

FAQ CONSOLE DOCUMENTALE

Introduzione

La Console di Gestione Documentale (o semplicemente Console) è nata per agevolare il graduale processo di dematerializzazione del Comune di Bologna. In quest'ottica, la Console si offre come strumento per gestire il salvataggio, la catalogazione e la ricerca di tutta la documentazione inerente alle pratiche processate da ogni singola unità lavorativa del Comune di Bologna.

Pur essendo partita dal semplice presupposto della dematerializzazione, la Console è stata progressivamente ampliata con altre funzionalità e continua ad essere in costante evoluzione.

Questo manualetto, già diffuso in una prima stesura nel Novembre 2016, è rivolto a tutti gli operatori appartenenti ai gruppi di lavoro di Console della Polizia Municipale ed è stato aggiornato con diverse nuove faq relative ai recenti sviluppi dell'applicativo informatico.

Per cominciare :

➤ **(1) “Come accedere alla console documentale?”**

Risposta : Apri loNoi tramite il browser Firefox Mozilla. Sul menù di navigazione a sinistra, personalizza “Le Mie Applicazioni” spuntando “Console Documentale” e “Salva”. Nel caso l'applicativo chiedesse di inserire le credenziali (nome utente e password) utilizzare le stesse con cui si accede a loNoi.

➤ **(2) Come uscire dal programma?**

Risposta : Cliccare sull'icona dell'operatore in alto a destra, appaiono due voci : Nome Utente ed Esci. Scegli la seconda ed utilizza sempre questa modalità per permettere all'applicativo di aggiornarsi.



➤ **(3) A chi rivolgersi per disfunzioni tecniche o chiarimenti sull'utilizzo del programma ?**

Risposta: L'Unità Intermedia Studi, Comunicazione e Controllo Amministrativo mantiene costanti contatti con il Settore Agenda Digitale riguardo gli aggiornamenti dell'applicativo, eventuali proposte o disfunzioni tecniche.

Pertanto le possibili richieste, devono in un primo momento essere sottoposte all'U.I suddetta che valuterà se trasmettere tramite loNoi, una segnalazione di assistenza informatica seguendo i passaggi qui di seguito elencati :

“Come fare per ...” attivabile dalla' home page di loNoi, **“Chiedere assistenza informatica”**.

Programmi e Applicazioni (Posta, Notes, Collega CED, ecc.ecc.)

Malfunzionamento o Modifica

Applicazioni IONOI (Cartellini, Eprotocollo, Servizi di prenotazione, ecc.)

Gestione (Console) documentale

fino alla pagina che permette di descrivere il problema.

➤ **(4) Dopo aver svolto un'operazione in Console come aggiornare il sistema senza uscire dal programma?**

Risposta : Digitando il tasto “F5” che corrisponde all'azione “aggiorna”, cioè consente di visualizzare le attività svolte fino a quel momento.

Faq Console Documentale

Creazione di un fascicolo

➤ (5) Cos'è un fascicolo? Come si crea?

Risposta : Il fascicolo generico rappresenta la versione digitale di una cartella di lavoro ovvero il contenitore di una serie di documenti (in questo caso digitali) e non necessariamente esistenti in formato cartaceo, i quali contornano la pratica e ne permettono la completa tracciabilità.

Il fascicolo si crea cliccando sul bottone "Crea Fascicolo" nel menù di sinistra.



➤ (6) E' possibile scegliere il tipo di fascicolo da creare ?

Risposta : Sì, in fase di creazione, l'operatore può impostare la tipologia di fascicolo principalmente utilizzata e che si vuole far comparire come primo valore della lista. Nel nostro caso la scelta ricade sul "Fascicolo generico" che deve essere impostato come "Fascicolo di default". Abilitando questa funzione, tutti nuovi fascicoli riporteranno da subito il "Fascicolo generico" come tipologia documentale.

Crea nuovo fascicolo

Inserisci le informazioni della copertina

Titolo *

Tipologia fascicolo

Imposta come fascicolo di default

Il solo gruppo Autotutela B.O può scegliere oltre al Fascicolo Generico anche il Fascicolo Annullamento.

➤ (7) I documenti caricati all'interno del fascicolo devono essere tutti protocollati?

Risposta :No, in generale vanno protocollati quegli atti che possono potenzialmente produrre effetti giuridici verso terzi o l'A.C.. Si escludono mere comunicazioni interne. Tuttavia vista la complessità dell'argomento si rinvia ad un'elencazione precisa di tali atti (Disposizione Operativa).

In ogni caso TUTTI i documenti firmati digitalmente DEVONO essere protocollati perché tale operazione assicura la validazione temporale della firma.

➤ (8) I documenti firmati digitalmente sono leggibili dalla console?

Risposta :Sì. Il documento deve essere aperto cliccando sull'icona del documento. Alla voce "Allegato non firmato" corrisponde un link di colore rosso attivo  accedendo al quale è possibile la lettura del documento.

Nome allegato	Nota 2017_01 sosta veicoli elettrici.pdf
Versione	2.0
Data di ultima modifica	25/01/2017 07:22
Utente	Piergiorgio Nassisi 
Id Alfresco	23cca337-efaa-49ac-b4cb-9742f6ea1754
Tipologia	-
Stato	 Firmato con firma valida
Allegato non firmato	Nota 2017_01 sosta veicoli elettrici.pdf
Firma numero	1
Tipologia di firma	CADES
	CA Actalis Qualified Certificates CA G1
Data di firma	25/01/2017 07:22
Descrizione	Il certificato attualmente è valido. Il certifica
DN	DNQ=61-1473760602722,CN=Piergiorgio Nassisi,SERIALNUMBER=IT:NSSPGR70H:
Periodo di validità	Dal 24/10/2016 10:32 al 24/10/2019 10:16

Faq Console Documentale

➤ (9) Come si cerca un fascicolo?

