Appendice E

SISTEMA INFORMATICO di POSTA MULTICANALE dell'INAIL

(POM)

INDICE

1. Introduzione 2
2. La gestione della posta in uscita con il Sistema di Posta Multicanale 3
3. Terminologia per POM..... 5
4. Iter e stati delle comunicazioni..... 7

1. Introduzione

Il sistema denominato POM, integrato con le procedure istituzionali di INAIL, è finalizzato alla razionalizzazione ed alla centralizzazione delle comunicazioni all'utenza, permettendo inoltre di realizzare nuove economie di scala accentrando la postalizzazione delle comunicazioni con periodicità giornaliera e migliorando la qualità nel sistema di gestione delle comunicazioni in uscita.

Il sistema introduce l'utilizzo del canale di posta ibrida per le stampe periferiche trattate dalle procedure istituzionali (GRA, GRAI) e dalle nuove conferenti (CASALINGHE, SSI, FISCO, SIMEA, RIVALSE, ISI, DURC), consente la tracciatura delle comunicazioni tramite funzioni interattive ad uso degli utenti di sede e della DCSIT, la produzione di statistiche sugli invii e sugli esiti delle comunicazioni ad uso dei Direttori di Sede e Centrali, l'effettuazione di controlli amministrativi sui dati delle comunicazioni propedeutici alla autorizzazione della stampa.

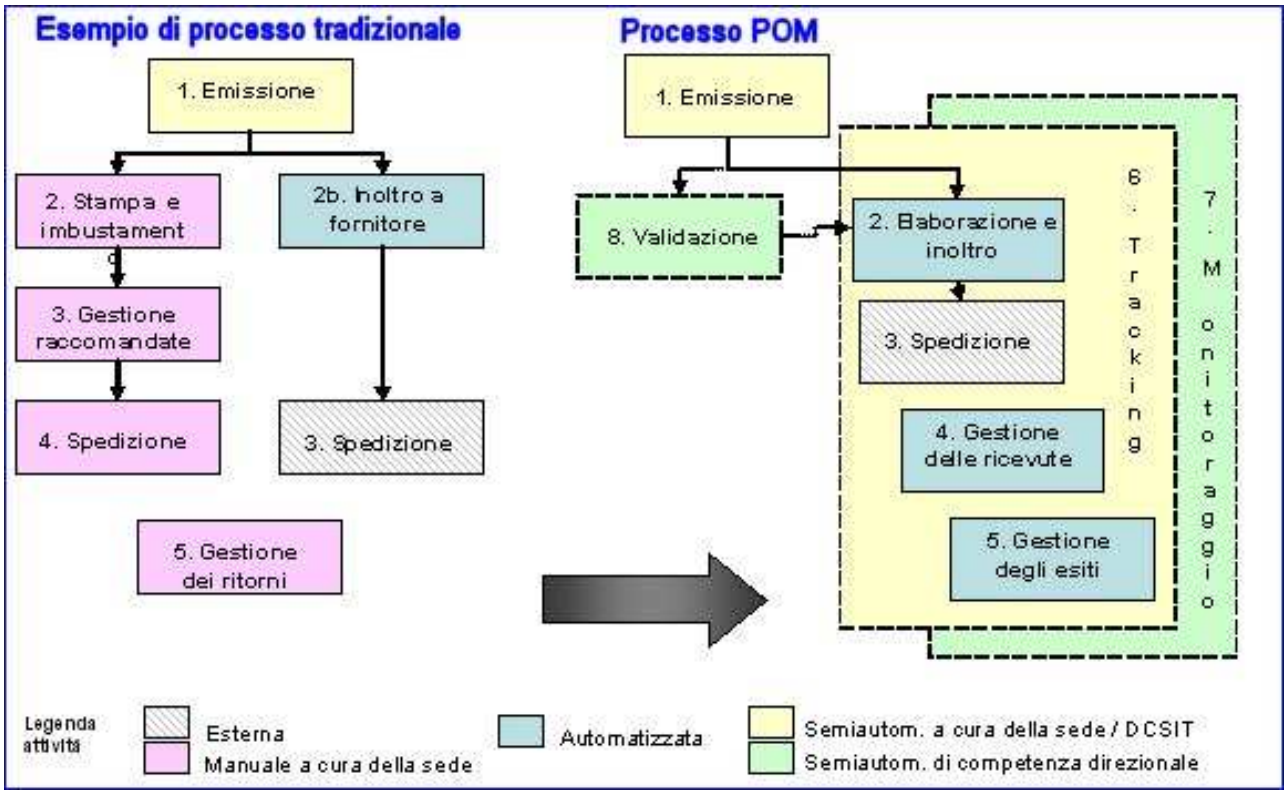
In particolare, il sistema prevede:

