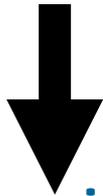
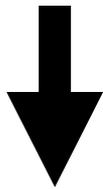


Il Protocollo Informatico

Esigenza di gestione sistematica dei documenti

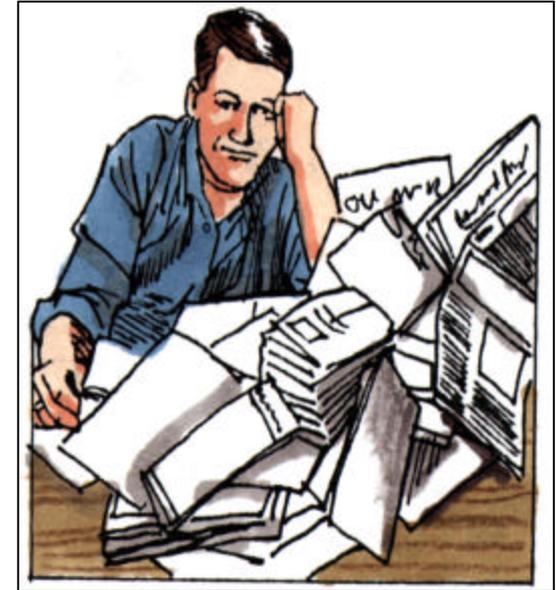


il decreto regio (gennaio 1900)



aumento della
quantità dei
documenti
trattati

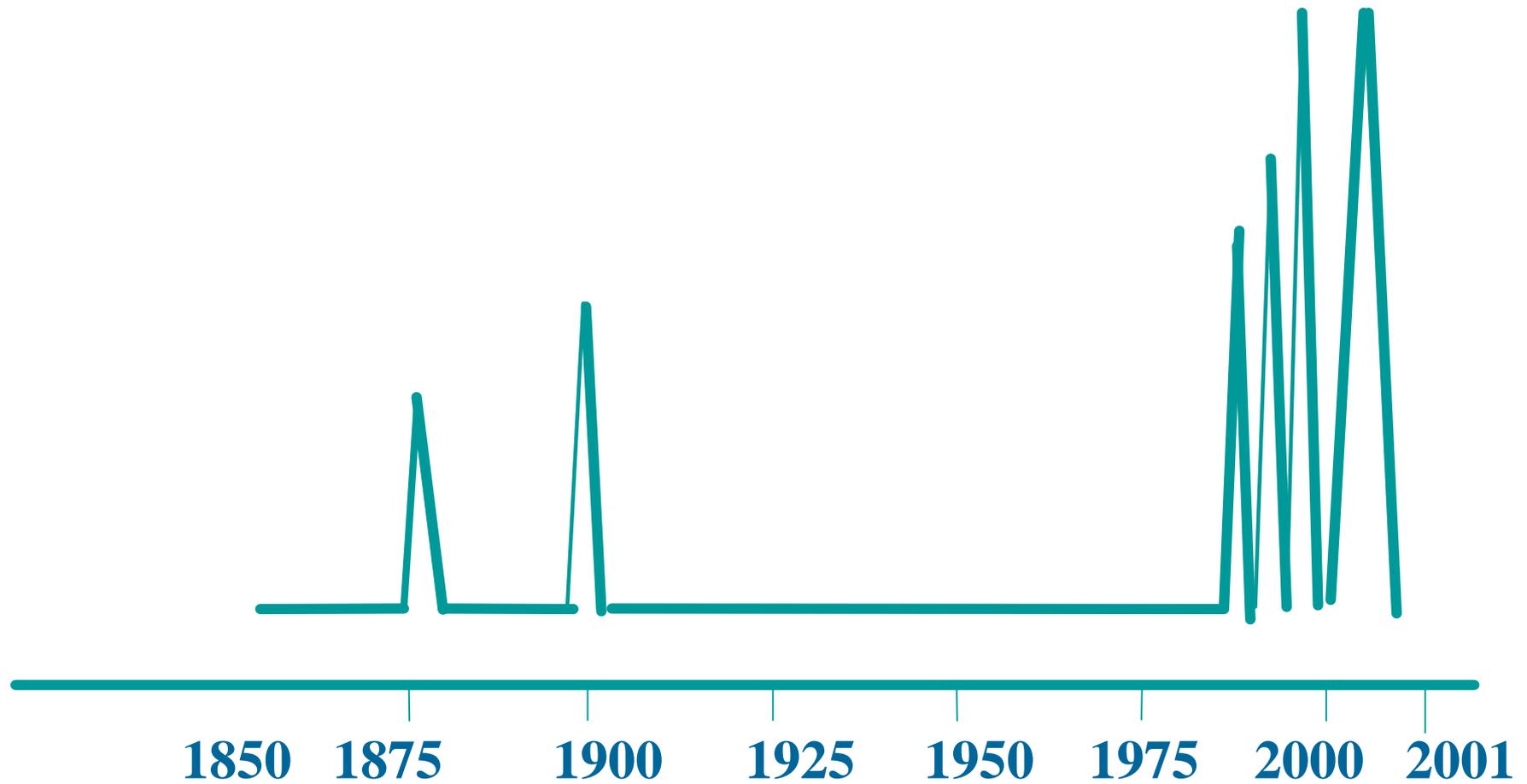
necessità di
suddivisione per attività
e/o argomento
(classificazione)



- inefficienza
- ridondanza
- lentezza tempi di reperimento



L'elettrocardiogramma normativo



La situazione di partenza



Nel 1994, una indagine conoscitiva commissionata dall' AIPA e condotta dall'Istat, ha evidenziato che la gestione del protocollo, ai sensi del regio decreto n. 35 del 25 gennaio 1900 assorbiva circa 250.000 addetti, pari a circa il 7% delle risorse umane della pubblica amministrazione italiana, con un costo stimato pari a diverse migliaia di miliardi.



Le Cause

Nell'analizzare il processo sono emerse, quali cause principali:

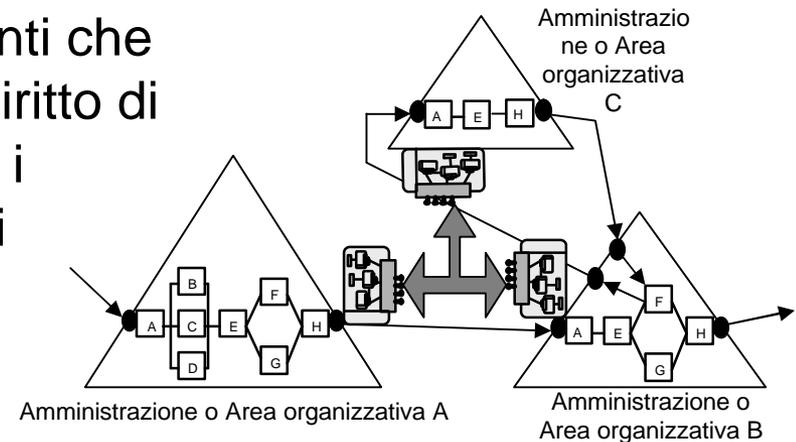
- l'aumento di complessità delle organizzazioni pubbliche
- l'aumento dei volumi di documenti da gestire
- la necessità di suddivisione dei documenti per competenze
- uno scarso utilizzo di strumenti tecnologici di supporto.



Obiettivi del progetto "protocollo informatico"

Il progetto si propone due obiettivi:

- Migliorare **l'efficienza interna** delle amministrazioni attraverso l'eliminazione dei registri cartacei, la diminuzione degli uffici di protocollo, e la razionalizzazione dei flussi documentali.
- Migliorare la **trasparenza** dell'azione amministrativa attraverso degli strumenti che consentano un effettivo esercizio del diritto di accesso allo stato dei procedimenti ed i relativi documenti da parte dei soggetti interessati (cittadini ed imprese).



Strategia del progetto

- Fissare poche ma fondamentali **regole** per:
 - la **corretta tenuta del registro** informatico di protocollo in modo da garantire una effettiva trasparenza dell'azione amministrativa;
 - garantire **l'interoperabilità** tra sistemi di protocollo indipendenti al fine di consentire l'interscambio di informazioni tra amministrazioni e cittadini o imprese o altre amministrazioni;
 - **integrare** il protocollo informatico con gli altri strumenti utilizzati per l'attuazione dell'e-government, come la firma digitale e la posta elettronica.
- Lasciare alle amministrazioni la **responsabilità** delle scelte sulle questioni di efficienza interna;
- Fornire alle stesse amministrazioni **supporto** consulenziale, finanziario e metodologico per facilitarle nelle scelte delle migliori soluzioni organizzative ed informatiche.

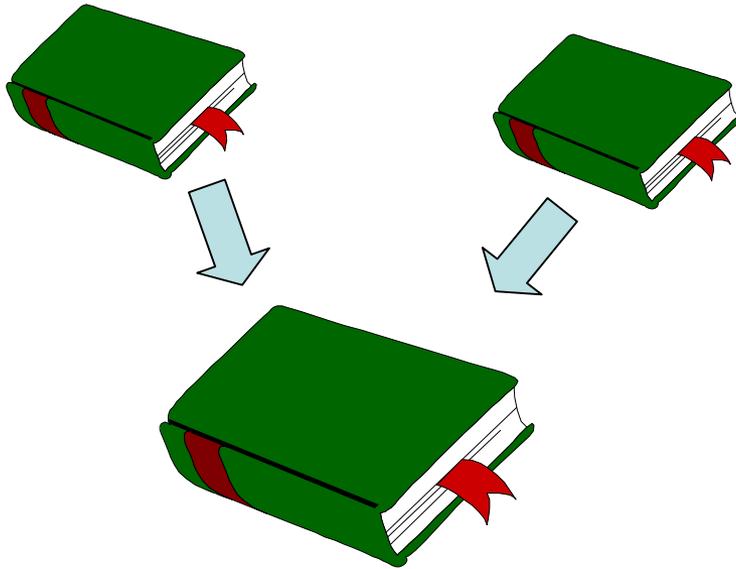


Il quadro normativo principale

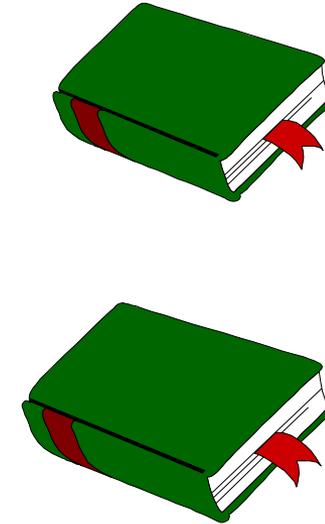
Firma Digitale
DPR 513/1997

Protocollo informatico
DPR 428/1998

Regole Tecniche per la
tenuta dei sistemi di Protocollo
DPCM 31/10/2000



Testo Unico sulla
documentazione Amministrativa
DPR 445/2000



Circolare AIPA n.28 del 7/5/2001
Regole tecniche per garantire l'interoperabilità
dei sistemi di protocollo



Delibera AIPA n. 42 del 2001
per la conservazione dei documenti



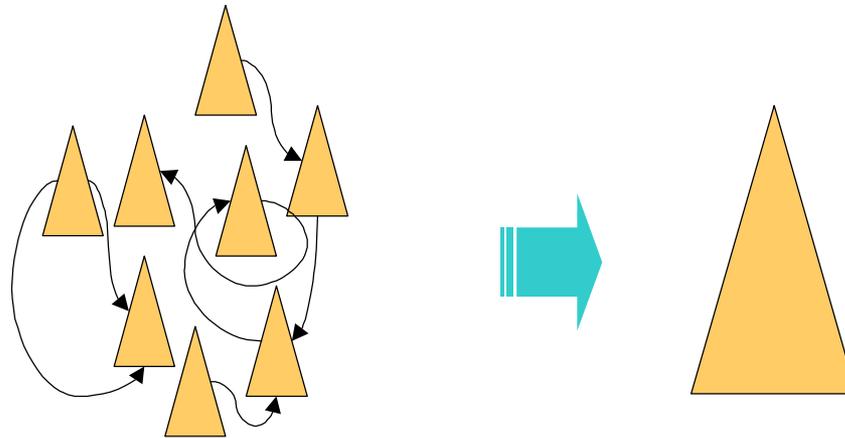
Ambito di applicazione

- Sono tenuti a realizzare la gestione del protocollo con sistemi informativi automatizzati secondo Il DPR 445 e il DPCM 31 10 2000, sono rivolti a **tutte le amministrazioni** le pubbliche amministrazioni indicate nel decreto legislativo 3 marzo 2001, n. 165 (ex DL 29/93)
 - "tutte le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le regioni, le province, i comuni, le comunità montane, e loro consorzi ed associazioni, le istituzioni universitarie, gli istituti autonomi case popolari, le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale".