Risposta : Attraverso la funzione “Cerca”, inserendo le voci in uno dei campi chiave, quali :



Tipologia documentale : questo campo corrisponde al tipo di documento pervenuto sul gestionale attraverso uno dei canali di ingresso o creato attraverso il gestionale stesso (Email in uscita, Email ingresso, Fascicolo Generico, Fascicolo annullamento).

Cliccando dall'interno del campo la barra spaziatrice, è possibile visualizzare i nomi delle tipologie documentali ricercabili.

In base alla tipologia documentale ricercata il sistema mette a disposizione una ricca serie di filtri, uno per ogni informazione chiave, al fine di permettere all'operatore di affinare la ricerca in base alle specifiche esigenze del caso.

Ricerca libera

▶ Ricerca per dati aggiuntivi

In base poi alla tipologia documentale, il sistema propone altri parametri di ricerca, attraverso i quali il documento è facilmente rintracciabile.

Titolo : il titolo viene stabilito dall'operatore che crea il fascicolo e non è modificabile. Deve essere “parlante”, cioè come avviene per l'utilizzo dei motori di ricerca, suggerisca e faciliti il ritrovamento dell'atto per argomenti. per coloro che sono chiamati a gestire la pratica.

A titolo di esempio, i fascicoli riguardanti le richieste di permesso alle zone a traffico limitato, dovranno riportare nel titolo, i seguenti dati : cognome, nome o ragione sociale, tipologia di autorizzazione, zona.



Una titolazione “parlante” permette inoltre di elaborare un'analisi statistica dei dati, contabilizzano il numero delle pratiche per ciascuna tipologia.

A tale scopo diamo alcune precise indicazioni sui titoli dei fascicoli per tipologia pratica indicate nell'allegato in calce al fascicolo. **(Allegato A)**

Numero e Anno P.G. . consente la ricerca attraverso il numero di protocollo generale attribuito al fascicolo;

Attributo : è una funzione in chiave di ricerca sulle cui particolari modalità si rinvia alla domanda successiva. La voce può essere completata con informazioni “parlanti” in qualsiasi momento, anche dopo la creazione del fascicolo.

A titolo di esempio, i fascicoli riguardanti le autorizzazioni alle zone con limitazione, dovranno riportare i seguenti dati : **targa e periodo.**

- **(10) In che modo è possibile cercare un fascicolo utilizzando come “chiave” la voce “Attributi”?**

Faq Console Documentale

Risposta : *Cliccare* la sezione “Cerca” in cui appare la pagina “Ricerca Libera”. Nel campo “Tipologia Documentale” cliccare la barra spaziatrice e selezionare “Fascicolo Generico”. La dicitura in colore rosso “Ricerca per dati Aggiuntivi” permette la ricerca tramite l’inserimento della parola chiave “Attributi” già prevista durante la creazione del fascicolo.

Faq Console Documentale

Composizione Fascicolo



➤ (11) Quali tipologie di documenti possono comporre il fascicolo?

Risposta : I documenti caricabili nella sezione "Composizione fascicolo" possono avere qualsiasi estensione (Jpg, Tif, Pdf, P7m -documenti firmati digitalmente-, Doc, Odt, Eml -mail di lotus-).

Il primo documento caricato e protocollato assegna automaticamente il p.g al fascicolo.

Per caricare un documento entrare nel fascicolo, e dalla "Composizione fascicolo" tramite la funzione "Carica" inserirlo al suo interno.

Un file con la stessa denominazione di uno già caricato va automaticamente a sostituirlo.

Questo vale anche per i file con estensione P7m, firmati digitalmente : per evitarne la sostituzione e quindi la cancellazione occorre sempre prima protocollarli!

CAPOFILA 162251/2016

- 13/05/2016 14:18
 revoca nomina.pdf V. 1.0

Cattura rettangolare

178177/2016

- 24/05/2016 14:59
 Invio Revoca Decreto Nomina Stampone Patrizia (Stato: Consegnata)
Mittente "Protocollogenerale@pec.comune.bologna.it" - Destinatari "tperspa@legalmail.it" "s

178147/2016

- 24/05/2016 14:40
 lettera accompagnamento revoca.pdf V. 2.0

178133/2016

- 20/05/2016 15:01
 Stampone Patrizia revoca.pdf.p7m V. 1.0

NON PROTOCOLLATO

- 24/05/2016 14:49
 Stampone Patrizia revoca.pdf V. 1.0
- 20/05/2016 16:51
 lettera accompagnamento revoca.odt V. 1.0
- 19/05/2016 14:45
 Revoca Accertatrice della Sosta.eml V. 1.0
- 19/05/2016 10:25
 lettera tper.odt V. 2.0

Faq Console Documentale

Assegnazione Fascicoli

➤ **(12) In fase di assegnazione di un fascicolo, si deve sempre inserire la voce Polizia Municipale nel campo Settore/Ufficio?**

Risposta : Sì, in questo modo si evitano errori di assegnazione ad altri gruppi dell'Amministrazione

Assegna a

Scegli settore e/o il gruppo a cui assegnare, premi spazio per avere la lista

Settore/Ufficio

Scegli gruppo

Gruppo

con nomi simili ai nostri Gruppi.

➤ **(13) Come è ricercabile un fascicolo assegnato al proprio gruppo?**

Risposta: L'interfaccia di console visualizza in pagina di apertura l'elenco dei fascicoli in gestione, archiviati o assegnati al gruppo in ordine di data di creazione del fascicolo. Quindi per visualizzare un fascicolo assegnato occorre cercarlo seguendo questi passaggi :

Ricerca libera

Tipologia documentale Numero P.G. Anno P.G. Avanzate Pulisci Cerca

Titolo Data creazione da Data creazione a

Provenienza ID documentale Da leggere

Assegnatario

P.G.	Stato	Titolo	Provenienza
-	In gestione	verifica quinquennale taxi 525	Ufficio Taxi

- dalla barra di menu a sinistra, selezionare la voce “Cerca” per accedere alla “Ricerca Libera”;
- selezionare la voce “Da leggere”;
- cliccare sul bottone rosso “cerca”;

Verranno di conseguenza visualizzati in neretto tutti i fascicoli assegnati al gruppo, ancora da leggere.