- la tracciatura di tutte le fasi del processo di elaborazione, stampa, invio ed esito;
- l'aggiunta di nuovi canali per la comunicazione con l'utenza INAIL, quali il fax, l'e-mail, la PEC, l'eventuale aggiunta di nuovi canali quali l'SMS e il Digitale Terrestre;
- la gestione centrale delle inesitate e le ricevute di ritorno per le raccomandate;
- l'implementazione di specifiche funzionalità di integrazione con le procedure istituzionali e dei fornitori di postalizzazione;
- la riproduzione del documento originale con archiviazione delle immagini per oltre 5 anni;
- l'ampliamento dell'attuale sistema di statistiche con la creazione di un datamart sugli invii finalizzato alla produzione di indicatori e statistiche direzionali.

In relazione alle informazioni digitali trattate, saranno previste anche modalità di archiviazione in accordo con il sistema documentale.

Di fatto il sistema costituisce una infrastruttura standard per la creazione di documenti elettronici nei formati standard e la trattazione della posta in uscita.

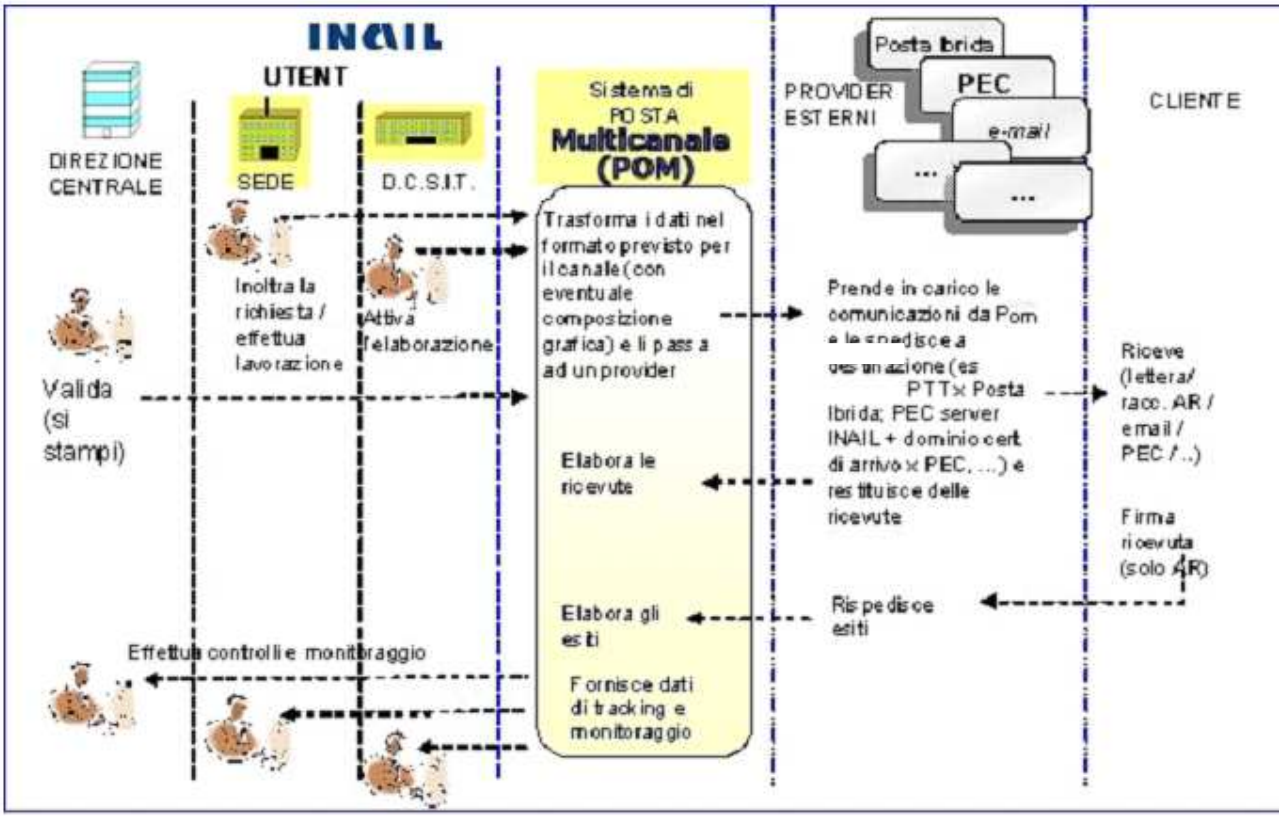
2. La gestione della posta in uscita con il Sistema di Posta Multicanale



