



➤ Responsabili del Progetto

Console Generale Martin Brook

Vice Comm.Amm.vo Lucilla Mattoni

➤ Referenti per successivi contatti con l'Amministrazione

Assistente Amministrativo Cristian Dreifuss (progettazione e realizzazione)

Descrizione sintetica del progetto

Sistema Integrato di Ingresso del Pubblico alla Sede consolare, che permette un flusso ordinato, considerare le precedenze e urgenze dell'utenza, l'automatica distribuzione del pubblico per ogni Ufficio e la raccolta dei dati per le statistiche di frequenza.

Il pubblico presenta un documento valido di riconoscimento al personale di sicurezza presente nella garitta di sorveglianza all'ingresso. Nel caso dei documenti d'identità locali muniti di codice QR, è predisposto uno scanner per l'acquisizione dei dati della persona e successivamente si inserisce la destinazione all'Ufficio competente.

Il sistema permette di monitorare in tempo reale, da qualsiasi postazione, l'afflusso del pubblico nonché le presenze nella sala di attesa.

Tutta l'informazione viene registrata in un database, permettendo la generazione on demand di statistiche relative all'afflusso del pubblico (ricerche per periodi di tempo, per ufficio, per persona, ecc). Il sistema è utilizzabile in modo flessibile sulla base delle necessità di ogni Sede.

Settori interessati

I settori interessati sono tutti gli Uffici relativi ai servizi consolari (Passaporti, Anagrafe, Cittadinanza, Legale, Informazioni e Visti).

Situazione antecedente alla realizzazione del progetto

Prima del funzionamento del nuovo sistema, ai primi del corrente anno, si procedeva all'identificazione del pubblico segnando i dati a mano in un apposito registro. Si producevano in questo modo delle file di attesa non trascurabili che provocavano disagi al pubblico.

Grazie a questo sistema si sono abbattuti i tempi d'attesa per l'accesso in Sede del pubblico aumentando i livelli d'accoglienza e di soddisfazione del pubblico.

Principali iniziative in cui si è concretizzato il progetto

Le iniziative sono emerse dalla necessità di migliorare il flusso del pubblico nell'ingresso alla Sede.

Attualmente il sistema è utilizzato quotidianamente.

Miglioramenti apportati dal progetto al servizio

Da subito si è evidenziato un miglioramento generale in quanto i tempi di attesa si sono ridotti al minimo. Si è potuto migliorare lo smistamento del pubblico e si è ottimizzato il servizio di front office che si è potuto concentrare sul fornire le informazioni relative ai servizi.

Ostacoli più significativi riscontrati nell'attuazione del progetto

Non si sono riscontrati ostacoli significativi nell'attuazione del progetto. Data la sua relativa semplicità e i costi molto contenuti si è passati dal collaudo al funzionamento a pieno regime in pochi giorni.

Modalità di coinvolgimento del personale

Il personale ha recepito e collaborato pienamente al funzionamento e alla predisposizione dell'ottimizzazione del sistema.

Il personale risulta pienamente soddisfatto in quanto l'abbattimento dei tempi di attesa rende l'utenza più disponibile in quanto non più logorata da lunghe attese.

Overview del sistema

Il personale addetto alla sorveglianza e al controllo dell'ingresso, compiute le verifiche di rito per l'accesso alla Sede (possesso dell'appuntamento se necessario, documento d'identità) procede a caricare i dati della visita tramite una schermata semplice e intuitiva.

Passando il documento di identità per il lettore QR, i dati di identificazione della persona vengo caricati automaticamente. L'operatore sceglie l'Ufficio di destinazione e lo carica sul sistema. Il programma registra sul database la visita e stampa un biglietto con i dati della persona, l'Ufficio di destinazione e un numero indicando l'ordine con cui verrà ricevuto.

L'utente si accomoda presso la sala d'attesa dove vi è un grande schermo dove appaiono i numeri corrispondenti a ciascun servizio consolare fino a quando non compare il proprio numero.

Grazie a questo sistema anche gli operatori, dalla propria postazione, sono in grado di controllare l'elenco delle persone in attesa. A fianco di ogni nominativo appare un link che permette l'abilitazione del numero d'accesso, tramite l'aggiornamento dello schermo della sala d'attesa.

Overview del sistema

Postazione ingresso

Letto di codici QR a sinistra e stampante termica a destra



Overview del sistema

Schermata per l'inserimento della visita

Il sistema prevede l'inserimento dei dati della persona tramite lettura del codice QR del documento d'identità e opzionalmente l'inserimento manuale nel caso in cui il documento di riconoscimento sia sprovvisto del codice.

In via opzionalmente, si può anche caricare il numero di pratica della persona e delle note aggiuntive. La visita si può segnare come prioritaria nel caso in cui si tratti di anziani, donne in stato di gravidanza o persone disabili.

Persona/e Lettore:

Inserimento manuale:
Cognome: Nome: DNI:

CF / Turno /
Pratica:

PRIORITARIO?

Note:

Destinazione:

- PASSAPORTI
- INFORMAZIONI
- ANAGRAFE
- CITTADINANZA
- NATURALIZZAZIONI
- NOTARILE
- VISTI

Servizio	Persone in attesa	Persone ricevute	Totale
Anagrafe	0	0	0
Assistenza	0	0	0
Cittadinanza	0	0	0
Elettorale	0	0	0
Informazioni e servizi	0	0	0
Legale	0	0	0
Naturalizzazioni	0	0	0

Overview del sistema

Biglietto della visita che si consegna alla persona



Consolato Generale d'Italia
Rosario

Turno nro.

C- 003

Cittadinanza

13504719, A

1er Piso - Of. 3 o 4

30-12-2020, 12:24 pm

I dati sopra riportati sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati esclusivamente per tale scopo. / Los datos solicitados son los indicados por las disposiciones vigentes relativas al procedimiento y serán utilizados solamente a tal fin.

Overview del sistema

Sala d'attesa

Schermo con numeratore



Requisiti tecnici

Requisiti minimi per ogni postazione all'ingresso della sede

- 1 PC
- 1 stampante termica
- 1 lettore di codici a barre / QR

Requisiti minimi per la sala di attesa della sede

- 1 PC
 - 1 schermo preferibilmente grande (40+ pollici)
-

Caratteristiche tecniche del software

Software realizzato in PHP 7.3.12 (su Wampserver 3.20 con Apache 2.4.41, MySQL 5.7.28 e phpMyAdmin 4.9.2).

Interfaccia web, funzionamento provato con Mozilla Firefox nonché i più comuni chromium-based browser (Chrome e Brave).