➤ **(14) E' possibile “Assegnare Via Mail” un fascicolo ad altro Gruppo che lavora su Console? (tasti “Altro” e “Assegna via mail”)**

Risposta : Di regola no (consultare domanda successiva).

Le assegnazioni devono avvenire tramite il bottone “Assegna” compilando sempre questi campi

Settore Ufficio : barra spaziatrice, Polizia Municipale

Gruppo . Barra spaziatrice, Gruppo destinatario

Stato del Fascicolo : seleziona la voce dalla tendina “In gestione” e Conferma.

E' opportuno, anche in una prospettiva di chiarezza di informazioni o indicazioni, compilare il campo note.



In questa fase è possibile inserire anche l'operatore competente a gestire il fascicolo, inserendone il nome nell'apposito campo “Operatore”.

Faq Console Documentale

Assegna a

Scegli settore e/o il gruppo a cui assegnare, premi spazio per avere la lista

Settore/Ufficio

Scegli gruppo

Gruppo

Stato del fascicolo

Note

Indirizzi Notifica

Ricorda

Operatore

➤ **(15) In quali casi invece, è consentito "Assegnare via mail" un fascicolo?**

Risposta : Solo in questi due casi.

1) Quando si deve interessare un settore o ufficio o persona che non opera su Console Documentale.

In fase di assegnazione, inserire l' indirizzo di posta elettronica (nome.cognome@comune.bologna.it) selezionando le azioni (vedi immagine sotto) che il destinatario può svolgere sul fascicolo sulla base delle esigenze da cui nasce l'assegnazione.

2) Quando più gruppi del settore devono operare sullo stesso fascicolo.

NOTE - VARIE (FS64146)

▼ Operazioni

- Aggiungi Allegato
- Aggiungi Protocollazione Ba01
- Assegna Utente Esterno
- Avvia Procedimento
- Chiudi Procedimento
- Collega Fascicolo
- Concludi Fascicolo
- Condividi Fascicolo
- Elimina Collegamento Fascicolo
- Elimina Condivisione Fascicolo
- Firma
- Metti In Affissione
- Protocollazione
- Pubblica
- Rimuovi Allegato
- Rimuovi Pubblicazione
- Rispondi Mail

➤ **(16) Dopo avere "Assegnato via mail" un fascicolo è possibile riprenderlo in gestione?**

Risposta . Sì, il fascicolo può essere ripreso in gestione cliccando sul bottone "Stato" alla voce "Concludi". Il documento ritornerà in gestione al gruppo di partenza e ciò non esclude la possibilità di interazione dell'assegnatario.



➤ **(17) Dopo aver "Assegnato" un fascicolo ad un gruppo, posso riprenderlo in gestione?**

Faq Console Documentale

Risposta : No. Esistono solo alcuni gruppi definiti **"Supervisor"** che possono effettuare questa operazione e sono :

1. Gruppo Staff Comando,
2. Gruppo Studi, Comunicazione e Controllo Amministrativo
3. Gruppo Polizia Municipale.

Rivolgendosi ad uno dei supervisor sarà quindi possibile riassegnare nuovamente il fascicolo.

➤ **(18) Durante la fase di assegnazione del fascicolo è possibile inserire indicazioni a riguardo?**

Risposta: Sì. Esiste un campo note digitabile in cui è possibile scrivere precisazioni, indicazioni o quant'altro sia necessario al gruppo assegnatario per gestire il fascicolo. Il campo note non è tracciato nelle azioni.

➤ **(19) E' possibile che due o più gruppi, contemporaneamente, possano modificare la composizione del fascicolo?**

Risposta :No. Il fascicolo generico può essere assegnato ad un solo gruppo e gestito solo da questo.

La condivisione con uno o più gruppi può avvenire solo attraverso la funzione "Visibilità Fascicolo" che ne consente ESCLUSIVAMENTE la visione.(si rimanda al capitolo "Visibilità Fascicolo").

La visione può essere inibita in qualsiasi momento e la gestione rimane in carico al gruppo creatore del fascicolo.

➤ **(20) E' possibile collegare due fascicoli che trattano lo stesso argomento e devono seguire lo stesso iter?**

Risposta: Sì, dall'interno del fascicolo cliccare la voce "Altro" e "Collega". Il sistema permette di scegliere il fascicolo da collegare a quello su cui sto operando, selezionandolo nel campo attivo a sinistra (pallino).

➤ **(21) La funzione "Prendi in carico" cosa permette di fare?**

Risposta : In fase di creazione di fascicolo generico il sistema registra il nominativo dell'utente creatore ponendolo "In carico" a quest'ultimo, l'unico del gruppo che potrà intervenire sul fascicolo stesso. Gli altri ne avranno solo la visione.

Affinché tutti, all'interno del gruppo, possano lavorare il fascicolo per caricare documenti o protocollare, cliccare dall'interno del fascicolo il bottone "Altro" e selezionare la funzione "Rilascia in carico".

L'azione opposta è attivabile cliccando sulla funzione **"Prendi in carico"**.

Dettaglio fascicolo generico

Assegna Mail Stato Altro Chiudi

▼ Dettaglio fascicolo

P.G. -

Titolo nonono

Tipo documento Fascicolo

In carico a Michela A

Assegnato a UI Studi C

Visibile a UI Studi C

Rilascia in carico

Cambia tipologia

Riporta in lettura

Assegna via mail

Modifica abilitazioni

Condividi

Collega

Modifica collegamento

Elimina collegamento

Visibilità fascicolo



➤ **(22) Quale è la funzione del campo note ?**

Risposta: Il campo "Note" è editabile sia in fase di assegnazione che in fase di creazione fascicolo.

In fase di assegnazione è necessario compilare il campo per fornire indicazioni al gruppo ricevente ; in fase di creazione, invece, è utile per la condivisione del lavoro con gli operatori del proprio gruppo.