Il processo di produzione e spedizione delle comunicazioni va in sostituzione del processo di gestione del cartaceo in uscita dalle sedi.

1. Emissione in Sede	L'utente di Sede richiede l'emissione di una comunicazione attraverso la procedura istituzionale e verifica, esaminando il PDF, che siano corretti sia i dati sia l'impaginazione
2. Elaborazione e inoltro 3. Spedizione 4. Gestione delle ricevute 5. Gestione degli esiti	Queste fasi sono completamente automatizzate. L'utente può seguire il flusso delle comunicazioni e controllare in qualsiasi momento lo stato delle comunicazioni, verificando in particolare i tempi di giacenza (dalla presa in carico alla spedizione effettiva)
6. Tracking	Questa fase consente il controllo delle spedizioni e del loro esito. Sarà cura dell'utente incaricato della Sede monitorare, attraverso le funzionalità di "ricerca", "liste" e "stampe" le attività di spedizione e di ricevimento o meno delle comunicazioni inviate.
7. Monitoraggio	Questa fase indica genericamente l'attività di verifica ad alto livello delle spedizioni e degli esiti da parte di utenti DCSIT e Direzionali che dovranno in sostanza controllare che tutto si stia svolgendo regolarmente.
8. Validazione	Questa fase è prevista solo in alcuni casi e prevede delle attività di controllo preliminare sui dati delle comunicazioni da parte di specifici utenti autorizzati.

Oltre a prevedere l'utilizzo di ulteriori canali di spedizione (quali ad esempio e-mail e Posta Elettronica Certificata), il nuovo processo elimina le attività di tipo manuale inerenti il cartaceo e prevede la possibilità di tracciare la corrispondenza in uscita per i vari canali utilizzati.
In questo modo, oltre ad implementare un maggiore grado di automazione, il nuovo processo tende a bilanciare le attività tra i vari attori coinvolti (Sedi, Centro e Fornitore esterno di Posta Ibrida), fornendo alle Sedi gli strumenti per tracciare puntualmente le spedizioni e agli Utenti direzionali gli strumenti per monitorare l'andamento e i risultati delle emissioni, in un'ottica di *miglioramento continuo*.
Dal punto di vista operativo, il nuovo processo sarà supportato dalle procedure informatiche del "Sistema di Posta Multicanale (POM)".
In figura è illustrato sinteticamente, nel caso più generale, il nuovo processo di produzione e distribuzione multicanale delle comunicazioni.



3. Terminologia per POM

Comunicazione

Missiva inviata da una Sede a un Destinatario esterno.