DPR 445/2000 Aree Organizzative Omogenee AOO

- **Art 50 c4.** *“Ciascuna Amministrazione individua, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per **grandi aree organizzative omogenee**, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse.*



Individuazione delle Aree Organizzative Omogenee

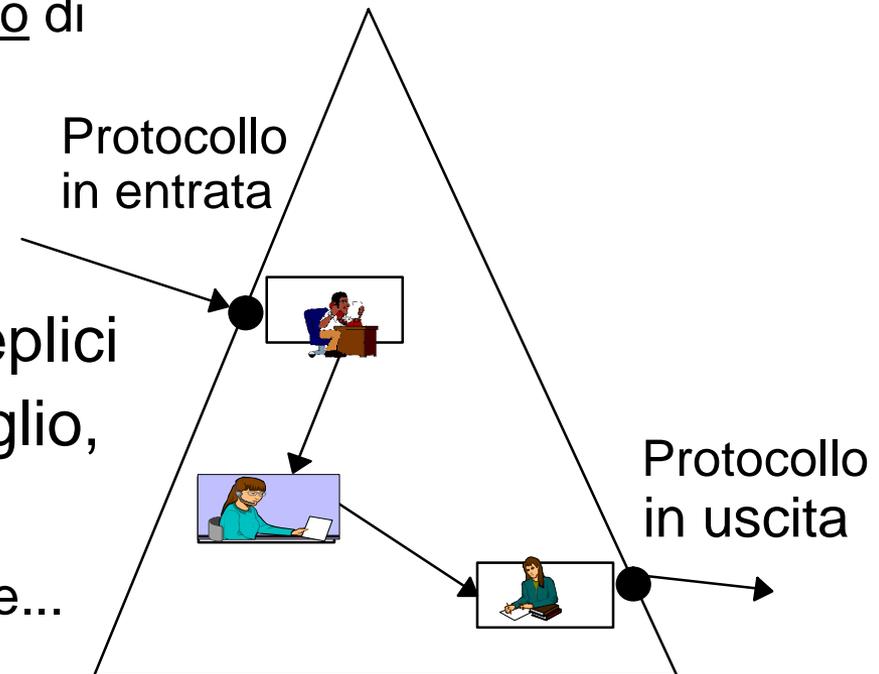
- AOO come settore dell'organizzazione caratterizzato da esigenze di gestione della documentazione e dei procedimenti tendenzialmente omogenee
- AOO non ha solo unico sistema per il registro di protocollo ma anche sistema unitario per gestione documenti, archiviazione, diffusione informazioni verso esterno...
- AOO ha responsabilità unitaria (responsabile del Servizio)
- Compresenza di aspetti geografici e funzionali



COSA SI INTENDE PER "SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO"

- Nucleo minimo obbligatorio per legge
 - tenuta di un registro informatico che tiene traccia degli eventi di transito di documenti
 - sistema di certificazione

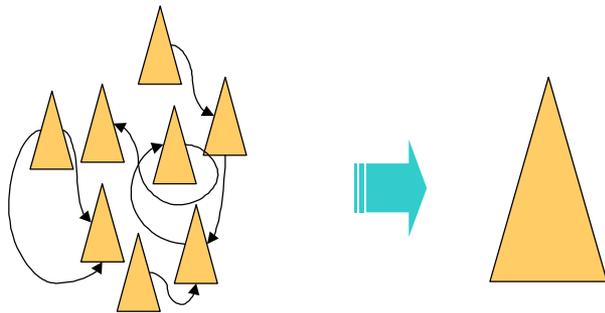
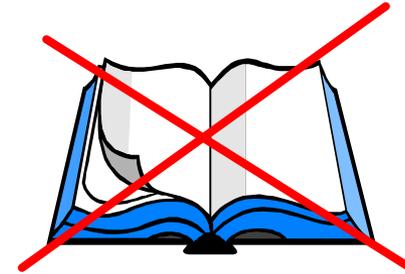
- Attorno al nucleo minimo molteplici possibilità di estensione, o meglio, integrazione (non obbligatorie)
 - procedimenti, controllo di gestione...



**Amministrazione o
Area Organizzativa Omogenea**

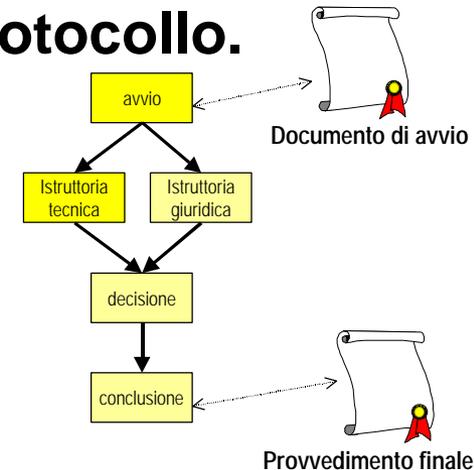
Principi generali delle norme

Aggiornamento della normativa esistente (RD n.35 1900) facendo salvi i principi generali e cogliendo le opportunità che le vengono offerte dalle nuove tecnologie (documento elettronico, DBMS, reti).

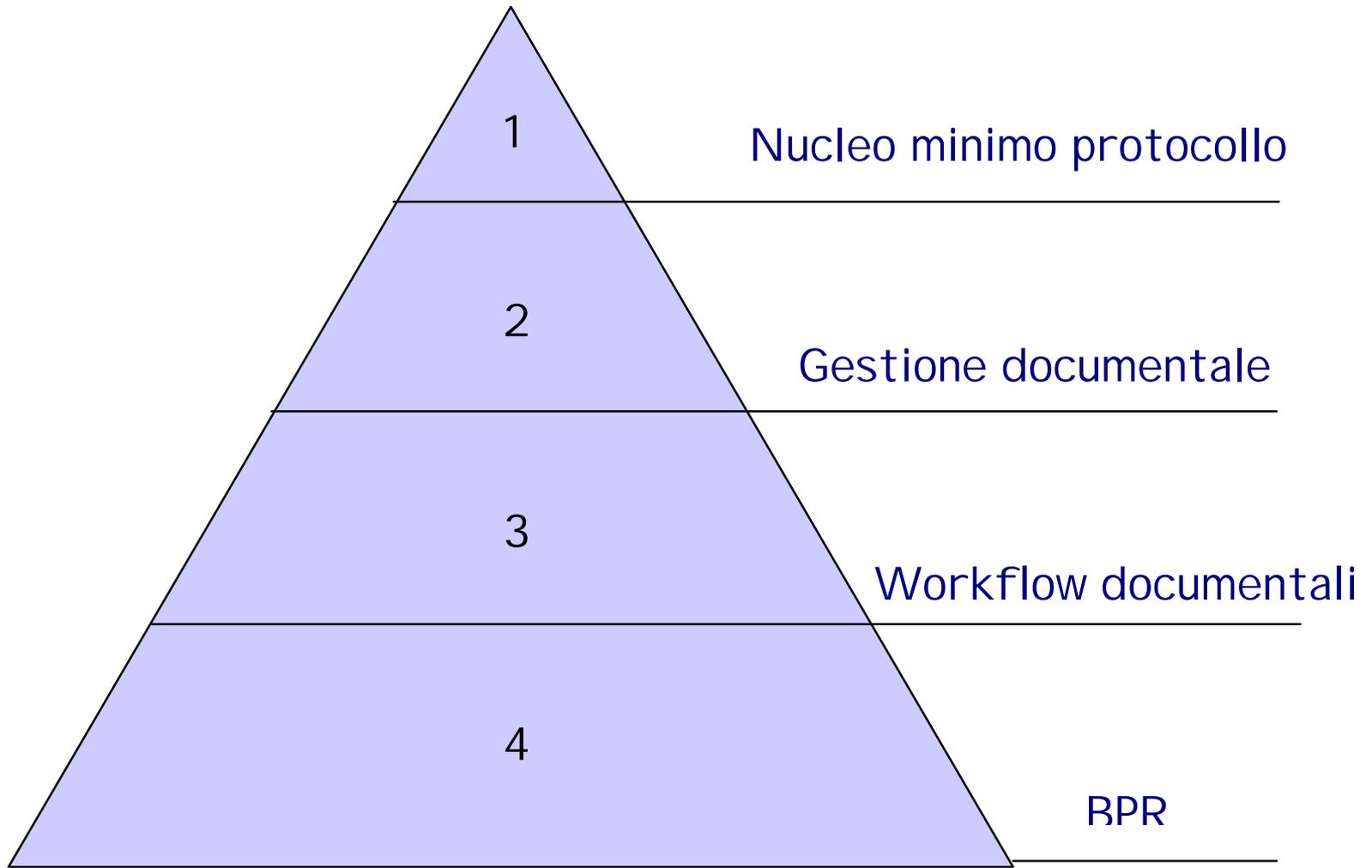


Esplicita indicazione di migliorare l'efficienza dei processi di gestione documentale attraverso l'eliminazione della frammentazione dei sistemi di protocollo.

Collegare il sistema di protocollo alla gestione dei flussi documentali



Le soluzioni previste



Le soluzioni previste

- **Nucleo minimo protocollo, che realizza le seguenti funzionalità:**
 - registrazione in un archivio informatico delle informazioni riguardanti un documento (numero, data, mittente/destinatario, oggetto, ecc.);
 - segnatura sul documento delle informazioni riguardanti il documento stesso (numero, data, AOO);
 - classificazione d'archivio per una corretta organizzazione dei documenti.
- **Gestione documentale, che realizza le seguenti funzionalità:**
 - Registrazione con trattamento delle immagini e scannerizzazione dei documenti cartacei;
 - Assegnazione ai destinatari delle pratiche per via telematica;
 - Collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti;
 - Realizzazione di repository documentali.
- **Workflow documentale, che realizza le seguenti funzionalità:**
 - Informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali in entrata ed in uscita;
 - Informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali interni;
 - Integrazione con workflow.
- **BPR, che realizza le seguenti funzionalità:**
 - Riorganizzazione degli assetti organizzativi;
 - Creazione di sistemi di monitoraggio dei costi e dei tempi;
 - Integrazione i processi di pianificazione strategica e controllo di gestione.



Cosa si intende per nucleo minimo del protocollo informatico?

Per nucleo minimo s'intende la componente del sistema di protocollo informatico in grado di effettuare le operazioni di registrazione, segnatura e classificazione dei documenti. Tali operazioni costituiscono le operazioni necessarie e sufficienti per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti da parte delle pubbliche amministrazioni.



Nucleo minimo come servizio di certificazione

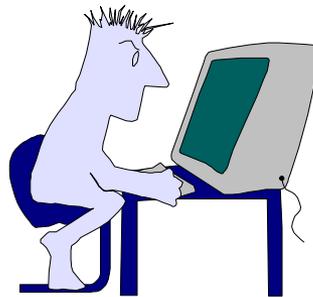
- L'inserimento di un elemento nel registro di protocollo corrisponde alla assunzione delle seguenti **responsabilità**
 - certificare ***l'esistenza del documento*** almeno a partire da una certa data. Questo significa:
 - nel caso di documenti ricevuti, l'amministrazione non può negare, a fronte della richiesta di esibizione del contenuto di una registrazione, che un documento sia esistito,
 - nel caso di documenti prodotti dall'amministrazione, la stessa può "provare" che un proprio documento è stato formato prima di una certa data;
 - nel caso di documenti ricevuti, certificare il fatto che il documento è entrato nei confini dell'amministrazione ***e che sarà trattato.***



Registrazione e segnatura di protocollo

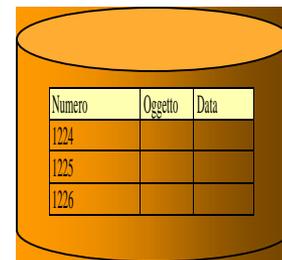


data,
progressivo
oggetto
mittente/destinatario
impronta



Segnatura

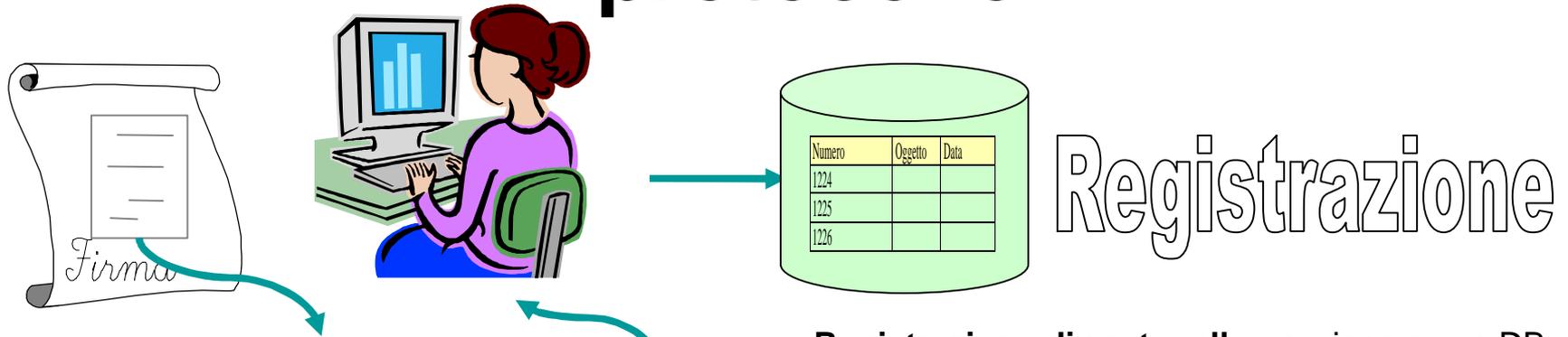
data,
progressivo
Indicazione AOO



Numero	Oggetto	Data
1224		
1225		
1226		

Registrazione

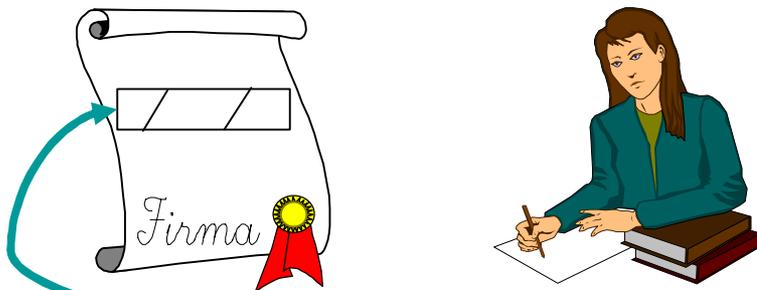
Registrazione e Segnatura di protocollo



data, progressivo di protocollo,
oggetto, mittente o destinatario,
impronta

Registrazione di protocollo - avviene su un DB:
prog. + data + mit./dest. + oggetto + impronta doc. (SHA-1)

Segnatura minima - Operazione che associa ad un documento:
codice Amm.ne + AOO + gg/mm/aaaa + prog.



data, progressivo di
protocollo, indicazione AOO

Registrazione di protocollo

La registrazione consiste nella memorizzazione su supporto informatico dei seguenti dati:

- numero di protocollo e data di registrazione del documento spedito, generati automaticamente dal sistema
- mittente (per i documenti ricevuti) o destinatario (per i documenti spediti)
- oggetto del documento
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica
- La registrazione di tali informazioni deve avvenire in forma non modificabile. Inoltre, se disponibili all'atto della registrazione, devono essere memorizzati anche il numero di protocollo e la data di registrazione del documento ricevuto.