Faq Console Documentale

Assegna a

Scegli settore e/o gruppo a cui assegnare, premi spazio per avere la lista

Settore/Ufficio

Scegli gruppo

Gruppo

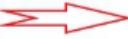
Stato del fascicolo

Note

Indirizzi Notifica

Ricorda

Operatore



Crea nuovo fascicolo

Inserisci le informazioni della copertina

Titolo *

Tipologia fascicolo

Imposta come fascicolo di default

Utente di creazione

Data di creazione

Assegna a *

Attributi

Note:



Faq Console Documentale

Visibilità del Fascicolo

➤ (23) Chi può vedere il fascicolo creato da un gruppo di console?

Risposta : Il fascicolo generico al momento della creazione, è sempre in visione al Gruppo creatore e al Gruppo Protocollo Generale e al Gruppo Polizia Municipale.

Laddove fosse necessario variare od integrare i Gruppi suddetti con altri che necessariamente devono prendere visione del Fascicolo, il Gruppo che lo ha creato, può avvalersi della funzione "Visibilità" accessibile dalla voce "Altro" ed estendere ad altri la possibilità di lettura.

Come evidenzia l'immagine i gruppi possono essere inseriti od eliminati in qualsiasi momento della gestione del fascicolo, solo dal gruppo che l'ha creato.



The screenshot shows a web interface titled "Modifica visibilità del fascicolo". It features a search section labeled "Ricerca gruppi e utenti" with a text input field "Utenti/Gruppi:" and a red "Aggiungi" button. Below this is a section labeled "Elenco gruppi e utenti" containing a table with one entry: "UI Studi Comunicazione Controllo Amministrativo". To the left of this entry is a red "Elimina" button with a trash icon. At the bottom of the interface are two buttons: "Annulla" and "Conferma".



Alcuni gruppi sono definiti "Supervisor" : questi in fase di ricerca possono vedere tutti i fascicoli creati dagli altri gruppi.

Poi per ogni gruppo, il relativo Responsabile ne risulta supervisore, ad esempio il gruppo Responsabile Violazioni Amministrative è supervisore del gruppo Violazioni Amministrative, Cassa, Pm Urp, Ruoli).



➤ (24) Ci sono casi in cui è opportuno mettere sempre in "Visibilità" un fascicolo generico?

Risposta : Sì. Tutti i fascicoli riguardanti le autorizzazioni agli accessi alle zone a traffico limitato (permessi) devono essere visibili al gruppo "PMURP" .

Faq Console Documentale

Mail

➤ **(25) E' possibile inviare una mail tramite posta elettronica ordinaria dall'interno del fascicolo?**

Risposta : No, la console invia esclusivamente messaggi di posta elettronica certificata. E' possibile spedire una pec cliccando sul bottone "Mail" e "Nuova Mail" e selezionando l'indirizzo dalla tendina.

E' possibile scegliere tra i seguenti indirizzi pec :

1. protocollogenerale@pec.comune.bologna.it; oppure
2. poliziamunicipale@pec.comune.bologna.it (**meglio utilizzare questo**);

Alcuni Uffici quali, Sanzioni Accessorie, Gestione Risorse, Polizia Giudiziaria e Ufficio Infortunistica hanno un indirizzo pec specifico : questi uffici devono ulteriormente scegliere il proprio indirizzo.

Carica allegato Carica allegato da fascicolo Elimina bozza Invia Salva e chiudi

▼ Dettaglio Email

Da



• **(26) E' possibile inviare una mail ad un indirizzo di posta elettronica semplice (lotus) di un ufficio o reparto interno?**

Risposta Si, il sistema lo consente ma è bene non farlo.

Le caselle di posta elettronica certificata devono essere utilizzate esclusivamente per messaggi destinati ai cittadini od Enti esterni all' Amministrazione Comunale.

Per le comunicazione rivolte invece agli uffici interni, avvalersi delle caselle di posta elettronica semplice (Lotus).



• **(27) Come accertarsi del corretto invio di una pec?**

Risposta : Le mail in uscita ora dispongono di una "Ricevuta consegna" attestante la corretta spedizione della comunicazione con tutti gli elementi riconducibili alla pec : la ricevuta può essere salvata e conservata sul personal computer oppure visionata dall'interno del fascicolo. In ogni caso NON deve essere stampata.

• **(28) Le mail in ingresso (consultabili dal menu a sinistra "scrivania") possono essere inserite all'interno di un fascicolo?**

Risposta : Sì. Aprendo la mail e cliccando sul bottone "Fascicolo" e "Aggiungi esistente", il sistema permette di scegliere, selezionandolo a quale fascicolo agganciare la mail.

Nel caso in cui il fascicolo debba essere creato con la mail, selezionare la voce "Fascicolo" e "Crea Fascicolo".

Una volta effettuata l'operazione, la mail passerà dallo stato "in gestione" ad "archiviata" e farà parte del fascicolo alla voce "Composizione fascicolo".

Email in ingresso

Assegna Fascicolo ▼ Stato ▼ Altro ▼ Chiudi

Crea nuovo fascicolo

Aggiungi esistente

▼ Dettag



• **(29) Le mail in ingresso possono essere assegnate ad un gruppo evitando la creazione del fascicolo?**

Risposta : In genere Sì.

Le mail in ingresso inviate agli indirizzi pec poliziamunicipale@pec.comune.bologna.it e protocollogenerale@pec.comune.bologna.it possono essere assegnate direttamente ad uno dei gruppi senza che le stesse siano "agganciate" al fascicolo, perché saranno consultabili sulla scrivania di lavoro alle voci corrispondenti.