Canale di spedizione

Modalità di spedizione delle comunicazioni (lettera, raccomandata con o senza "avviso di ricevimento", email, posta elettronica certificata, …). In alcuni casi è anche disponibile il canale "sportello", con cui il sistema produce un documento elettronico, es. PDF, (da stampare e consegnare) e tiene traccia della consegna a mano senza effettuare alcuna spedizione.

Classificazione delle comunicazioni

Classificazione gerarchica delle comunicazioni all'interno di ciascuna "linea di prodotto" (es. GRA, GRAI, Cartella Clinica, Prestazioni, ecc.):

- Procedura;
- Tipologia;
- Modello.

Identificazione delle singole comunicazioni

Identificazione univoca di una comunicazione attraverso "protocollo INAIL" (al momento parzialmente attivo) o "chiave gestionale". Le ultime due cifre della chiave gestionale indicano il progressivo del destinatario a partire da 00, la prima parte è la "chiave comunicazione", che è la stessa per tutti gli eventuali destinatari in copia.

Principali dati associati alle comunicazioni

In aggiunta ai codici identificativi, nella ricerca delle comunicazioni possono essere utilizzati anche i dati relativi a:

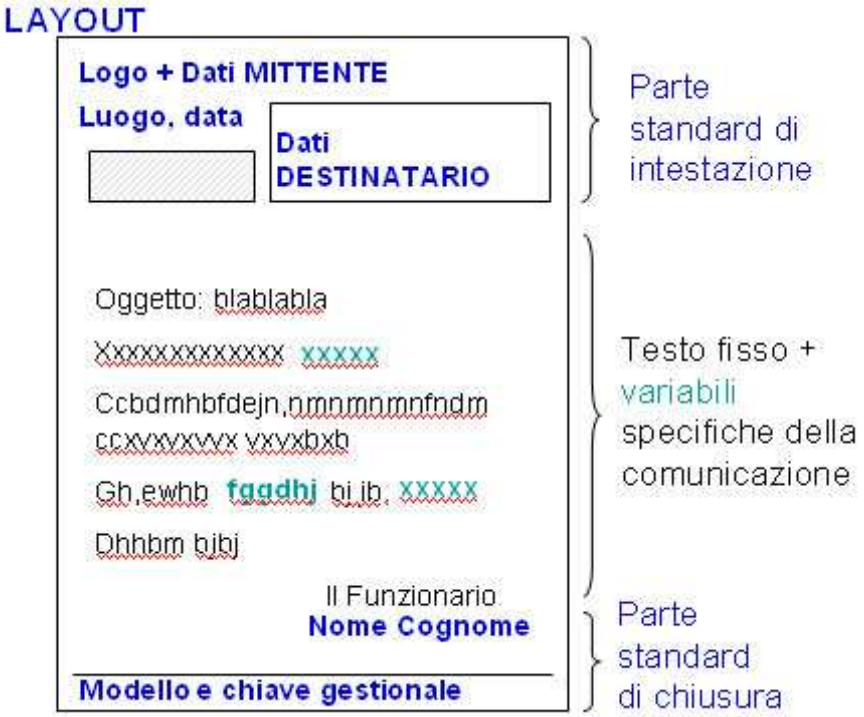
- data lettera, assegnata dalla procedura di sede;
- data emissione, assegnata dal sistema di POM al momento della presa in carico;
- importo, significativo solo nell'ambito della linea di prodotto, assegnato dalla procedura di Sede e indicativo del "valore" dalla comunicazione;
- Sede mittente e sede competenteIl sistema POM memorizza sempre i dati della sede mittente ed eventualmente anche quelli della sede competente, se la sede mittente tratta comunicazioni di competenza di un'altra sede. Tale caso viene segnalato nelle liste e nei dettagli delle comunicazioni.

Destinatari

Vengono identificati mediante codice fiscale (o partita IVA) e codice INAIL.
Inoltre viene evidenziato se un destinatario è quello "principale" o in "copia" o se tale destinatario riceve le comunicazioni a titolo di "rappresentante".