Segnatura di protocollo

(Art 55 R T.U.) 1. La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. Le informazioni minime previste sono:

- a) il progressivo di protocollo, secondo il formato di un progressivo e costituito da almeno sette cifre numeriche. La numerazione è rinnovata ogni anno solare;
- b) la data di protocollo;
- c) l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa.



Qual è lo scopo della segnatura?

Lo scopo di una segnatura apposta su un documento cartaceo è quello di mantenere una associazione indissolubile e direttamente leggibile tra il documento stesso e la corrispondente registrazione di protocollo



Perché registrazione e segnatura devono avvenire contemporaneamente?

- L'operazione di segnatura deve avvenire contemporaneamente a quella di registrazione per garantire che ogni registrazione venga eseguita effettivamente a fronte di un documento pervenuto o inviato dalla AOO.
- Non deve essere consentito che si effettuino registrazioni di protocollo senza disporre del documento a cui la registrazione si riferisce.



Ex art. 5, DPCM, 31. 10. 2000

E' obbligatorio il *Manuale di Gestione*

Che “descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio archivistico”

- *Descrive le architetture di sistema*
- *Utilizza diversi strumenti (Piano di classificazione o Titolareio...)*



....Prima di arrivare al Manuale

- ***Per la realizzazione di un Sistema di Gestione Informatica dei Documenti “a norma” (445/2000 e testi collegati) è necessario adottare misure ed atti che soddisfino i seguenti prerequisiti***
 - ***ORGANIZZATIVI***
 - ***ARCHIVISTICI***
 - ***TECNOLOGICI***



PREREQUISITI ORGANIZZATIVI

Definire l' Area Organizzativa Omogenea (AOO)

- *L'art. 50, comma 4 del D. lgs. 445/2000 impone a ciascuna P.A. di individuare, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee.*
- *Ciascun Comune quindi dovrà preliminarmente individuare la AOO.*

*Anche Comuni italiani di grandi dimensioni hanno deliberato di considerare un'unica AOO **coincidente con l'intera struttura organizzativa** dell'Ente, afferente perciò ad un unico sistema di gestione documentale.*

Si Consiglia di conseguenza di procedere in tale direzione.

L'individuazione va effettuata tramite deliberazione di Giunta.



PREREQUISITI ORGANIZZATIVI

Definita l'AOO (con l'indicazione delle UO che la compongono)

- ***Istituzione o individuazione del Servizio Archivistico dell'Ente;***

Quanto all'attribuzione del servizio archivistico a un'area particolare, è emersa dal dibattito nazionale recente l'opportunità di ricondurlo all'area degli Affari generali per aumentarne la capacità impositiva nei confronti dell'intera struttura,

- ***Nomina del Responsabile con i compiti minimi previsti dalla legge***
- ***Approvazione di un Regolamento per il Servizio***

Si tratta di atti di organizzazione, necessitano di Delibera di Giunta



Istituzione “Servizio Archivistico”

- L’**art. 61**, comma 1 del DPR 445/2000 impone a ciascuna P.A. di istituire «***un servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi***».
- A tale servizio – **ai sensi del comma 2** del medesimo articolo – deve essere preposto «***un dirigente ovvero un funzionario***, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di *professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione definiti secondo le procedure prescritte dalla disciplina vigente*»:
- L’individuazione di un responsabile del servizio risponde, oltre che alla logica ribadita dalla **legge 7 agosto 1990, n. 241**, alle esigenze di una **figura istituzionale** dotata della capacità di espletare gli obblighi di conservazione dei supporti e di autenticazione delle copie dei documenti digitali.



Individuare il Responsabile del servizio archivistico

Il responsabile è esplicitamente previsto dal DPR 445/2000, art. 61, in linea con la normativa in materia di responsabilità (a partire dalla legge 241/1990).

L'individuazione formale del responsabile del servizio archivistico è necessaria perché serve un conservatore ufficiale, in grado di garantire la custodia ininterrotta e l'osservanza delle procedure di migrazione capaci di garantire l'affidabilità, cioè l'autenticità e l'integrità dei documenti.

*Si ricordino i requisiti di competenza tecnica prescritti sia dal **DPR 445/2000**, art. 61 comma 2 sia dal **D. lgs. 29 ottobre 1999, n. 490** Testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali e quindi tuttora in vigore.*



Le funzioni del Responsabile del servizio archivistico

Art. 61, comma 3 , DPR 445/2000

- *Predisporre il manuale di gestione che va modificato ogni volta che è necessario (e va revisionato periodicamente)*
- *Autorizza il livello di accesso al sistema (abilitatori/consultatori)*
- *Organizzare il sistema di gestione dei flussi, che comprende la registrazione a protocollo e la classificazione dei documenti, la costituzione e la repertoria-zione dei fascicoli,*
- *Stabilisce i criteri minimi di sicurezza informatica del sistema e curare l'esecuzione delle co-pie di sicurezza onde garantire la registrazione permanente del flusso documentale*
- *Garantisce che le operazioni di registrazione e segnatura si svolgano nel rispetto del T.U.*
- *Cura e garantisce la conservazione dell'archivio nella fase di deposito*
- *Predisporre il piano di conservazione dei documenti, prescritto dal DPR 445/2000, art. 68*
- *Effettua la selezione periodica dei documenti e procede allo scarto o al trasferimento nella separata sezione d'archivio del materiale **destinato alla conservazione permanente***



Prerequisiti Archivistici

Predisporre

- Piano di Classificazione o Titolario
- Piano di Conservazione o Massimario, connesso con il Piano di Classificazione
- Manuale di Gestione



Predisporre un manuale snello con allegati specifici

Il manuale è composto da un nucleo centrale essenziale, snello e tendenzialmente stabile. Esso deve indicare le regole fondamentali che regolano il sistema, demandando agli allegati le normazioni soggette a modifiche più frequenti.

Gli allegati devono comprendere:

- *individuazione formale dell'AAOO*
- *decreto di nomina del responsabile del sistema archivistico*
- *elenco dei documenti non soggetti a protocollazione*
- *piano di classificazione (titolario), che indica anche le forme di aggregazione dei documenti in repertori e dei fascicoli in serie*
- *indici (sistematico e alfabetico) del piano di classificazione*
- *piano di conservazione*
- *massimario di conservazione*
- *prontuario di selezione*
- *descrizione del software di gestione*
- *livelli e modalità di accesso ai documenti*
- *regolamenti specifici*
- *modulistica in uso per il servizio archivistico*



art. 53, DPR 445/2000

La registrazione a protocollo, obbligatoria,

Ha funzione di certificare l'esistenza di un documento in un determinato archivio e di provarne la data archivistica, che è quella da cui partono gli effetti giuridici, di cui alla legge **241/1990**.

Anche ***in ambiente digitale*** la registrazione a protocollo con conseguente assegnazione di numero di protocollo, è essenziale per l'esistenza stessa del documento e per la sua identificazione univoca ed è obbligatoria per legge.

Un allegato al manuale deve elencare i documenti **non soggetti a protocollazione** secondo le indicazioni dell'art. **53, comma 5**:

non protocollare le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali della pubblica amministrazione, i materiali statistici, i giornali, i libri, le riviste, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni; qualche perplessità può suscitare l'indicazione, presente nel citato articolo, degli "atti preparatori interni", in quanto, se questi ultimi sono elementi essenziali e necessari per la conduzione dell'affare amministrativo, devono essere protocollati, a tutela dell'utente e anche del funzionario.

Resta inteso, in accordo con il dettato normativo, che tutti documenti informatici vanno protocollati, perché solo con questa operazione **entrano nella memoria del sistema.**



Piano di classificazione o Titolario

- *La classificazione dei documenti, che serve a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è **obbligatoria per legge** e si avvale del piano di classificazione (titolario), cioè di quello che si suole definire:*

«sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti».

Si tratta di strumento astratto, generale (ma non generico) e omnicomprensivo, che, essendo ricavato dalle funzioni, può essere condiviso da tutti i Comuni. Il titolare, essendo legato alle funzioni del Comune, va rivisto ogni volta che esse cambino (Dl. 267/2000)

Requisiti di sicurezza

Il manuale deve specificare alcune procedure in grado di conferire al sistema di gestione informatica dei documenti i requisiti di sicurezza, richiesti dalla normativa per garantire una registrazione permanente dei flussi, in particolare:

- *procedure di annullamento o modifica di una registrazione (art. 54)*
- *sistemi anti-intrusione da parte di persone non autorizzate (art. 60)*
- *predisposizione di un piano per le registrazioni di emergenza (art. 63)*
- *modalità di aggiornamento del sistema per garantire il mantenimento, il recupero e la riutilizzazione delle informazioni acquisite (art. 70)*



Piano di Conservazione

La conservazione si intende sia fisica sia intellettuale.

- *Fondamentale diventa in questa fase la struttura fisica di conservazione: stabilire perciò che il responsabile del sistema archivistico abbia voce in capitolo per l'individuazione della sede e per il controllo dei fattori di rischio (temperatura, umidità, luce, etc.), per la regolamentazione degli accessi e degli spostamenti di materiale.*
- *I requisiti fisici della sede devono essere stabiliti da apposite regole tecniche, nelle quali vanno citati i responsabili dei servizi specifici.*



Conservazione in ambiente digitale

*Si preferisce in ambiente digitale progettare una **selezione preordinata, collegata con il piano di classificazione:***

Questo consente di usare, fin dal momento in cui l'archivio si forma, i supporti in modo differenziato in rapporto ai tempi di conservazione.

*Naturalmente la predisposizione di un piano di conservazione comporta la conoscenza capillare del funzionamento dell'ente produttore nel suo complesso e notevole **consapevolezza storiografica.***

*Soprattutto nei comuni medio-grandi sarebbe auspicabile prevedere una commissione, in cui inserire a livello di consulente **uno storico.***



Regolamentare l'accesso

La richiesta di consultazione ai fini di ricerca scientifica è soggetta a due criteri portanti:

- la gratuità e la libertà della ricerca, diritto costituzionalmente sancito*
 - l'accettazione da parte del consultatore del Codice di deontologia e buona condotta (Provvedimento 14 marzo 2001, n. 8 del Garante), che conviene presentare e far sottoscrivere a ciascun consultatore*
-
- *Stabilire le regole per la consultazione.*
 - *Stabilire le tariffe per le riproduzioni.*
 - *Stabilire le tariffe per l'uso commerciale delle riproduzioni tratte da documenti archivistici.*
 - *Stabilire eventuali sanzioni.*
 - *Stabilire la procedura per eventuali prestiti per motivi culturali (mostre)*



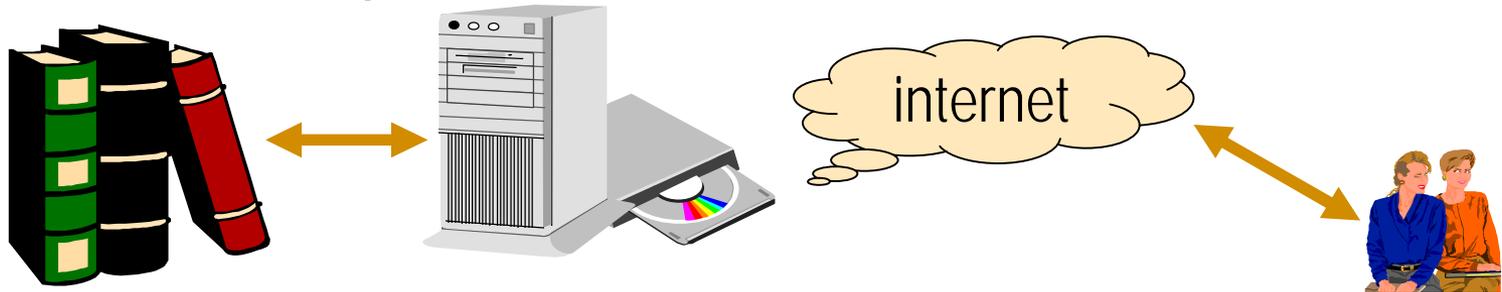
Il manuale di gestione

- Riconoscimento della piena autonomia delle amministrazioni nella definizione dei propri criteri organizzativi e regolamentari.
- Elementi del manuale:
 - flusso in entrata/uscita/interno
 - regole per la registrazione dei documenti
 - tipi di documenti soggetti a registrazione particolare
 - tipi di documenti non soggetti alla registrazione di protocollo
 - regole per l'uso degli strumenti informatici
 - direttive per la classificazione
 - regole sulla movimentazione dei documenti cartacei
 - regole sull'accesso ai documenti informatici
 - regole per il registro di emergenza

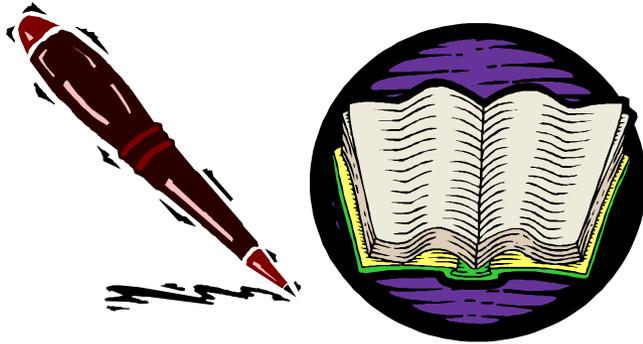


Il manuale di gestione

- Il manuale è anche uno strumento di trasparenza:
 - “Il manuale di gestione è reso pubblico dalle pubbliche amministrazioni di cui al decreto n. 29/1993 secondo le modalità previste dai singoli ordinamenti. Esso può altresì essere reso accessibile al pubblico per via telematica ovvero su supporto informatico o cartaceo.”
- Tramite internet le amministrazioni potranno accedere a schemi di manuali, esempi, per minimizzare il tempo di stesura del manuale.