L'eccezione riguarda le assegnazioni ai Gruppi dei Responsabili (Gruppo Comandante, Gruppo Responsabile U.I. Territoriale, Gruppo Responsabile U.I. Procedure Amministrative – Edilizia,

Faq Console Documentale

Gruppo Responsabile U.I. Sicurezza, Gruppo Responsabile U.I. Comando, Gruppo Responsabile U.I. Studi, Comunicazione e Controllo Amministrativo, Gruppo Responsabile Protezione Civile) i quali non avendo nel menù di navigazione alla voce "Scrivania" gli indirizzi pec di Polizia Municipale e Protocollo Generale non potrebbero visionare la mail se non agendo sulla funzione "Cerca".

Le mail in ingresso inviate invece ad altri indirizzi di posta elettronica certificata specifici dei reparti o di altri settori (ad es. poliziagiudiziaria@pec.comune.bologna.it oppure sanzioniaccessorie@pec.comune.bologna.it oppure gestionerisorse@pec.comune.bologna.it ecc...) possono essere assegnate ad uno dei gruppi senza che le stesse siano "agganciate" al fascicolo, perché potranno essere consultate sulla scrivania di lavoro alla nuova voce di menù denominata "**Le mie email**".



• **(30) Cosa significa la dicitura "mail parzialmente consegnata" in caso di mail in uscita?**

Risposta: Una mail in uscita inoltrata ad un indirizzo pec, si avvale di un sistema di certificazioni tra gestori accreditati cosiddetti **Certification Authority** a garanzia dell'avvenuta consegna.

Clicca per i dettagli : <https://www.pec.it/ComeFunziona.aspx>.

Nel caso in cui il messaggio sia inoltrato a diversi indirizzi di posta elettronica sia certificati che ordinari, l'applicativo segnala "mail parzialmente consegnata" in quanto il sistema di certificazioni registra solo parzialmente la presa in carico.

In sostanza, la dicitura "mail parzialmente consegnata" non esclude il buon esito dell'invio.

• **(31) Cosa sono le "mail da template"?**



Risposta : I template sono comunicazioni di posta elettronica certificata preconfigurate in cui vengono inserite alcune informazioni variabili in modo guidato.

I "template" consentono di velocizzare i tempi di redazione della risposta, uniformare lo stile comunicativo tra i diversi reparti ed uffici ed evitare errori di compilazione degli indirizzi mail. Il sistema supporta l'utente gestendo dei controlli sull'indirizzo del destinatario principale o destinatario in copia.

I template sono creati dall'U.I. Studi, Comunicazione e Controllo Amministrativo su specifica richiesta dei Reparti ed Uffici ma possono essere usati da tutti i gruppi che operano su Console.



• **(32) Come si accede alle "mail da template"?**

Risposta : Dall'interno del fascicolo cliccare "Mail" e "Nuova mail da Template" per visualizzare l'elenco dei modelli utilizzabili.

Ogni template è classificato con un codice alfanumerico : le lettere individuano il reparto a cui compete quel tipo di comunicazione (RU = ruoli; SA = sanzioni accessorie; GE = generico valido

Faq Console Documentale

per tutti i reparti; SU= sicurezza ecc..) mentre i numeri attribuiscono un ordine cronologico ai modelli.

Il titolo e la descrizione permettono all'operatore di scegliere dalla videata il contenuto della comunicazione.

Scelta template

Nome Data creazione da Data creazione a **Avanzate** **Reset** **Cerca**

Nome	Descrizione
<input checked="" type="radio"/> GE 04 PREAVVISO DI DINIEGO	Preavviso di Diniego per i procedimenti amministrativi
<input type="radio"/> GE03 - RICHIESTA INTERRUZIONE TERMINI PROCEDIMENTO PERMESSO CENTRO STORICO	Comunicazione al cittadino di interruzione dei termini del procedimento per integrazione documentazione
<input type="radio"/> RU 01 - RICHIESTA INVIO DELEGA	Comunicazione da inviare al cittadino per interruzione termini del procedimento amministrativo (503)
<input type="radio"/> SU 01 QUESTURA INVIO DECRETO NOTIFICATO	Comunicazione o invio alla questura di decreto notificato DI DECRETO NOTIFICATO
<input type="radio"/> PG 01 - UPGAIP TRASMISSIONE NOTIZIA DI REATO	Invio all'Ufficio Upgaip della notizia di reato

Annulla **Avanti**

Una volta scelto il modello dalla lista (selezionare il pallino corrispondente), cliccare sul bottone "Avanti" e compilare la schermata "Inserimento campi" con i nomi delle variabili dei dati contenuti nel modello, i cui valori, inseriti dall'operatore, andranno a completare il testo preconfigurato. Cliccare il bottone "Conferma".

Inserimento campi

pg_numero

luogo_autorizzazione

motivo_accesso_ztl

motivo_diniego

nome_responsabile_pr

Annulla **Indietro** **Conferma**

La mail è pronta per essere inviata.

In alcuni modelli è già presente l'indirizzo del destinatario, in altri l'inserimento è a cura dell'operatore. In questo secondo caso il sistema consente di inserire facilmente l'indirizzo di posta elettronica a cui scrivere posizionandosi col cursore nel campo "Destinatario" cliccando sulla barra spaziatrice: viene suggerito l'indirizzo del mittente che dovrà essere confermato con un "Invio".



• **(33)Esiste una rubrica preimpostata da cui attingere gli indirizzi di posta elettronica certificata o semplice?**

Risposta. Sì. Il sistema acquisisce e aggiorna gli indirizzi di posta certificata delle Pubbliche Amministrazioni (I.P.A.) provenienti dalla sezione open-data, suggerendoli in autocompletamento a tutti i gruppi Console.

Come mostra l'immagine, inserendo pochi caratteri dell'indirizzo, l'applicativo propone l'indirizzo mail registrato nella Rubrica I.P.A, che, se confermato, va a completare il campo destinatario (v. immagine a sinistra "prefett").

Console registra inoltre gli indirizzi inseriti in fase di compilazione mail associandoli alla rubrica del gruppo e anche in questo caso suggerisce in auto completamento tutti gli indirizzi presenti nella propria rubrica di gruppo (v. immagine a destra "rossel").