Layout delle comunicazioni

Gli elementi comuni a tutte le comunicazioni (Logo INAIL, dati della sede mittente, luogo e data della comunicazione, indirizzo del Destinatario principale, eventuali Destinatari in copia) vengono posizionati automaticamente dal sistema di Posta Multicanale. In fondo ad ogni pagina inoltre vengono presentati il nome del "Modello" e la "Chiave gestionale"



Formato dell'indirizzo postale

Secondo le nuove norme sulla postalizzazione, nel caso di invio postale in Italia (lettera, raccomandata, raccomandata AR) l'indirizzo deve essere composto da un minimo di 3 righe a un massimo di 5 righe:

- 1° riga. DESTINATARIO: Titolo, nome e cognome o Ragione sociale (obbligatorio);
- 2° riga. AGGIUNTIVE: informazioni per specificare meglio il destinatario (ES C/O, c.a., …) (non obbligatorio);
- 3° riga. EDIFICIO: informazioni sull'edificio (scala, piano, interno, isolato, palazzina etc) (non obbligatorio);
- 4° riga. INDIRIZZO: Contiene nell'ordine il qualificatore (via, corso, piazza…), il nome della via, il numero civico;
- In alternativa la CASELLA POSTALE (obbligatorio);
- 5° riga. LOCALITA': Contiene nell'ordine il CAP, la località di destinazione e la sigla della provincia. Tutte le informazioni sono obbligatorie (obbligatorio).

Inoltre è necessario evitare punteggiatura, sottolineature e caratteri speciali, in particolare nelle righe INDIRIZZO e LOCALITA'. Il contenuto degli indirizzi è gestito dalle procedure istituzionali (che devono quindi rispettare tali disposizioni), mentre il sistema POM si occupa del posizionamento.

Firma delle comunicazioni

Salvo diversa indicazione amministrativa la firma è composta da:

- qualifica del firmatario (es. il Direttore di Sede o il Resp. del Provvedimento);
- Nome e Cognome;
- per canali postalizzati dicitura di legge per firma autografa a mezzo stampa.

Immagine di una comunicazione

Nelle casistiche previste, l'immagine della comunicazione viene memorizzata prima della spedizione e conservata per essere successivamente riprodotta su richiesta.

4. Iter e stati delle comunicazioni

Durante il ciclo di gestione della posta istituzionale, dalla presa in carico nel sistema POM alla spedizione ed eventualmente alla verifica dell'esito, il sistema POM fornisce all'utente della Sede gli strumenti per:

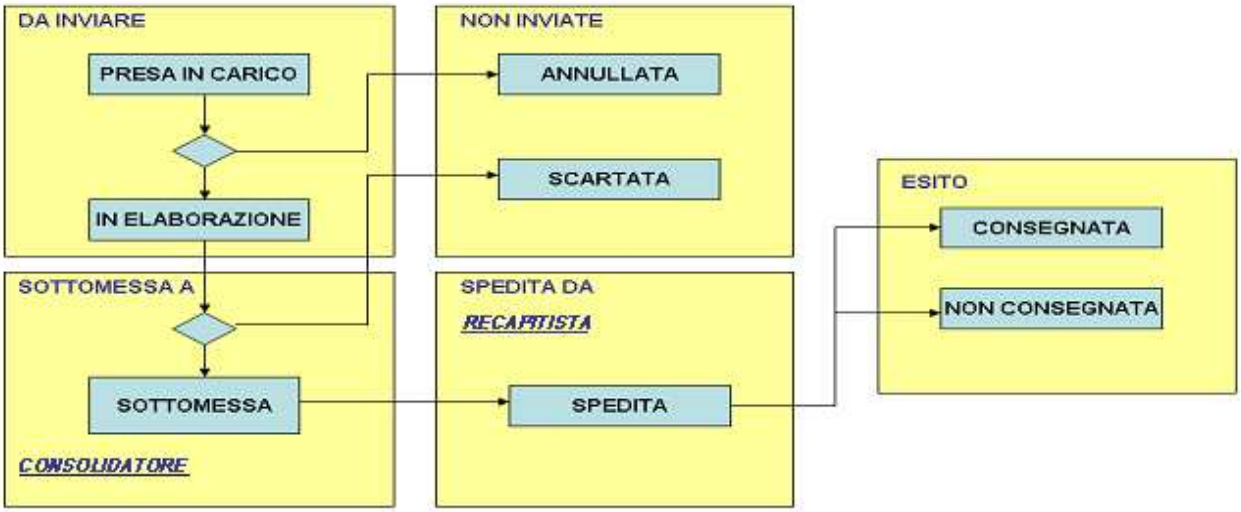
- verificare che il processo si svolga correttamente e nei tempi previsti;
- ottenere liste tematiche (per Destinatario, per stato di elaborazione, per periodo di emissione, per sede competente e non solo mittente, …);
- effettuare ricerche puntuali per chiave gestionale o chiave comunicazione e verificare la "storia" di una singola comunicazione;
- effettuare ricerche generalizzate;
- stampare, ove disponibile, l'immagine di una comunicazione emessa;
- annullare, prima che vengano elaborate, eventuali comunicazioni incomplete o non corrette.