REGISTRO DI EMERGENZA



Il responsabile del P. Inf. autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica.

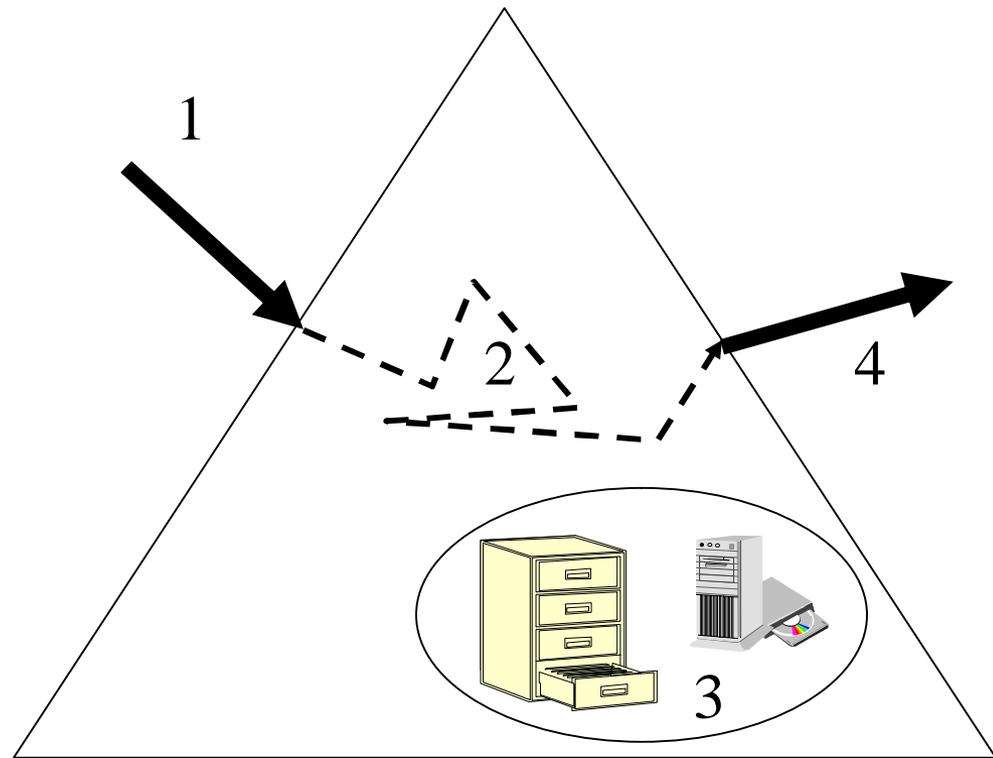


In esso sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino delle funzionalità del sistema.

Gestione documentale: gli elementi

Quattro variabili
rilevanti:

1. Flusso in entrata
2. Sistema interno di gestione
3. Sistema di archiviazione
4. Flusso in uscita



Gestione Documentale 1/2

- Per gestione documentale si intende la gestione informatica dei documenti in modalità avanzata.
- Consiste in una macro-categoria che ricomprende attività assai eterogenee con un comune presupposto fondamentale:
“dematerializzazione” dei documenti cartacei e quindi disponibilità degli stessi a livello informatico.
- Essa prevede le seguenti attività:
 - registrazione con trattamento delle immagini (scannerizzazione dei documenti cartacei);
 - assegnazione per via telematica al destinatario;
 - gestione avanzata della classificazione dei documenti (utilizzo di thesauri e vocabolari controllati, ecc.);
 - collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti



Gestione Documentale 2/2

- A queste può aggiungersi la:
 - realizzazione di un repository documentale per quei documenti di alto contenuto informativo che meritano uno specifico trattamento (prevedendo ad esempio la creazione di abstract, l'uso di parole chiave per una indicizzazione più dettagliata, ecc.) che può assumere la forma di una pubblicazione sul web,
- Procedere a questo livello di realizzazione significa:
 - privilegiare l'obiettivo della creazione di patrimonio informativo;
 - prendere in considerazione tutti i documenti, non solamente quelli protocollati;
 - coinvolgere nel processo di informatizzazione tutti gli uffici, almeno in parte;
 - consentire l'accesso in via informatica direttamente ai documenti.



Workflow Documentali 1/2

- In tale categoria si vogliono ricomprendere quella attività di razionalizzazione (e conseguente informatizzazione mediante workflow) esclusivamente dei processi documentali di una Amministrazione, escludendo quindi quelli primari.
- Ciò non significa che non si avranno comunque benefici su tutta l'organizzazione, ma solo in via indiretta, agendo sui flussi documentali.
- In altre parole, in tale caso si decide di non entrare nel merito delle procedure interne. Potrebbe anche essere il caso, ad esempio, di quelle Amministrazioni che hanno già provveduto ad effettuare razionalizzazioni organizzative.
- Essa prevede una o più delle seguenti attività:
 - informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali in entrata;
 - informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali in uscita;
 - informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali interni;



Workflow Documentali 2/2

- Integrazione con gli eventuali workflow relativi ai processi primari.
- Procedere a questo livello di realizzazione significa, in linea generale (considerando il range di alternative attuabili):
 - privilegiare l'obiettivo della razionalizzazione ed informatizzazione dei flussi documentali;
 - prendere in considerazione tutti i documenti, anche quelli relativi agli iter di processo;
 - coinvolgere nel processo di informatizzazione tutti gli uffici;
 - consentire l'accesso in via informatica agli iter di processo.



BPR (Business Process Reengineering)

- Questa categoria prevede la reingegnerizzazione dei processi dell'ente al fine di una loro successiva informatizzazione: in particolare vengono gestiti mediante sistemi integrati di workflow tutti quei processi che possiedono i requisiti di convenienza, ovvero la complessità, la ripetitività e la stabilità dell'iter.
- E' importante evidenziare che se l'obiettivo che ci si è prefissati è quello del Business Process Reengineering, questo diventa la fase propedeutica per l'attuazione anche del Progetto Protocollo e Gestione documentale. Vale a dire che non si può cominciare dalla punta della piramide, ma occorre partire dalla base.