Faq Console Documentale

▼ Dettaglio Email

Da: poliziamunicipale@pec.comune.bologna.it

Oggetto:

Destinatario: prefett|

In copia: prefetto.prefbo@pec.interno.it

▼ Dettaglio Email

Da: poliziamunicipale@pec.comune.bologna.it

Oggetto:

Destinatario: rosse|

In copia: info@isisgaddarosselli.it
rossella.liaci@nitel.it



• **(34) Nelle mail in uscita è possibile personalizzare la firma?**

Risposta: Sì. L'operatore in fase di compilazione della mail, può inserire un testo e/o una firma personalizzata e salvare le impostazioni anche per le successive mail, cliccando sul bottone "Ricorda".

▼ Firma

Firma: File - Modifica - Visualizza - Formato -

Formattazioni B /

I

p

Ricorda



• **(35) Cosa sono le cosiddette "Mailer Daemon"?**

Risposta: Sono mail in ingresso inviate dal Gestore e Certificatore della casella di posta elettronica certificata -che per l'Amministrazione Comunale di Bologna è Actalis- tramite le quali si viene messi a conoscenza del mancato invio di una mail in uscita, dovuto generalmente ad un errore di digitazione dell'indirizzo mail.

Email in ingresso

Assegna Fascicolo Stato Altro Chiudi

▼ Dettaglio Pec

P.G. -

Mittente MAILER-DAEMON@smtp.pec.actalis.it

Destinatari poliziamunicipale@pec.comune.bologna.it

La mailer-daemon viene inviata lo stesso giorno e a distanza di pochi minuti dalla nostra comunicazione in uscita che va quindi ricercata e inviata nuovamente al corretto indirizzo di posta elettronica.



• **(36) Come si cerca la comunicazione in uscita in seguito all'inoltro di una mailer daemon?**

Risposta : Per cercare la mail in uscita che non è mai partita ed ha determinato l'invio di una mailer-daemon seguire questi passaggi :

- dalla barra di menu a sinistra, selezionare la voce "Cerca" per accedere alla "Ricerca Libera";
- nel campo "Tipologia Documentale" selezionare tramite la barra spaziatrice la voce "Email in uscita";
- nel campo "Destinatario" inserire l'indirizzo mail errato copiandolo dal corpo del messaggio della mailer -daemon;
- cliccare il bottone rosso "Cerca" : apparirà la mail in uscita che dovrà essere inviata nuovamente digitando il corretto indirizzo di posta elettronica.

Faq Console Documentale

Ricerca libera

<input type="text" value="Email in uscita"/>	<input type="text" value="Numero P.G."/>	<input type="text" value="Anno P.G."/>	<input type="button" value="Avanzate"/>	<input type="button" value="Pulisci"/>	<input type="button" value="Cerca"/>
<input type="text" value="Oggetto"/>	<input type="text" value="Data di invio Da"/>	<input type="text" value="Data di invio A"/>			
<input type="text" value="Mittente"/>	<input type="text" value="ID documentale"/>	<input type="checkbox" value="Da leggere"/>			
<input type="text" value="Assegnatario"/>					
▼ Ricerca per dati Pec in uscita					
<input type="text" value="Stato"/>	<input type="text" value="polizia.municipale@comune.sala"/>	<input type="text" value="Destinatari CC"/>			
<input type="text" value="Tipo mail"/>	<input type="text" value="ID mail"/>	<input type="text" value="Stato destinatario"/>			

Corpo mail This is the mail system at host smtp.pec.actalis.it.

I'm sorry to have to inform you that your message could not be delivered to one or more recipients. It's attached below.

For further assistance, please send mail to postmaster.

If you do so, please include this problem report. You can delete your own text from the attached returned message.

The mail system

```
<polizia.municipale@comune.sala-bolognese.bo.it>: host
mx.zimbraopen.it[54.246.168.225] said: 550 5.1.1
<polizia.municipale@comune.sala-bolognese.bo.it>: Recipient address
rejected: comune.sala-bolognese.bo.it (in reply to RCPT TO command)
```

Faq Console Documentale

Avvio e chiusura del procedimento

• (37) Tramite Console, posso avviare e chiudere un procedimento amministrativo?

Risposta: Sì. Un documento protocollato può essere oggetto di un avvio o chiusura di un procedimento amministrativo. La Console offre una procedura guidata che agevola l'operatore nel completamento dei dati per una corretta conclusione della procedura di avvio e di chiusura sia in fase di protocollazione sia in una fase successiva.

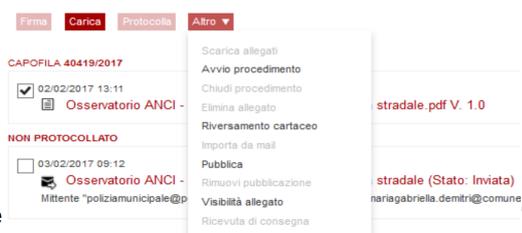
L'immagine qui sotto mostra i dati da inserire per l'avvio del procedimento nella fase di conclusione della protocollazione dell'atto, ovvero :

1. Settore /Quartiere : barra spaziatrice, selezionare "Polizia Municipale";
2. Tipo Procedimento : indicare il codice che identifica la tipologia del procedimento (**Allegato B**);
3. e-mail : indicare sempre l'indirizzo mail del cittadino che ha presentato l'istanza. Se questa è stata inviata tramite pec, digitare la barra spaziatrice che riporta nel campo l'indirizzo del mittente. A questi sarà inviata in automatico la comunicazione di avvio di procedimento col relativo numero di protocollo generale ed il nominativo del Responsabile del Procedimento.



• (38) E se in fase di protocollazione non si fosse avviato il procedimento, è possibile farlo in un secondo momento?

Risposta : Sì. Nella "Composizione fascicolo" spuntare il documento di avvio del procedimento già protocollato e cliccare sul bottone "Altro".



Selezionando la funzione ripropone alcuni campi da Procedimento.