Nel seguito viene descritto in dettaglio l'iter delle comunicazioni indicando gli stati che vengono evidenziati dalle funzioni interattive e possono essere utilizzati per restringere il campo nelle ricerche:

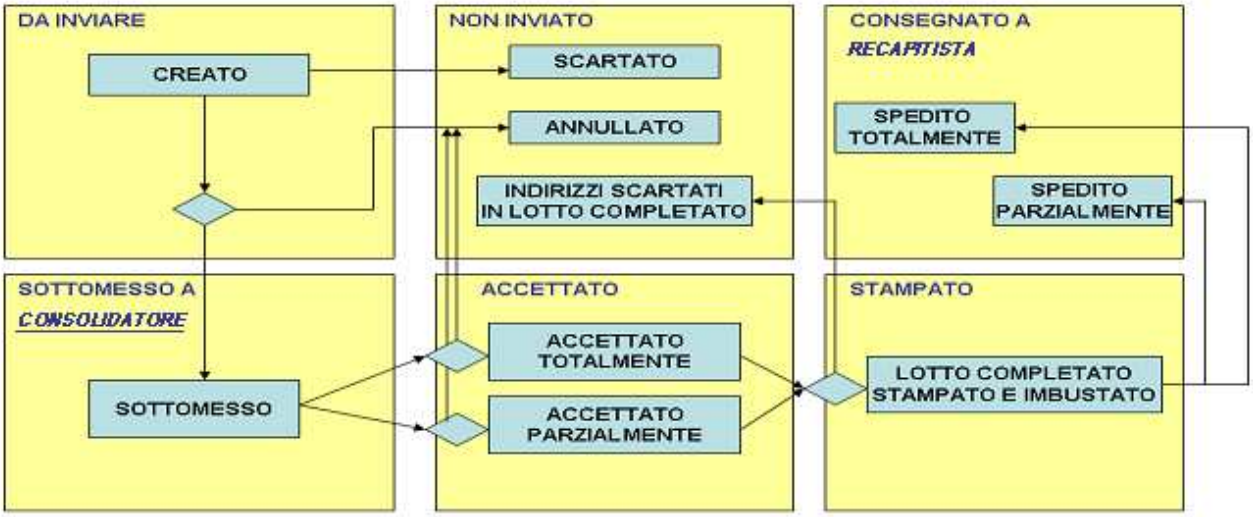
1. Dopo aver seguito il normale iter amministrativo supportato dalle procedure conferenti (ad esempio GRA Web), le comunicazioni, anziché essere stampate e spedite, vengono "**PRESE IN CARICO**" dal Sistema di Posta Multicanale.
2. Prima che vengano elaborate, queste comunicazioni possono ancora essere "**ANNULLATE**", dagli utenti abilitati, mediante l'apposita funzione interattiva Annullamento Comunicazioni. Nota bene: annullare una comunicazione equivale concettualmente a 'stracciare' il relativo cartaceo, e non ha effetto nella procedura istituzionale che ha emesso la comunicazione. Inoltre una comunicazione annullata non potrà essere riattivata.
3. Le comunicazioni, emesse dalle procedure di "sede" e trasmesse al "centro", passano successivamente "**IN ELABORAZIONE**" e vengono quindi **"SOTTOMESSE"** al provider di spedizione attraverso i canali previsti. Invece le eventuali comunicazioni che risultino non elaborabili vengono "**SCARTATE**". E' importante in questa fase verificare che i tempi di giacenza delle comunicazioni (dalla presa in carico alla spedizione effettiva) siano compatibili con i vincoli amministrativi e in particolare con la data apposta sulla comunicazione (data lettera).
4. Le spedizioni postali, con il nuovo sistema, avverranno attraverso la "posta ibrida", cioè un sistema "misto" di spedizione, in cui le comunicazioni viaggiano in parte in forma elettronica e in parte in forma cartacea. Infatti, vengono trasmesse telematicamente a un Fornitore esterno di servizi di postalizzazione, che le veicola sempre in formato elettronico fino ad appositi centri stampa, dislocati sul territorio nazionale il più possibile vicini alla destinazione, quindi provvede a completare la "**STAMPA E IMBUSTAMENTO**", consegnando poi a chi di competenza per la consegna tramite il circuito di postalizzazione. Nel caso di raccomandate, viene fornita dal Fornitore di posta ibrida anche la "distinta delle raccomandate", sempre in formato elettronico, che specifica il progressivo postale assegnato alla raccomandata.
5. Per quanto riguarda i canali di spedizione, è sempre il sistema di POM che si fa carico di contattare l'opportuno sistema di spedizione e di raccogliere le eventuali ricevute. In questa fase il sistema POM aggiorna lo "stato" delle comunicazioni a