PROGETTO PROTOCOLLO: POSSIBILI PERCORSI



Le opzioni tecnologiche

**GESTIONE INFORMATICA
DEI PROFILI DEI DOCUMENTI**

*ambito:
formazione/acquisizione
dei documenti*

**GESTIONE INFORMATICA
DEI DOCUMENTI**

*ambito: tenuta
dei documenti*

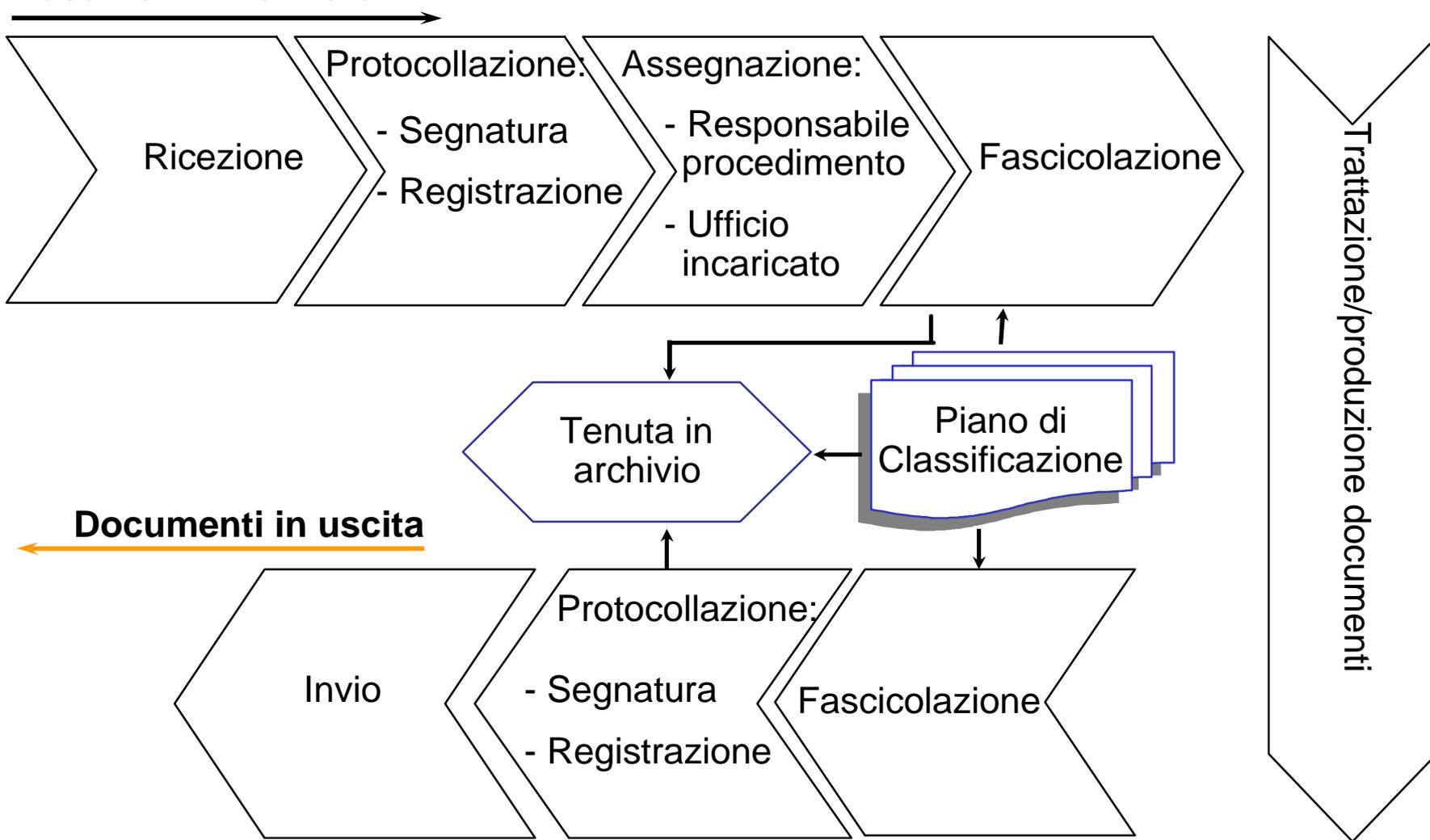
WORKFLOW DOCUMENTALI

*ambito: processi
e flussi documentari*

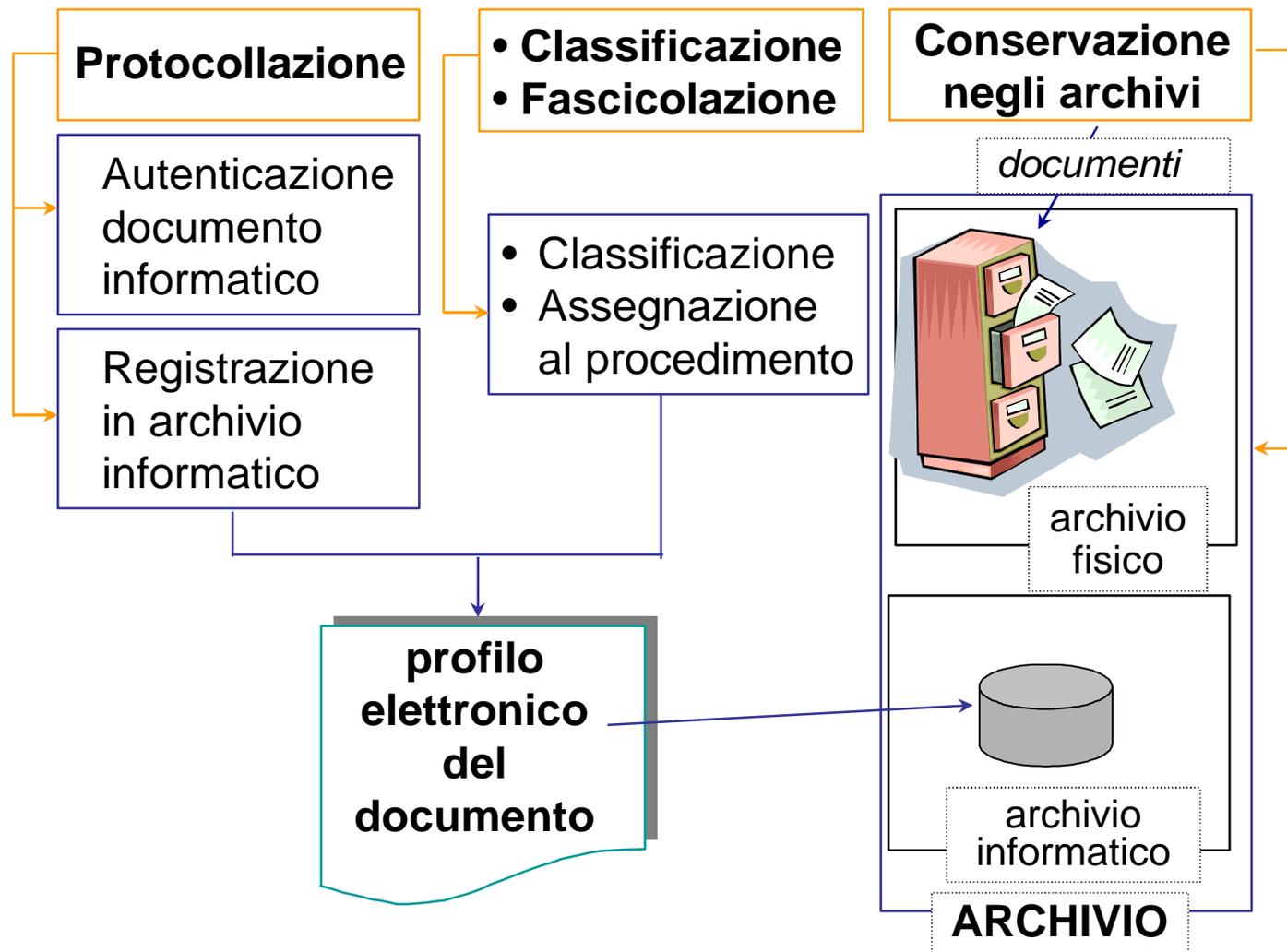


Il processo di gestione del documento

Documenti in entrata



La gestione informatica dei profili dei documenti



La gestione informatica dei documenti (1/2)

L'informatizzazione comprende la gestione dei documenti:

Attività di protocollazione

;

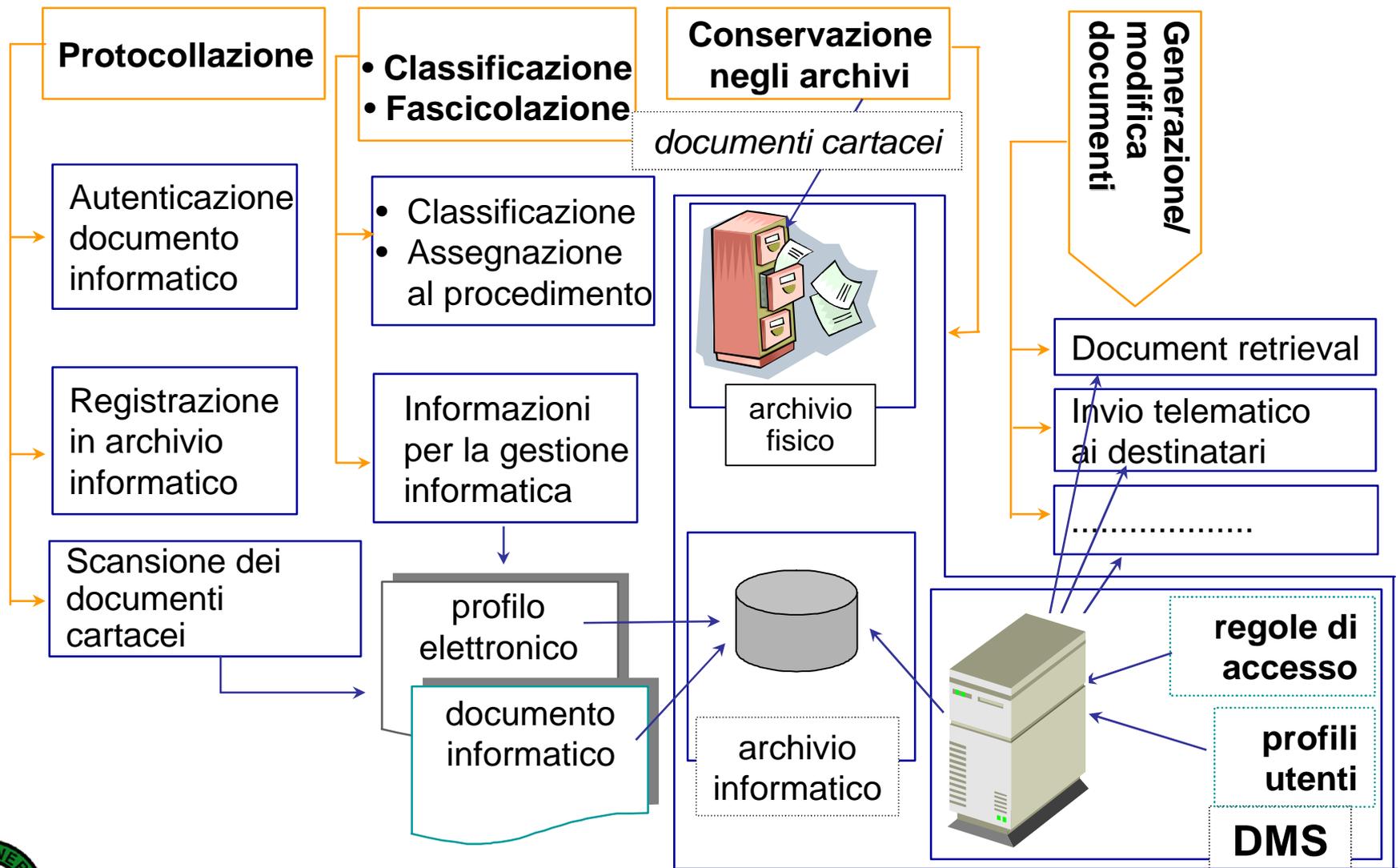
- ✓ **Scansione** dei documenti cartacei selezionati
- ✓ **Assegnazione telematica al destinatario**
- ✓ **Gestione informatica dei fascicoli**
- ✓ **Gestione della ricerca e degli accessi**
- ✓ **Versioning**
- ✓

Il sistema permette, regola e controlla l'**accesso diretto per via informatica** ai documenti - o alle loro copie elettroniche -

***** *Opzioni funzionali di gamma e complessità diverse, unico fattore comune: la **smaterializzazione dei documenti***

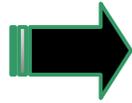


La gestione informatica dei documenti (2/2)



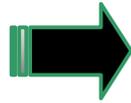
Document management system (1/2)

**Acquisizione,
Indicizzazione,
Classificazione**



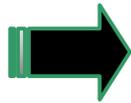
- Conversione del materiale cartaceo in formato elettronico
- Creazione di indici per la ricerca veloce dei documenti
- Classificazione dei documenti per criteri logici (es. pratiche per imprenditore, per tipologie,....)

**Condivisione,
reperimento,
sicurezza**



- Accesso per consultazione dei documenti in contemporaneo
- Reperimento mediante funzioni di ricerca (su informazioni di tipo “chiave” o sul testo)
- Gestione dei livelli di accesso ai documenti in funzione dei criteri di abilitazione

Archiviazione storica



- Movimentazione dei documenti non necessari in archivi storici, ugualmente accessibili in consultazione



Document management system (2/2)

Le condizioni di attuazione sono:

- ❑ Molti documenti condivisi e scambiati tra soggetti coinvolti
- ❑ Movimentazione fisica dei fascicoli/documenti con notevole frequenza
- ❑ Aumento dell'archivio cartaceo e conseguente onerosità di accesso ai dati

Vantaggi

- ✓ Eliminazione dei tempi di acquisizione e/o inoltro della documentazione tra i vari soggetti coinvolti nel processo
- ✓ Riduzione della produzione cartacea e contenimento degli archivi fisici
- ✓ Riduzione dei tempi di ricerca e reperimento dei documenti
- ✓ Minor rischio di perdita delle informazioni nel trasferimento "fisico" dei documenti
- ✓ Condivisione delle informazioni (accesso globale)



Gestione dei flussi documentali

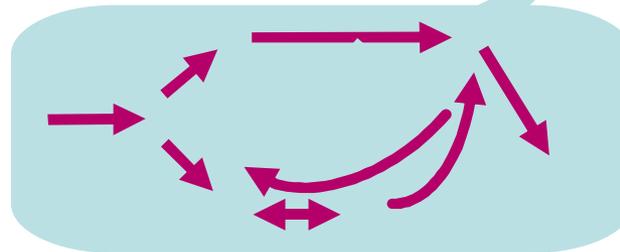
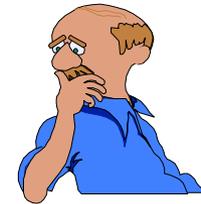
- La gestione dei flussi documentali è finalizzata al miglioramento dei servizi e al potenziamento dei supporti conoscitivi delle amministrazioni secondo i criteri di economicità, di efficacia dell'azione amministrativa e di pubblicità stabiliti dalla legge.
- Le Pubbliche Amministrazioni adottano sistemi per la gestione dei procedimenti amministrativi mediante sistemi informativi automatizzati, valutando i relativi progetti in termini di **rapporto tra costi e benefici**, sulla base delle indicazioni fornite dall'Autorità per l'informatica nella Pubblica Amministrazione.



Workflow Documentali

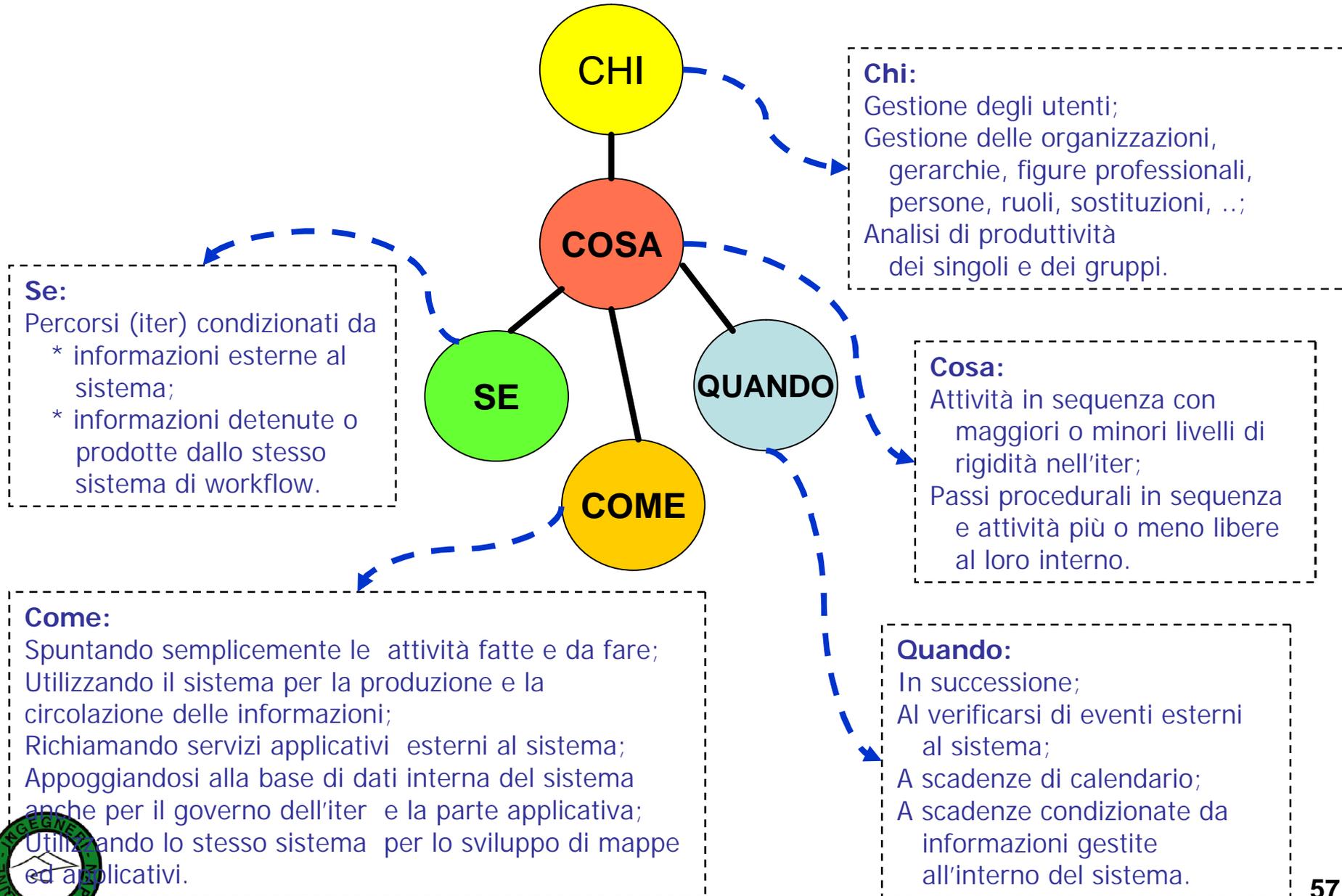
- L'informatizzazione è estesa al trattamento dei documenti nell'ambito dei processi
- Oltre a gestire l'iter dei documenti, il sistema gestisce e controlla le attività del procedimento attivando le risorse necessarie per realizzarle (persone, applicazioni, Data Base)

Che cosa è un “workflow” ?