"Avvio procedimento" il sistema compilare: Settore/Quartiere e Tipo

La data di decorrenza viene proposta automaticamente e corrisponde alla data di protocollazione del documento di avvio. L'indirizzo e-mail da inserire necessariamente per notificare l'avvio del procedimento, deve essere quello del cittadino che ha presentato l'istanza.

Importante! L'avvio del procedimento in fase successiva alla protocollazione deve essere fatto solo entro i termini di durata del procedimento stesso.

In calce all'opuscolo alleghiamo l'elenco dei procedimenti amministrativi in carico alla Polizia Municipale

Dati del documento di avvio

PG: 40419/2017

PG Capofila: 40419/2017

Tipologia documento: 16 - COMUNICAZIONE

Titolo: 9 - DIFESA, ORDINE PUBBLICO E SICUREZZA

Rubrica: 2 - CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

Sezione: 5 - DISPOSIZIONI, CIRCOLARI, NORMATIVE E REGOLAMENTI

Seleziona la tipologia di procedimento da avviare

⇒ Settore/Quartiere

⇒ Tipo procedimento

Modalità di avvio

Si vuole cambiare la data di decorrenza del procedimento? Sì No

Data inizio decorrenza

Si vuole indicare un indirizzo email al quale inviare la comunicazione di avvio procedimento? Sì No

indirizzi

(Allegato B).

Faq Console Documentale



• **(39)Qual è la procedura per interrompere un procedimento?**

Risposta : L'interruzione di un procedimento è necessaria nel caso in cui la domanda presenti irregolarità sostanziali o sia carente di uno o più elementi prescritti (ad esempio mancanza di un documento). In questo caso i termini del procedimento devono essere interrotti entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza (avvio procedimento) per un periodo massimo di 10 giorni dalla sua presentazione.

Di seguito si elencano i passaggi necessari per interrompere il procedimento:

-dal fascicolo generico inviare al richiedente una mail da template (GE04 Preavviso di diniego) e protocollarla, evitando di chiudere il procedimento;

-comunicare all'indirizzo di posta elettronica pmcomunicazione@comune.bologna.it la necessità di interrompere i termini del procedimento indicando il PG di avvio dello stesso (p.g. Richiesta).

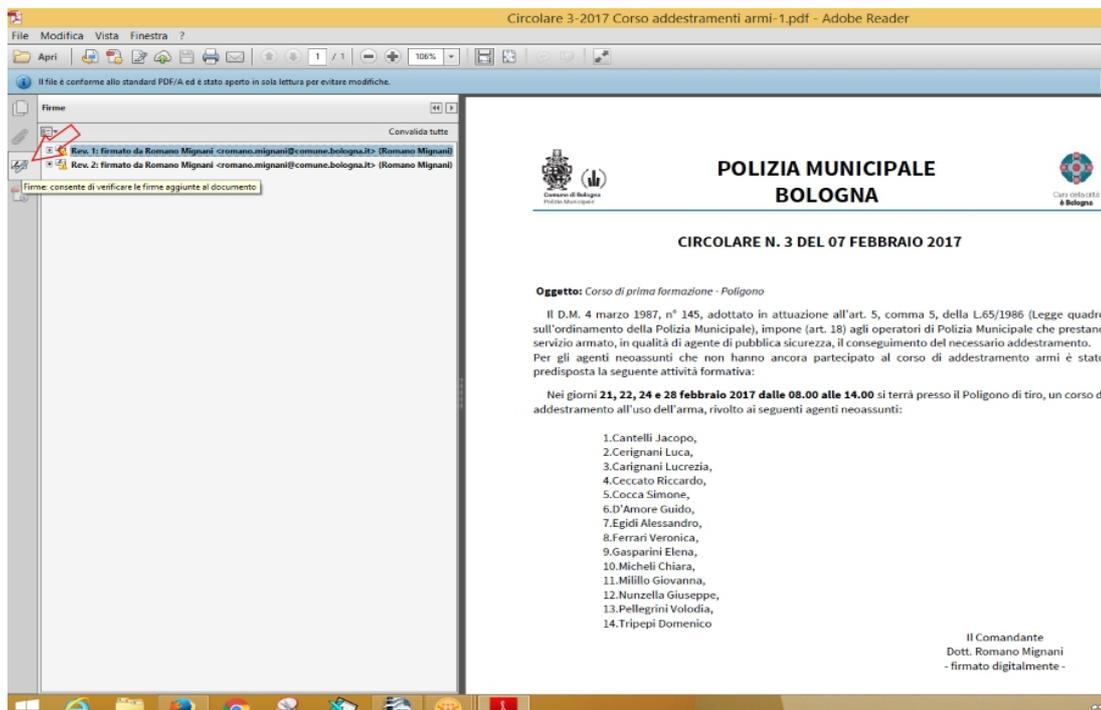
Durante i 10 giorni di sospensione, il richiedente ha diritto di presentare per iscritto, tramite la pec, le proprie osservazioni, eventualmente corredate da documenti mancanti in merito ai motivi ostativi all'adozione del provvedimento autorizzativo;

-se il richiedente NON presenta osservazioni il procedimento si chiude automaticamente decorsi 10 giorni

-se il richiedente presenta quanto domandato richiedere tramite mail all'Ufficio Studi, Comunicazione e Controllo Amministrativo all'indirizzo pmcomunicazione@comune.bologna.it di riavviare i termini del procedimento interrotto.

Faq Console Documentale

Il documento è leggibile aprendo il pdf da Console e la firma è verificabile cliccando sull'icona indicata nell'immagine qui sotto.



L'utilizzo della firma PadES consente di allegare nella mail destinata al cittadino solo il documento originale firmato digitalmente, evitando l'inoltro del pdf semplice.

La firma CadES è una firma digitale remota generica, quella fin'ora utilizzata dal sistema Console, che consente di apporre la firma su TUTTI i tipi di documenti (.odt, .doc, .xls, .pdf ecc...).

Il documento in uscita è leggibile dal destinatario solo attraverso software specifici.