"**SPEDITA**" se tutto si è svolto regolarmente e "**RESPINTA**" se si sono riscontrati degli errori. E' possibile da parte della sede controllare il flusso di spedizione delle comunicazioni verificando lo "stato" ad esse associato. In generale questo passo conclude l'iter delle comunicazioni.

6. In alcuni casi il canale di spedizione prevede una forma di Avviso di Ricevimento che certifica sia l'avvenuta consegna sia l'eventuale mancato recapito (ad esempio la Raccomandata AR e la Posta Elettronica Certificata) oppure solo il mancato recapito (ad esempio la lettera con recapito centralizzato per mancata consegna). In questi casi il sistema di Posta Multicanale elabora (a distanza di tempo) gli esiti in formato elettronico e passa le comunicazioni interessate nello stato definitivo di "**CONSEGNATA**" o "**NON CONSEGNATA**" a seconda che l'esito sia positivo o negativo. E' importante ricordare che per le raccomandate AR, si considerano positivamente recapitate anche le comunicazioni non consegnate per "compiuta giacenza" e "rifiutata dal destinatario".
7. Mappa stati Comunicazioni e Lotti.



COMUNICAZIONI



LOTTI

Scambio dati POM – Consolidatore

Lo scambio di dati tra POM e il Consolidatore avviene attraverso la scrittura di files su cartelle FTP.

1. Inizialmente POM scrive all'interno della cartella denominata '**LOTTI**' i files con estensione .MPX o .PDZ al fine di innescare il processo di spedizione.
2. Successivamente il Consolidatore elabora i suddetti files e ne produce di nuovi.
3. Il Consolidatore, per fornire a POM gli esiti delle spedizioni, scrive quindi all'interno di altre 2 cartelle denominate:
   - **"RICEVUTE"**
   - **"RESTITUZIONE_FLUSSI"**
4. Il contenuto dei files nelle cartelle "ricevute" e "restituzione_flussi", viene elaborato da POM e registrato sul DB.