**AUTOMAZIONE DI PROCESSI DOVE DOCUMENTI,
INFORMAZIONI E ATTIVITA' SONO TRASFERITI TRA I
PARTECIPANTI SECONDO UN PREDEFINITO SET DI
REGOLE, ALLO SCOPO DI RAGGIUNGERE UN OBIETTIVO**

Workflow – definizioni pragmatiche

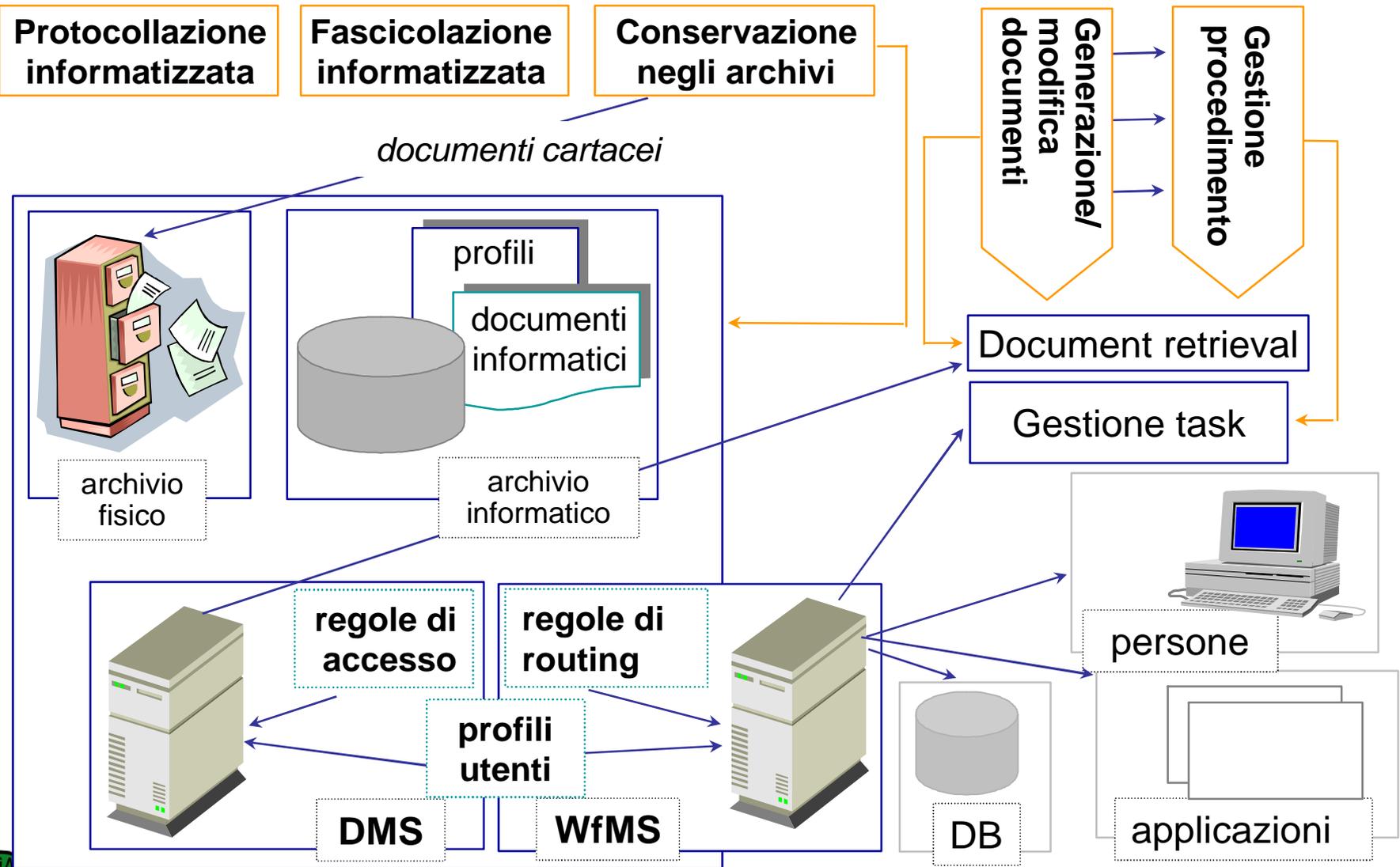


Quando gestire il processo con WFMS

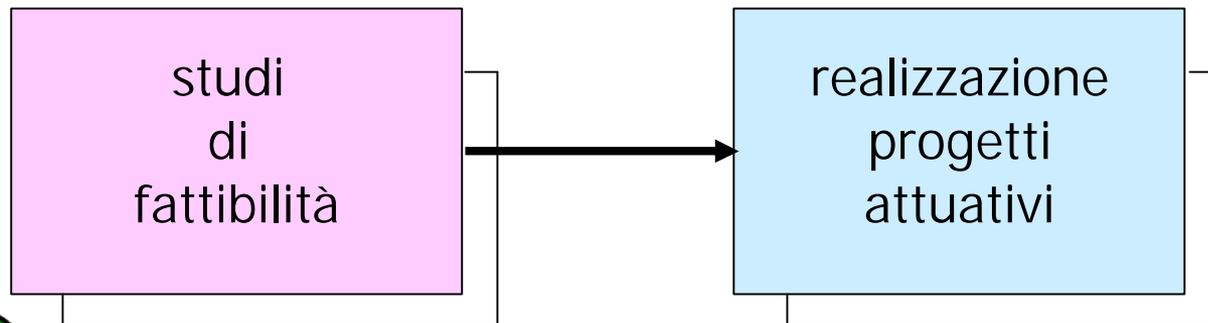
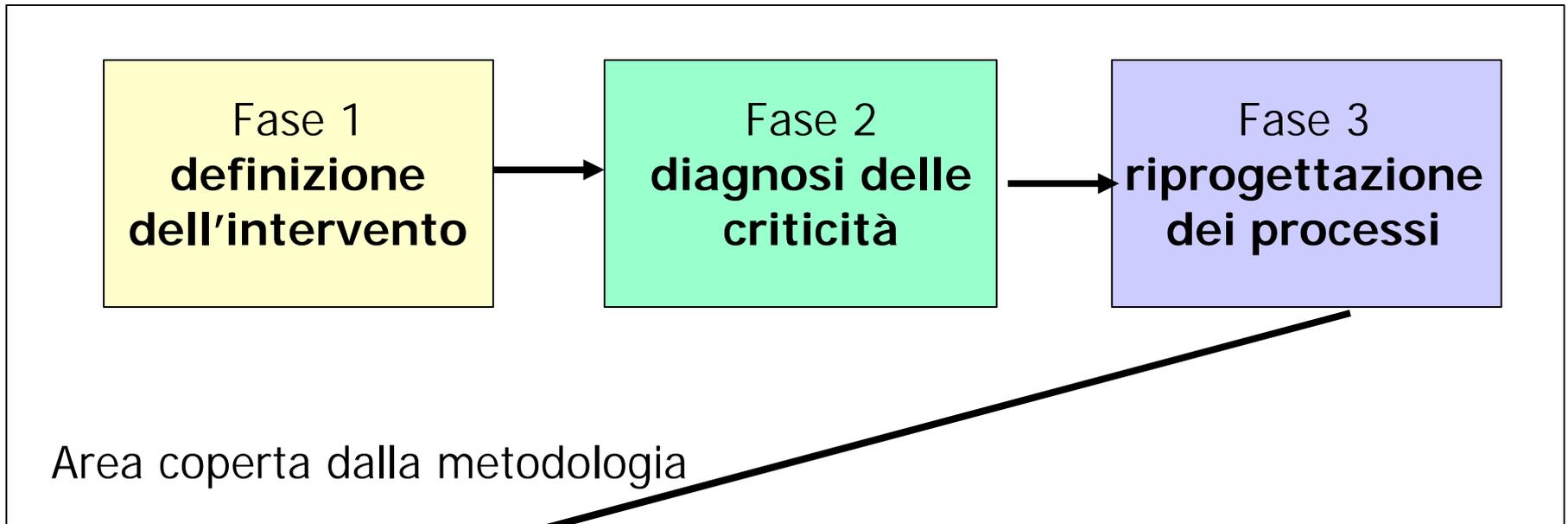
- **stabilità dell'iter del processo** in termini di possibilità di rappresentare uno schema di processo attraverso le primitive di modellazione offerte dal sistema in modo tale che tutte le istanze o casi del processo siano riconducibili allo schema in modo completo e senza forzature
- una **sufficiente complessità dell'iter stesso** per rendere favorevole il rapporto tra costi dovuti all'adozione di una tecnologia complessa e benefici attesi. In altre parole casi banali di iter con pochissimi passi potrebbero essere risolti efficacemente con altre tecnologie.
- una **sufficiente numerosità** delle istanze attivate per ciascun processo rappresentato nell'unità di tempo



L'informatizzazione nei workflow documentali



Metodologia di reingegnerizzazione



Fonte: gruppo
di lavoro Aipa
su BPR



Non solo sistemi di protocollo

Un possibile errore è quello di considerare i sistemi informatizzati di protocollo come l'unica o la principale tecnologia per il miglioramento dei procedimenti della PA

- In realtà i sistemi di protocollo sono **una delle componenti** utilizzabili per migliorare i procedimenti, insieme a siti Web e altre modalità di comunicazione elettronica con l'esterno, basi informative documentali condivise, funzioni di interoperabilità, archivi strutturati...

Possibili scenari

- Sono possibili varie collocazioni del sistema minimo di protocollo nell'ambito del sistema informatico dell'amministrazione:
 - Scenario minimo
 - Scenario “monolitico”
 - Scenario modulare
 - Scenario intermedio



Scenario minimo

- Il sistema minimo di protocollo informatico è **l'unico sistema** automatizzato dell'amministrazione (o dell'area organizzativa omogenea) che tratti in modo strutturato informazioni su documenti.
- Non esistono altri strumenti automatizzati, al di fuori del puro e semplice registro di protocollo (o eventuali strumenti di office automation)
- Casi in cui cio' accade
 - ci sono **vincoli sul grado di informatizzazione o il livello culturale** informatico del personale
 - l'AOO tratta un **volume estremamente basso** di documenti, e quindi non sussistono le condizioni per rendere economicamente conveniente l'utilizzo di ulteriori strumenti informatici



Scenario “monolitico”

- Il sistema di protocollo viene realizzato fin dall’inizio come un sistema in grado di gestire, oltre ai dati necessari alla tenuta del registro di protocollo, anche tipi di informazioni legati al trattamento dei processi svolti dall’amministrazione, come “l’assegnatario della pratica”, “il fascicolo” o “il procedimento amministrativo”
- Una unica applicazione “monolitica” che gestisce in modo più o meno efficace risorse informative che hanno una **valenza generale**, estesa anche al di fuori del protocollo:
 - struttura organizzativa (persone, dipendenti, ruoli, mansioni)
 - soggetti esterni (altre amministrazioni, cittadini, imprese)
 - repository documenti (tipicamente solo protocollati)
 - elenco dei procedimenti amministrativi
 - materie o titolari di classifica



Scenario “monolitico”

- In alcune realtà tale tipo di soluzione potrebbe ancora risultare conveniente.
- Laddove, ad esempio, la amministrazione sia caratterizzata da una **forte staticità** (procedimenti ben identificati con iter stabili, carichi di lavoro prevedibili ecc.) allora potrebbe aver senso costruire una applicazione monolitica perfettamente ritagliata su tali esigenze che, per definizione, non variano.
- In generale, tuttavia, una soluzione di tipo monolitico rappresenta una *legacy* che impedisce un facile adattamento del sistema di gestione documentale alla variazione delle esigenze dell’amministrazione ed alla evoluzione delle tecnologie e dell’offerta del mercato informatico.