Faq Console Documentale

Allegato A

Tipologia documentale	Titolo
Accesso atti	Accesso atti – Nome, Cognome (richiedente)
Verifiche Acer	Accertamenti Acer – Nome, Cognome (persona interessata) e luogo dell'accertamento
Notifiche Prefettura	Richiesta Prefettura di (indicare il luogo della Prefettura) per notifica (indicare il tipo di notifica)- Nome, Cognome (persona interessata), indirizzo
Richieste risarcimento danni per guasto al territorio	Interconsult – Cognome, Nome e luogo in cui si è verificato il danno
Invio bollette per interventi stradali	Interventi manutenzione strade – Anno di riferimento
Ruderi	Ruderi – Tipo veicolo, targa, luogo di ritrovamento
Autorizzazioni all'accesso alle zone limitate	Autorizzazione all'accesso alle zone limitate : Nome, Cognome richiedente – targa, strada interessata alla richiesta

Faq Console Documentale

Allegato B

DESCRIZIONE PROCEDIMENTI 2017	DURATA NORMATA (IN GG)
DISPOSIZIONE DEL TRATTAMENTO SANITARIO OBBLIGATORIO EXTRA- OSPEDALIERO (COD. 275)	2
DISPOSIZIONE DEL TRATTAMENTO SANITARIO OBBLIGATORIO IN CONDIZIONI DI DEGENZA PER MALATTIA MENTALE (COD. 272)	2
DISPOSIZIONE DI ACCERTAMENTO SANITARIO OBBLIGATORIO (PER VARIE PATOLOGIE) (COD. 274)	2
PERMESSO TEMPORANEO (96 ORE) PER L'ACCESSO ALL'INTERNO DI PIAZZA MAGGIORE E ZONE LIMITROFE CON VEICOLI FINO A 80Q (COD.509)	6
PERMESSO TEMPORANEO PER L'ACCESSO ALL'INTERNO DI PIAZZA MAGGIORE E ZONE LIMITROFE CON VEICOLI SUPERIORI A 80Q (COD.514)	6
PROLUNGAMENTO DEL TRATTAMENTO SANITARIO OBBLIGATORIO IN CONDIZIONI DI DEGENZA PER MALATTIA MENTALE (COD.273)	2
REVOCA O MODIFICA DEL TRATTAMENTO E/O ACCERTAMENTO SANITARIO OBBLIGATORIO (COD. 276)	10
AUTORIZZAZIONE/LICENZA PER AUTOVETTURE DI SCORTA (COD.2013)	30
AUTORIZZAZIONE PER L'ATTIVITA' DI CONDUCENTE DI VETTURA DI PIAZZA (TAXI) E NCC AUTOVETTURA A SEGUITO DI CONCORSO PUBBLICO (COD.2047)	300
AUTORIZZAZIONE RIMESSE MULTIPLE PER IL SERVIZIO DI NCC AUTOVETTURE (COD.2009)	30
NOMINA E REVOCA ASSISTENTI CIVICI (COD.505)	30
NOMINA E REVOCA AUSILIARI DI SOSTA (COD.504)	30
NULLA-OSTA ALLA COLLABORAZIONE FAMILIARE (COD. 2011)	75
RILASCIO AUTORIZZAZIONE OFFICINA (INTERVENTI SUL TASSAMETRO) (COD.2012)	75
RILASCIO DI AUTORIZZAZIONE AL SUBINGRESSO NELL'ATTIVITA' DI VETTURA DI PIAZZA (TAXI) E NCC AUTOVETTURA PER CESSIONE DI AZIENDA (COD.2052)	75
RILASCIO DI AUTORIZZAZIONE AL SUBINGRESSO NELL'ATTIVITA' DI VETTURA DI PIAZZA (TAXI) E NCC AUTOVETTURA PER SUCCESSIONE (COD.2053)	75
RILASCIO DI NULLA OSTA PER IMPIEGO IN LINEA DI AUTOVETTURA TAXI E N.C.C. (COD.2008)	30
SOSPENSIONE, DECADENZA, REVOCA DELL'AUTORIZZAZIONE/LICENZA TAXI E NCC AUTOVETTURA (COD.2014)	120
VERIFICA QUINQUENNALE DELLA VALIDITA' DEL TITOLO (COD.2010)	75
RATEAZIONE DELLE SANZIONI PECUNIARIE AI SENSI DELL'ART. 202 BIS CODICE DELLA STRADA (COD.502)	90

Faq Console Documentale

SGRAVI TOTALI O PARZIALI, SOSPENSIVE, EVENTUALI REVOCHE DELLE CARTELLE ESATTORIALI (COD.503)	30
NULLA OSTA IN MATERIA DI CIRCOLAZIONE VEICOLI ECCEZIONALI E TRASPORTI IN CONDIZIONI DI ECCEZIONALITA' (COD.506)	5
PERMESSO TEMPORANEO ACCESSO T, ZONA UNIVERSITARIA, AREE PEDONALI, PARCHI E CORSIE RISERVATE, VEICOLI SUPERIORI A 80 Q (COD.513)	6
PERMESSO TEMPORANEO PER L'ACCESSO ALL'INTERNO DEL CENTRO STORICO CON VEICOLI SUPERIORI A 80Q (COD.510)	6
PERMESSO FINO A 96 ORE PER ACCESSO T, ZONA UNIVERSITARIA, AREE PEDONALI, PARCHI E CORSIE RISERVATE, VEICOLI FINO A 80 Q (COD.508)	6

Faq Console Documentale

Indice generale

FAQ CONSOLE DOCUMENTALE.....	1
Introduzione.....	1
Per cominciare :.....	1
Creazione di un fascicolo.....	2
Composizione Fascicolo.....	5
Assegnazione Fascicoli.....	6
Visibilità del Fascicolo.....	10
Mail.....	11
Faq Console Documentale.....	2
Avvio e chiusura del procedimento.....	16
Firma digitale.....	17
Allegato A.....	20
Allegato B.....	21