LOTTI
I files che il Consolidatore scrive all'interno della cartella FTP "ricevute" riguardano i lotti, e possono avere le seguenti estensioni:

1) **.J00** (Lotto ricevuto e preso in carico);
2) **.E00** (Lotto scartato, ovvero presa in carico del flusso con esito negativo);
3) **.C00/N00** (Flusso annullato su richiesta dell'utente);
4) **.A00** (Lotto Accettato);
5) **.S00** (Lotto Completato: tale ricevuta può essere successiva al solo stato A00);
6) **.IES** (Ricevuta lettere errate. in lotto completato. Ad es. su un lotto di 100 indirizzi, con 95 indirizzi corretti, avremo una IES contenente l'elenco dei 5 indirizzi scartati).

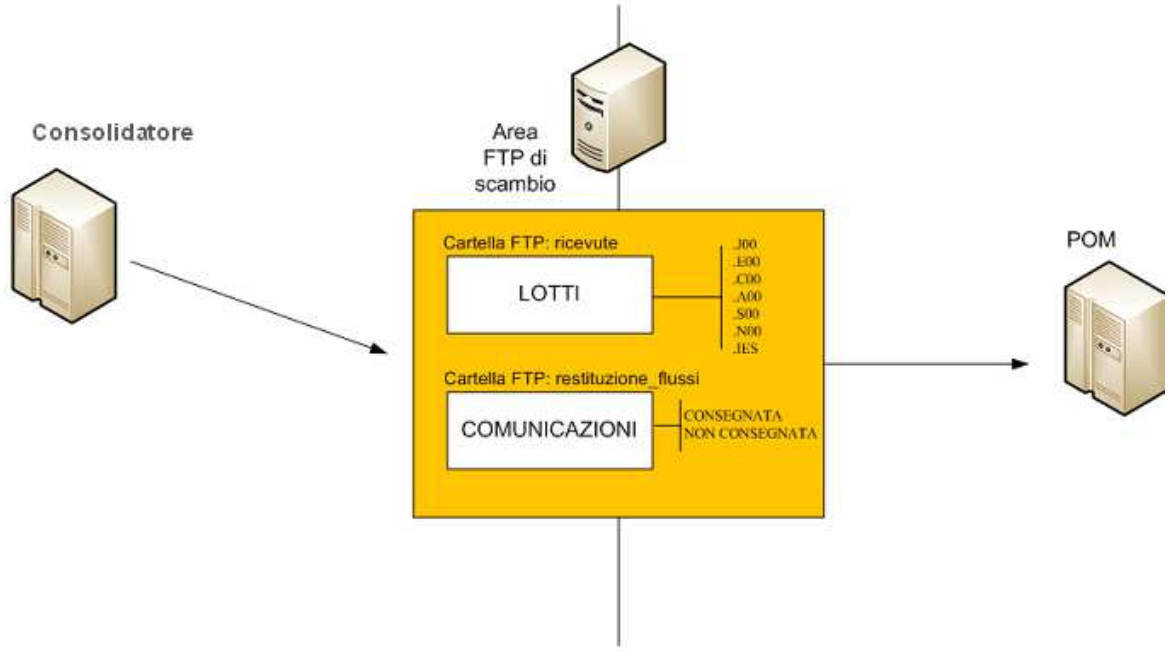
Per i lotti raccomandate, oltre la **.S00** che indica la fine stampa e imbustamento, è possibile ricevere la **distinta elettronica** che contiene anche la data di consegna Società incaricata per la consegna tramite il circuito di postalizzazione.

COMUNICAZIONI
I file che Consolidatore scrive all'interno della cartella FTP "restituzione_flussi" hanno estensione **.CSV** e contengono lo stato delle singole comunicazioni.

STATI LOTTI POM
Attualmente POM attribuisce i seguenti stati ai lotti, in base alla lettura dei files del provider di spedizione:

1) .J00 = Presa in carico
2) .E00 = Respinto
3) .C00/.N00 = Annullato
4) .A00 = Accettato totalmente
5) .S00 = Spedito totalmente
6) .IES = Scartata

STATI COMUNICAZIONI POM
Per le comunicazioni vengono attribuiti i seguenti stati, relativamente alla lettura dei files .csv del Consolidatore:

1) Consegnata;
2) Non consegnata.

Descrizione del processo di scambio di informazioni tra POM e il Consolidatore