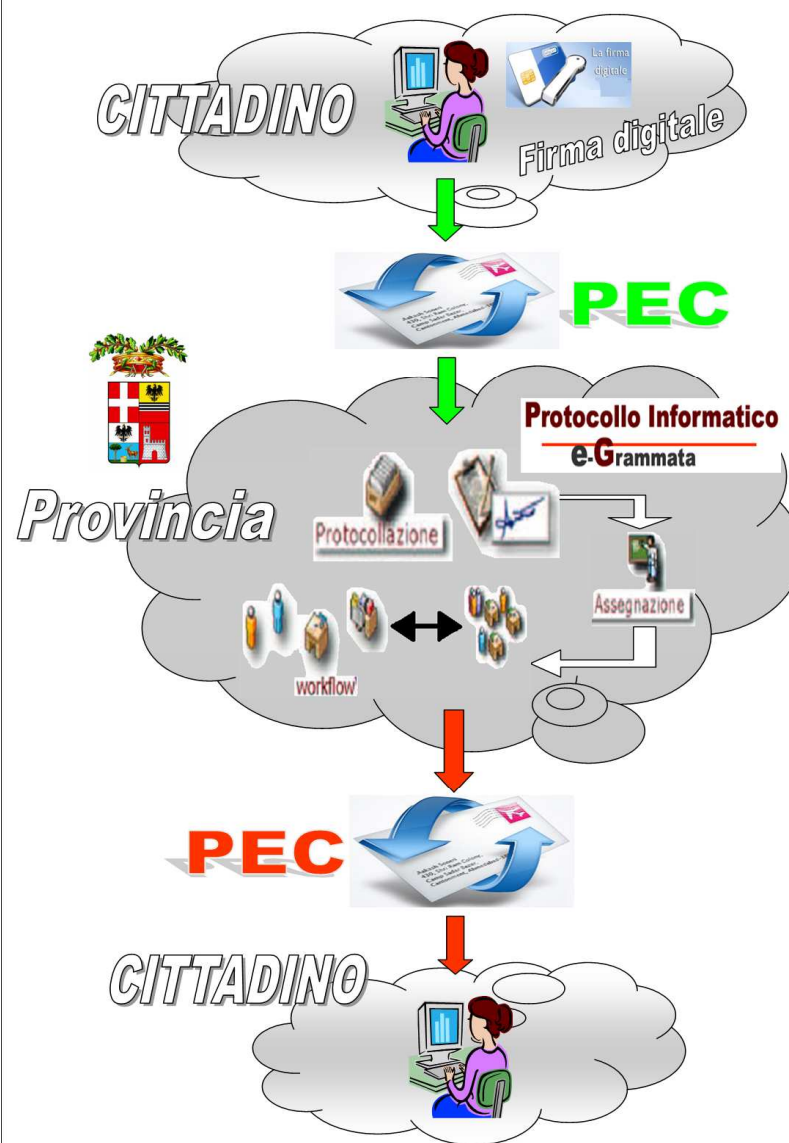
**La Provincia di Pavia, con il Progetto vi@rete, ha messo a disposizione gratuitamente a tutti i Comuni della provincia un indirizzo di Posta Elettronica Certificata.**

Ogni Comune, oggi, deve dare risposte al cittadino ai sensi delle ultime novità legislative e dialogare direttamente con tutti coloro che hanno attivato od attiveranno la loro PEC all'indirizzo [www.postacertificata.gov.it](http://www.postacertificata.gov.it).

La PEC è un obbligo imposto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lg.vo 82/05). Le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di:

- dotarsi di una casella di PEC
- pubblicare nella pagina iniziale del proprio sito un indirizzo di PEC a cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta
- iscriversi e pubblicare l'indirizzo sull'Indice delle PA provvedere a collegare il sistema di protocollazione e gestione dei documenti a sistemi idonei a trasmettere e ricevere documenti mediante la PEC
- comunicare con i propri dipendenti tramite PEC

## PEC integrata con il Protocollo Informatico



## Il Protocollo Informatico e dematerializzazione

Il registro di protocollo certifica, come atto pubblico di fede privilegiata, che un determinato documento è stato ricevuto o spedito dall'Area Organizzativa Omogenea, quando la sua compilazione, corretta e in forma immodificabile, contiene i quattro elementi principali: numero progressivo, data, mittente o destinatario, oggetto. La numerazione è unica, progressiva ed annuale.

### Adempimenti

Le P.A., da gennaio 2004, sono tenute a realizzare sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione del protocollo informatico, in conformità alle disposizioni del T.U. DPR 445/2000. Per tutte le P.A. è previsto il **Manuale di Gestione** che descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento di gestione dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi. Il Manuale di Gestione deve essere reso pubblico e accessibile sia tramite internet, sia attraverso supporti informatici o cartacei.

### La soluzione

**eGrammata** è la soluzione conforme alle specifiche indicate nelle "Linee Guida per l'adozione del Protocollo Informatico" del 2003. Nel completo rispetto della normativa vigente e dei requisiti CNIPA, consente l'intera gestione dei documenti nel loro formato tradizionale cartaceo ed informatico con integrazione delle funzionalità di "*Interoperabilità*", "*Firma digitale*" e "*Posta Elettronica Certificata*". Il software è fornito dalla Provincia di Pavia agli Enti aderenti al progetto **vi@rete**.

### Vantaggi

Semplicità d'uso: sviluppato secondo logiche che mirano a semplificare il lavoro degli addetti alla protocollazione.

Web Based: ogni funzionalità può essere accessibile via internet.

Affidabilità: la gestione dei dati affidata al database Oracle, leader di mercato per velocità ed efficienza.



## Attivazione

La fase di attivazione è semplice, rapida ed avviene in 3 passi:

1° Accesso dal portale [www.provincia.pv.it](http://www.provincia.pv.it);

2° Autenticazione;

3° Attivazione del servizio "Albo pretorio Online".

Al termine della fase di attivazione, l'utente potrà utilizzare il servizio in modalità **TEST**.

