

La Città di Mendrisio vanta un'amministrazione ampiamente digitalizzata. Niente più montagne di documenti e lunghe spedizioni postali. I workflow automatizzati garantiscono processi agili ed efficienti, con un conseguente risparmio di tempo e denaro, oltre a una migliore qualità dei servizi per cittadinanza e imprese.



**Paolo Camponovo, responsabile IT,
Città di Mendrisio, Mendrisio**
**promuove la vicinanza dell'amministrazione
pubblica alle cittadine e ai cittadini grazie alla
digitalizzazione:**

"DocuWare è parte integrante della nostra strategia di digitalizzazione. La standardizzazione e la trasparenza ottenute con questo DMS contribuiscono in modo significativo ad abbattere le barriere tra l'amministrazione comunale e la cittadinanza le imprese, garantendo una migliore qualità dei servizi per tutte le persone coinvolte".



Località:	Svizzera
Settore:	Amministrazione pubblica
Implementazione:	On Premises
Dipartimento:	L'intera amministrazione
Integrazione:	Sistema di gestione Ge.Co.Ti, Microsoft Outlook

Situata nel Canton Ticino, alle pendici del Monte Generoso, al confine con l'Italia, la Città di Mendrisio conta circa 15.000 abitanti. L'amministrazione comunale è ampiamente digitalizzata e si avvale ogni giorno di DocuWare in quasi tutti gli uffici.

Fino al 2019 era la carta a farla da padrone nei processi basati sui documenti. Ogni settimana, dai vari uffici passavano circa 1.000 documenti e pratiche, soprattutto corrispondenza generale e fatture passive. Poiché l'amministrazione conta circa 15 sedi sparse in tutta l'area comunale, era stato necessario creare un sistema postale per la distribuzione interna, tuttavia molto oneroso in termini di risorse e tempo, come nel caso di molte altre amministrazioni pubbliche. Per esempio, con la presenza di copie e versioni diverse degli stessi documenti era praticamente impossibile garantirne la tracciabilità. In particolare, nel quadro dell'elaborazione delle domande si presentavano spesso richieste di chiarimenti che portavano l'ufficio preposto all'espletamento della pratica ad agire involontariamente da archivio, quindi a occuparsi della ricerca dei relativi documenti e del loro stato, nonché di rispondere alle richieste di chiarimenti da parte di altri uffici. Spesso non era chiaro quale fosse lo stato attuale di una pratica, di una domanda o di una fattura e quali fasi di elaborazione mancassero per terminare un

processo. L'aumento costante dei costi ha spinto l'amministrazione comunale, nel 2019, a cercare un'alternativa alla gestione documentale cartacea. Dopo aver testato e analizzato diverse soluzioni software, in termini di funzionalità e costi, pochi mesi dopo la Città di Mendrisio ha deciso di adottare DocuWare.

Elaborazione digitale e sincronizzazione dei dati

Oggi, circa 300 dei 500 dipendenti pubblici lavorano con il DMS firmato DocuWare, non solo per l'elaborazione delle fatture ma anche per la corrispondenza generale, spesso con processi a più livelli. L'elaborazione elettronica delle fatture dimostra quanto sia elevato il grado di automazione: le ricevute in entrata vengono importate nel pool di documenti tramite un'integrazione con Exchange/Outlook. DocuWare legge il codice QR riportato su ogni fattura svizzera e sincronizza i dati rilevanti con il sistema di gestione Ge.Co.Ti, sulla base dei quali prepara i record di registrazione. A questo punto, i documenti completamente indicizzati sono visualizzati in un elenco di attività elettronico all'interno di DocuWare. Con i timbri digitali si procede poi all'inoltro e all'approvazione delle fatture agli uffici competenti. L'ultima fase prevede il pagamento e la contabilizzazione: non è necessario inserire manualmente nuovi dati,

"Al momento dell'archiviazione di un documento, DocuWare genera un valore hash univoco sotto forma di firma digitale, garantendo così i massimi standard di sicurezza dell'archivio".

"Grazie a DocuWare, ora collaboratrici e collaboratori sanno in ogni momento se la corrispondenza è già stata letta, qual è la fase attuale di elaborazione e quali passaggi mancano alla finalizzazione. Prima non era così".

"L'elevata facilità d'uso del sistema ci consente anche di eseguire molti workflow e apportare modifiche in tutta autonomia".

poiché i record di registrazione vengono integrati automaticamente grazie alla sincronizzazione bidirezionale dei dati. Con questo strumento, sia DocuWare che il sistema di gestione sono a conoscenza dello stato attuale di elaborazione di ogni fattura, facilmente verificabile anche in modo visivo grazie ai timbri digitali. Il workflow è molto simile anche nell'ambito della corrispondenza generale. In questo caso, infatti, DocuWare garantisce un monitoraggio nettamente migliore e un'elaborazione più rapida.

Servizi di alta qualità

Grazie a DocuWare, la Città di Mendrisio ha standardizzato i processi amministrativi, aumentandone la trasparenza e riducendo il tasso di errore. Grazie a strumenti come i timbri digitali e gli elenchi elettronici, collaboratrici e collaboratori sono sempre informati sui compiti da svolgere e, in caso di emergenza, DocuWare invia loro un promemoria. I vantaggi del sistema DocuWare sono tangibili, per esempio a livello di pianificazione finanziaria. Grazie all'elevata trasparenza, infatti, il Comune è in grado di vedere sin dal

momento della ricezione della fattura quali sono i pagamenti previsti per le settimane successive e, di conseguenza, è in grado di pianificare meglio la liquidità. Inoltre, il pool di documenti digitali offre un livello di sicurezza superiore rispetto alla precedente gestione cartacea, più esposta a errori dovuti all'invio e alla copia manuale. Ora tutte le persone autorizzate possono effettuare le ricerche senza doversi rivolgere all'ufficio specializzato. Con l'integrazione in DocuWare della corrispondenza in entrata e in uscita, è possibile visualizzare immediatamente le richieste attuali, le decisioni già prese ed eventuali risposte. Il risultato? La Città di Mendrisio è in grado di elaborare più rapidamente le domande e soprattutto rispettare la sua promessa: garantire alla cittadinanza e alle imprese la massima qualità dei servizi.



Scopri di più: start.docuware.com