Scenario modulare

- E' lo scenario in cui il nucleo minimo del protocollo sia visto come un **modulo applicativo**, esclusivamente dedicato al servizio di certificazione, con tutte le caratteristiche previste.
- Il modulo di protocollo, piuttosto che fornire direttamente all'utente le funzioni di certificazione previste, sarà accessibile **da parte di altre applicazioni**, o componenti, che costituiscono il sistema informatico dell'amministrazione.
- Oltre al servizio di certificazione di protocollo, dovrebbero essere messi a disposizione, centralmente a tutti i potenziali utilizzatori, **altri servizi** che costituiscono il patrimonio comune dell'amministrazione, secondo criteri opportuni di visibilità e sicurezza



Scenario intermedio

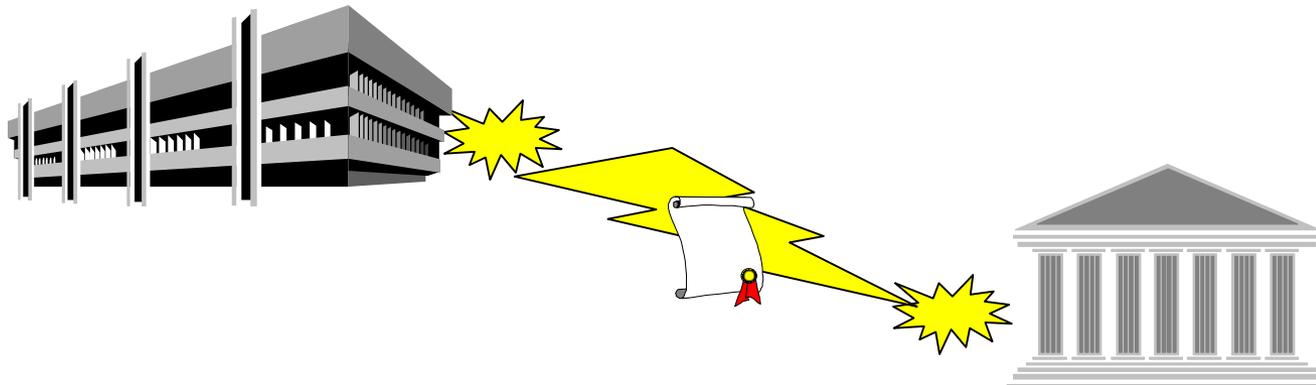
- A meno di applicazioni monolitiche basate su tecnologie proprietarie (ad esempio sistemi basati su mainframe) ogni soluzione che comporti l'uso di tecnologie di supporto aperte di tipo client/server, facenti uso di strumenti ed ambienti di mercato, offre una qualche forma di modularità e di accessibilità.
- La soluzione più ricorrente è quella di incentrare il sistema di gestione del protocollo e delle pratiche su un **database** e offrire a vari profili client la possibilità di attivare diverse operazioni sul sistema.



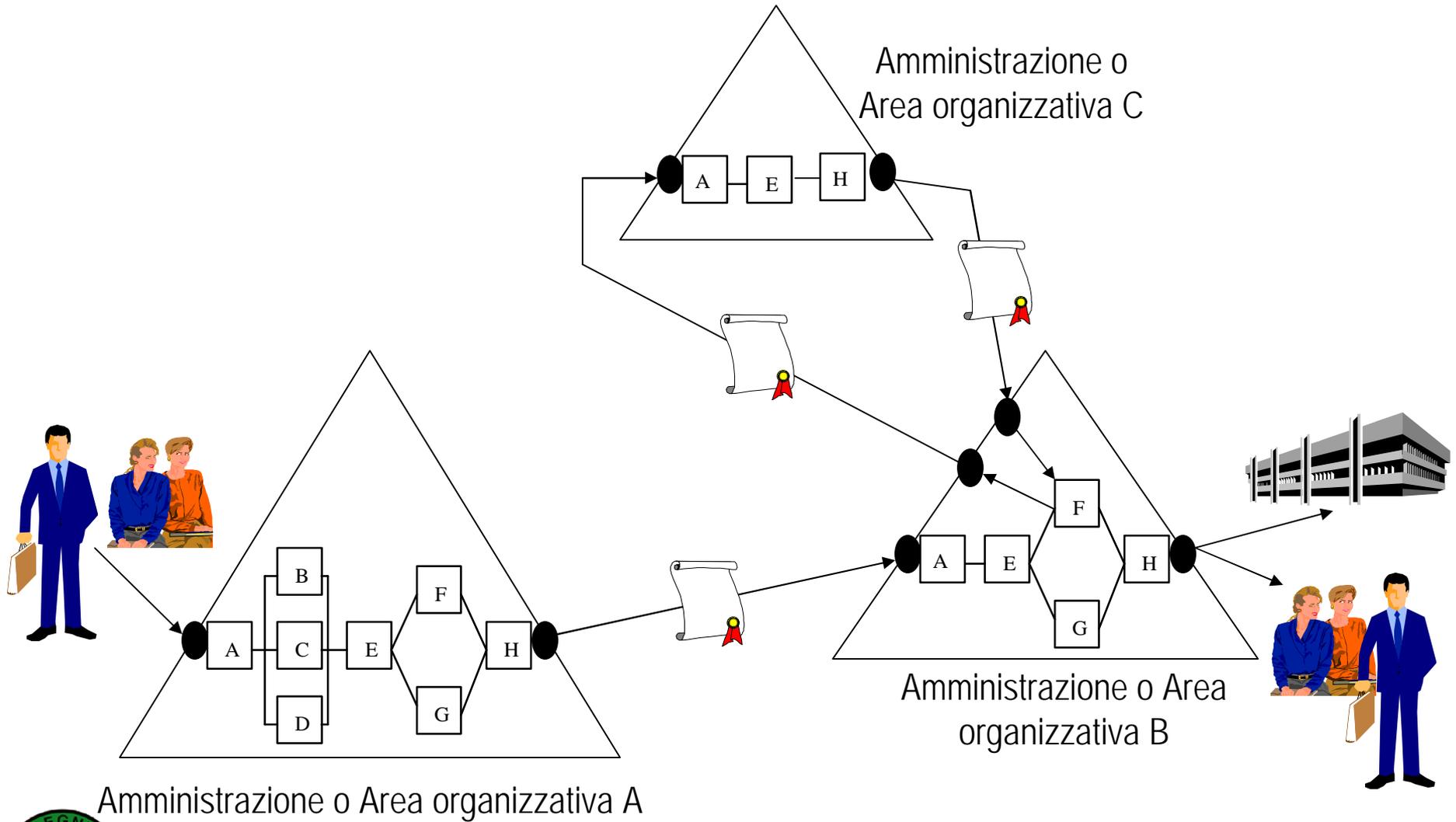
Scambio di documenti elettronici e di informazioni strutturate tra amministrazioni

Quando il documento è indirizzato ad altre amministrazioni ed è formato e trasmesso con strumenti informatici, **la segnatura di protocollo può includere tutte le informazioni registrate sul documento.**

L'amministrazione che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per **automatizzare** le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.



Procedimenti complessi



Interoperabilità

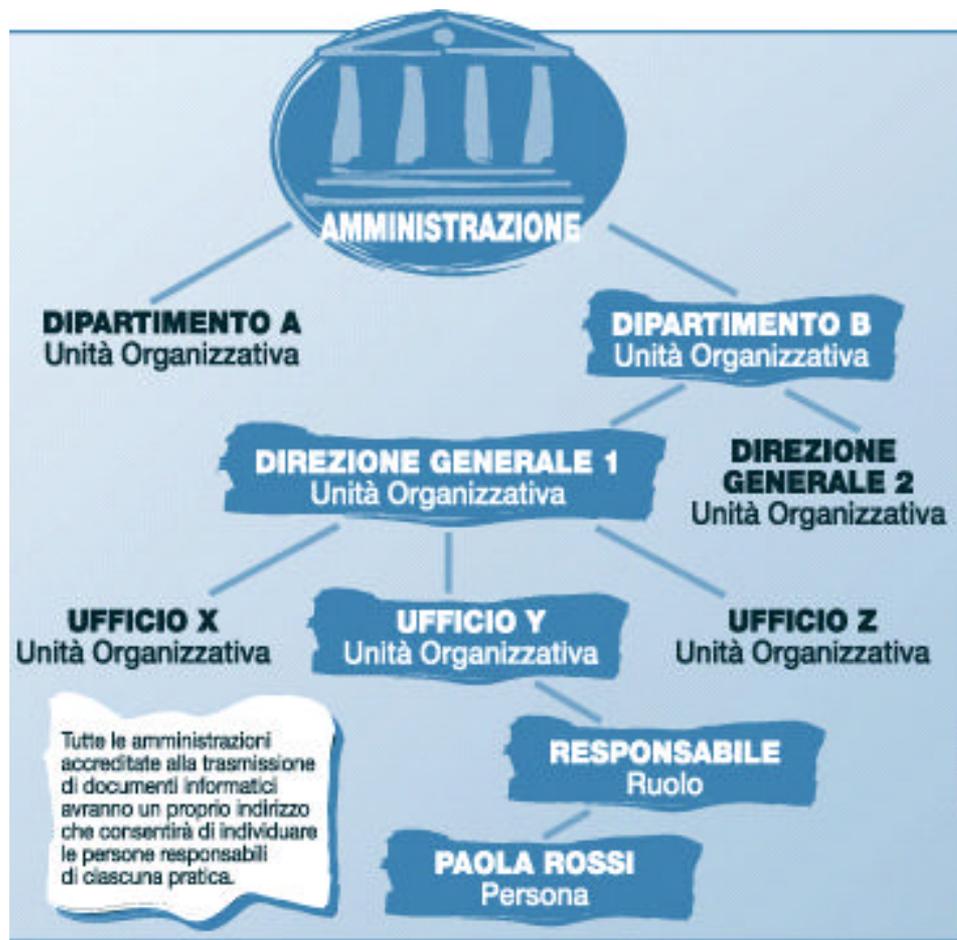
- La Circolare AIPA del 7 maggio 2001 AIPA/CR/28 fornisce e regole tecniche per l'interoperabilità dei sistemi di protocollo, ossia per il "trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare altresì le attività ed i processi amministrativi conseguenti"
- Il DPCM 31 ottobre 2000 n.272 ha stabilito le modalità comuni di comunicazione fra le pubbliche amministrazioni atte a consentire una corretta trasmissione di documenti elettronici.
- Tale decreto ha anche stabilito che lo strumento con cui effettuare la trasmissione telematica dei documenti è la posta elettronica basata su SMTP/MIME).
- Per facilitare le operazioni di trasmissione dei documenti informatici, il decreto ha istituito l'indice delle amministrazioni pubbliche e delle aree organizzative omogenee, gestito tramite un sistema informatico, accessibile mediante un sito internet, e compatibile con il protocollo LDAP.



Indice delle amministrazioni pubbliche e delle A.O.O.

Per trasmettere documenti informatici l'Amministrazione deve accreditarsi presso l'indice delle amministrazioni pubbliche e delle aree organizzative omogenee fornendo le seguenti informazioni:

- Denominazione
- Codice identificativo
- Indirizzo della sede principale
- Elenco delle AOO

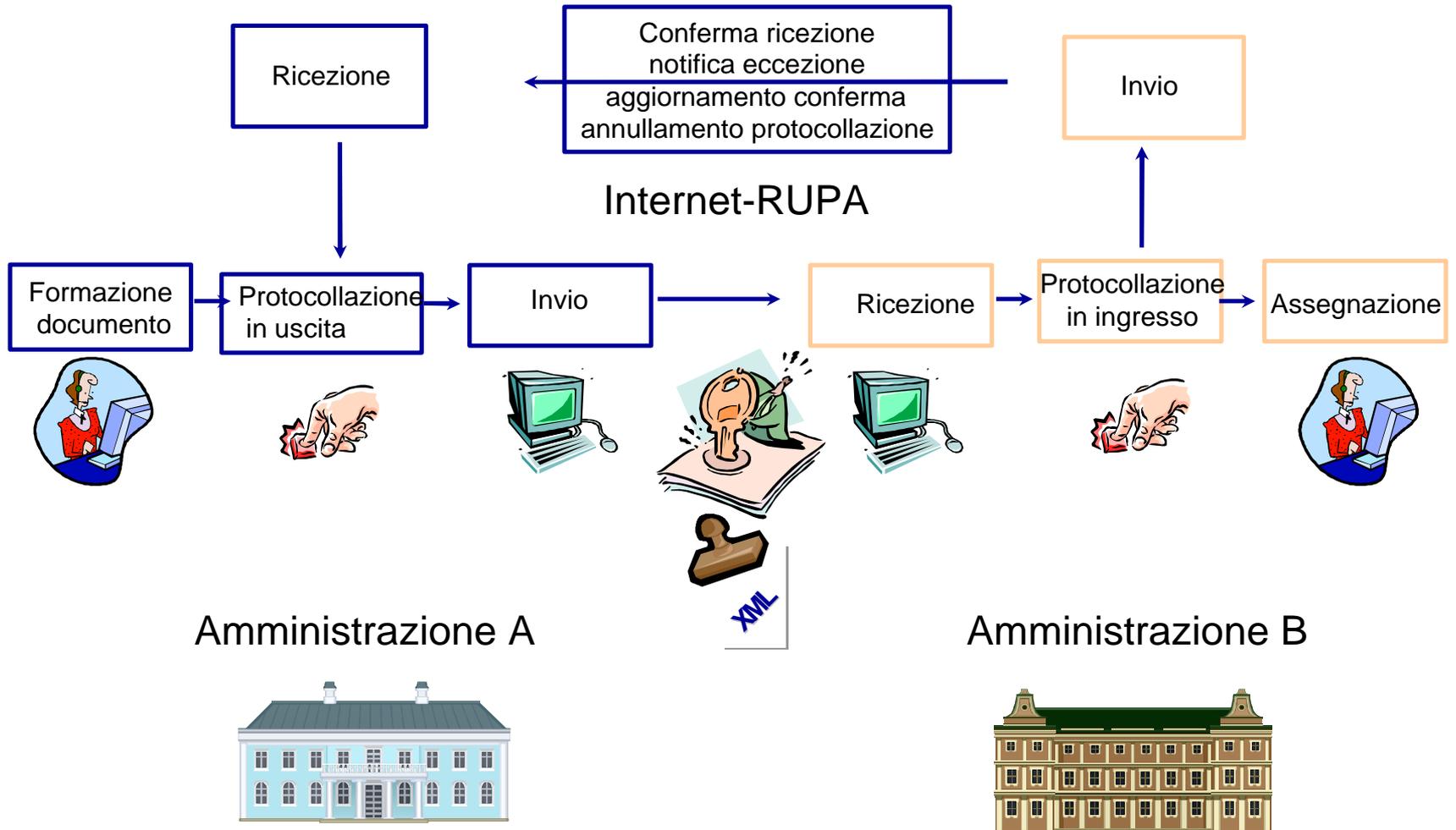


La posta elettronica certificata

- Il Testo Unico afferma l'equivalenza tra trasmissione telematica di documenti informatici e trasmissione per mezzo della posta tradizionale, purché siano utilizzati strumenti che assicurino l'avvenuta consegna dei messaggi.
- Con il termine posta elettronica certificata si intende fare riferimento a tutti gli strumenti attraverso cui il normale servizio di posta elettronica SMTP/MIME diventi giuridicamente equivalente al servizio di posta tradizionale. Tali strumenti comprendono:
 - la possibilità di firmare elettronicamente il messaggio;
 - la possibilità di risalire, in modo inequivocabile, alla data ed all'ora di trasmissione);
 - la garanzia dell'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario;
 - l'adesione agli standard previsti per la Rete Nazionale e per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa.

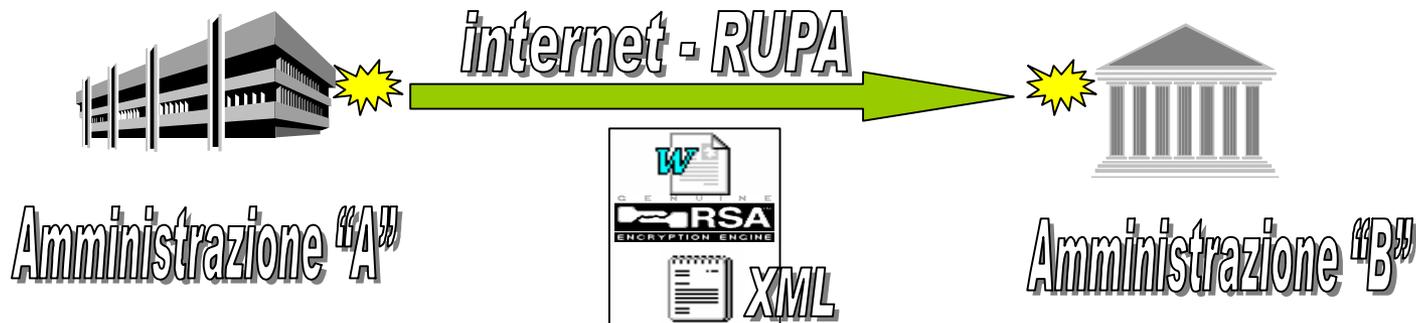


Modalità di trasmissione di documenti informatici fra P.A.



Regole tecniche

- Uso della posta elettronica standard SMTP/MIME
- Istituzione di una casella di posta elettronica istituzionale per ogni AOO “Area Organizzativa Omogenea”
- Istituzione di un indice unico delle amministrazioni pubbliche e delle aree organizzative omogenee accessibile via LDAP
- Scambio di dati strutturati tramite un file XML allegato al messaggio
- L’AIPA definisce con apposita circolare, modalità e formati di scambio
- Il Centro tecnico rende disponibile il file DTD contenente le definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le Pubbliche amministrazioni associate ai documenti protocollati



Quale soluzione?



- Nessuna “pallottola d’argento” non ci saranno **soluzioni fotocopia** imposte per legge
- Necessario affrontare innanzitutto i **problemi organizzativi**
 - studi di fattibilità, analisi organizzative
 - analisi del processo “gestione documentale” e rapporto con i processi primari dell’amministrazione
- Fondamentale promuovere il **riuso delle esperienze**
 - favorendo lo scambio di informazioni prodotte durante il ciclo di vita di un sistema di protocollo informatico
 - indirizzando le amministrazioni verso soluzioni modulari ed aperte creando, così, favorevoli condizioni per una risposta competitiva del mercato
- Per le amministrazioni centrali occorre realizzare i sistemi di **interoperabilità in ambito RUPA**



Protocollo e miglioramento dei processi

- Il protocollo informatico è finalizzato al miglioramento dei servizi in termini di tempi, di qualità, di trasparenza...
- Per ottenere questi risultati:
 - non si deve concepire il protocollo informatico solo come mera automazione del registro di protocollo, né solo come informatizzazione di iter procedurali sequenziali predefiniti
 - non è sufficiente (anzi può essere dannoso) applicare una tecnologia standard (un prodotto “certificato” da Aipa o altri) a processi differenti (e magari mal organizzati o obsoleti)



L'analisi organizzativa

- Il successo di qualsiasi azione progettuale è strettamente legato all'avvio da parte delle amministrazioni di un'attenta analisi di tipo organizzativa in quanto gli interventi non possono essere ridotto ad una semplice questione di introduzione di tecnologia.
- Al contrario l'introduzione dei nuovi strumenti tecnologici può portare ai risultati finali attesi solo se coniugata ad un intervento organizzativo di grande profondità.



Aspetti organizzativi del protocollo informatico

- Il protocollo informatico è finalizzato al miglioramento dei servizi in termini di tempi, di qualità, di trasparenza...
- Per ottenere questi risultati
 - le soluzioni vanno collocate nelle specifiche realtà organizzative e operative e progettate in maniera da rispondere alle reali esigenze di gestione della documentazione e dei flussi
 - le soluzioni debbono combinare varie funzionalità (registrazione, archiviazione e ricerca, gestione flussi..) in maniera originale
 - serve quindi conoscere i processi dell'organizzazione coinvolta ed i relativi flussi informativi, capire le esigenze, definire le soluzioni, progettare insieme ai vari uffici

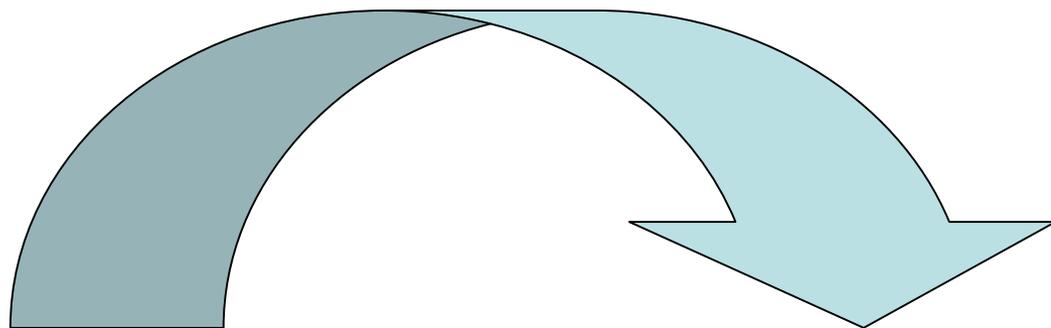


Alcune considerazioni

Le amministrazioni dovranno porre attenzione a non focalizzare l'azione progettuale alla sola realizzazione delle funzionalità minime (nucleo minimo), quanto collocare tale azione in un disegno di più ampio respiro che preveda come requisiti essenziali almeno la gestione efficace di documenti elettronici e l'apertura e l'interconnessione dei sistemi di protocollo.

Un qualunque progetto che si pone l'obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi di gestione documentale attraverso l'uso della tecnologia dell'informazione non può mantenere interamente cartacea la gestione dei documenti.





Necessità di
STUDI DI FATTIBILITA'

a notevole valenza organizzativa

I prerequisiti

Prerequisiti al buon esito del progetto sono:

- la conoscenza della propria situazione iniziale
- la definizione degli obiettivi
- il coinvolgimento delle persone

La conoscenza della propria situazione iniziale

Le informazioni iniziali che è indispensabile recuperare comprendono:

- l'infrastruttura tecnologica
- le applicazioni
- i processi



Infrastruttura tecnologica

L'infrastruttura informatica presente presso l'amministrazione deve essere censita e verificata; in particolare vanno censiti:

- server
 - hardware
 - software
- client
 - hardware
 - software
- infrastruttura di rete
- infrastruttura di comunicazione

È opportuno che questo censimento non sia puramente tecnico, ma comprenda anche la rilevazione dei vari contratti in essere con i fornitori di hardware e software.



Processi

La conoscenza di un processo implica un'analisi attenta di una lunga serie di elementi, quali ad esempio, per ogni attività:

- chi la svolge
- cosa esegue
- come la esegue
- con quali regole
- con quali strumenti
- con quale know-how
- con quali informazioni
- con quali documenti
- con quali dati
- con quali parametri
- con quale grado di libertà
- come ci si deve comportare in caso di situazione anomala
- se vi è libertà di modificare un processo
- con quali autorizzazioni
- se è possibile accedere direttamente ad altre informazioni
- chi è il responsabile del processo
- l'influenza del tempo
- qual'è il danno derivante dalla mancata o ritardata esecuzione
- qual è il costo
- quali sono i risultati attesi



Il coinvolgimento delle persone

Qualunque progetto di notevole impatto come quello riguardante l'implementazione di sistemi di document o Workflow management è destinato a fallire o quantomeno a non dare i risultati sperati se non vi è un adeguato coinvolgimento delle persone interessate e senza il dovuto supporto e sponsorizzazione dell'alta direzione.



La disponibilità delle persone

L'implementazione di un sistema di Workflow può comportare:

- una modifica delle relazioni
- un cambiamento dei ruoli
- la perdita di privilegi e di potere
- la modifica del modo di lavorare
- l'eliminazione di alcune attività e l'eventuale introduzione di altre attività

La mancanza di collaborazione deriva sia dal timore che una diversa impostazione del lavoro possa comportare maggiori oneri, sia, in qualche caso, dal timore che in fase di analisi vengano trovate pratiche non proprio ortodosse e messi allo scoperto centri di potere che si sono consolidati nel tempo.



Compito della direzione sarà quello di motivare le persone coinvolte dal processo:

- con una partecipazione alla definizione del processo ed alla sua implementazione
- evidenziando i vantaggi che ne derivano, quali una maggiore professionalità e una migliore qualità del lavoro
- con una continua opera di formazione e assistenza



I costi dell'implementazione

- La quantificazione del costo di implementazione comprende numerose voci, legate sia agli interventi di natura tecnica, sia a quelli di natura organizzativa.
- Nella quantificazione vanno considerati i costi sia dei fornitori esterni sia del personale interno coinvolto nel progetto.
- Per quest'ultimo é necessario considerare sia il personale direttamente coinvolto nella gestione del progetto, sia tutti gli attori che verranno coinvolti anche marginalmente nella fase di analisi (interviste), sia tutti gli utenti che dovranno essere successivamente formati.
- Nell'insieme di queste voci il costo delle licenze software occupa una parte non così significativa come potrebbe apparire ad un'analisi superficiale.



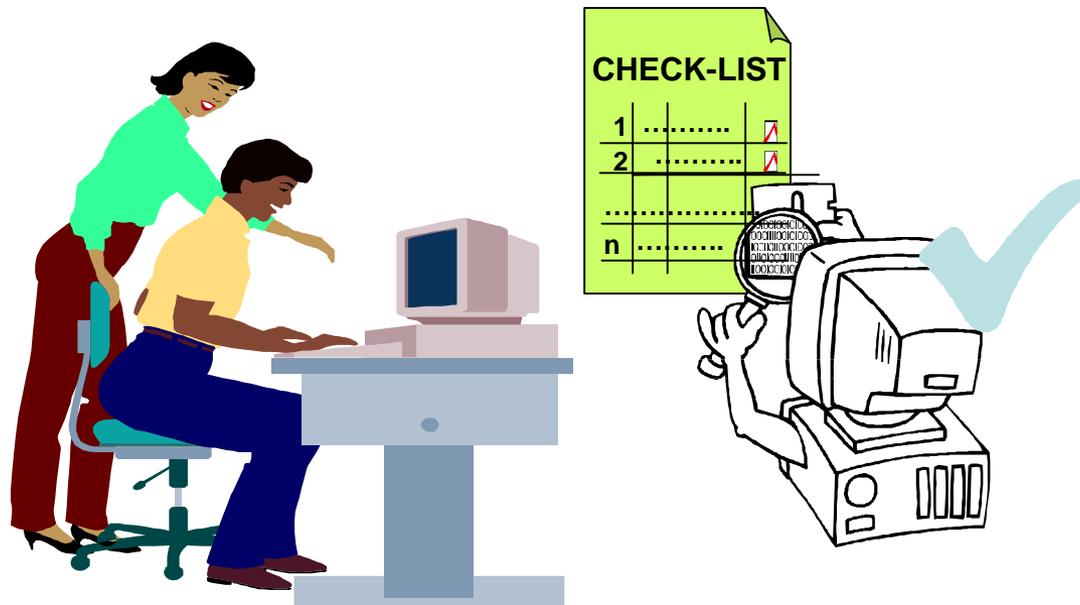
Voci di costo

- **Attività preliminari**
- **Analisi e progettazione**
- **Sviluppo**
- **Acquisizione e/o adeguamento prodotti**
- **Installazione/configurazione**
- **Recupero storico**
- **Formazione**
- **Help Desk**
- **Assistenza**
- **Aggiornamento**



CHECK LIST

Supporto alla verifica e alla valutazione dei
Sistemi di protocollo informatico
e di gestione dei flussi documentali



La CHECK LIST del Centro Tecnico per la RUPA

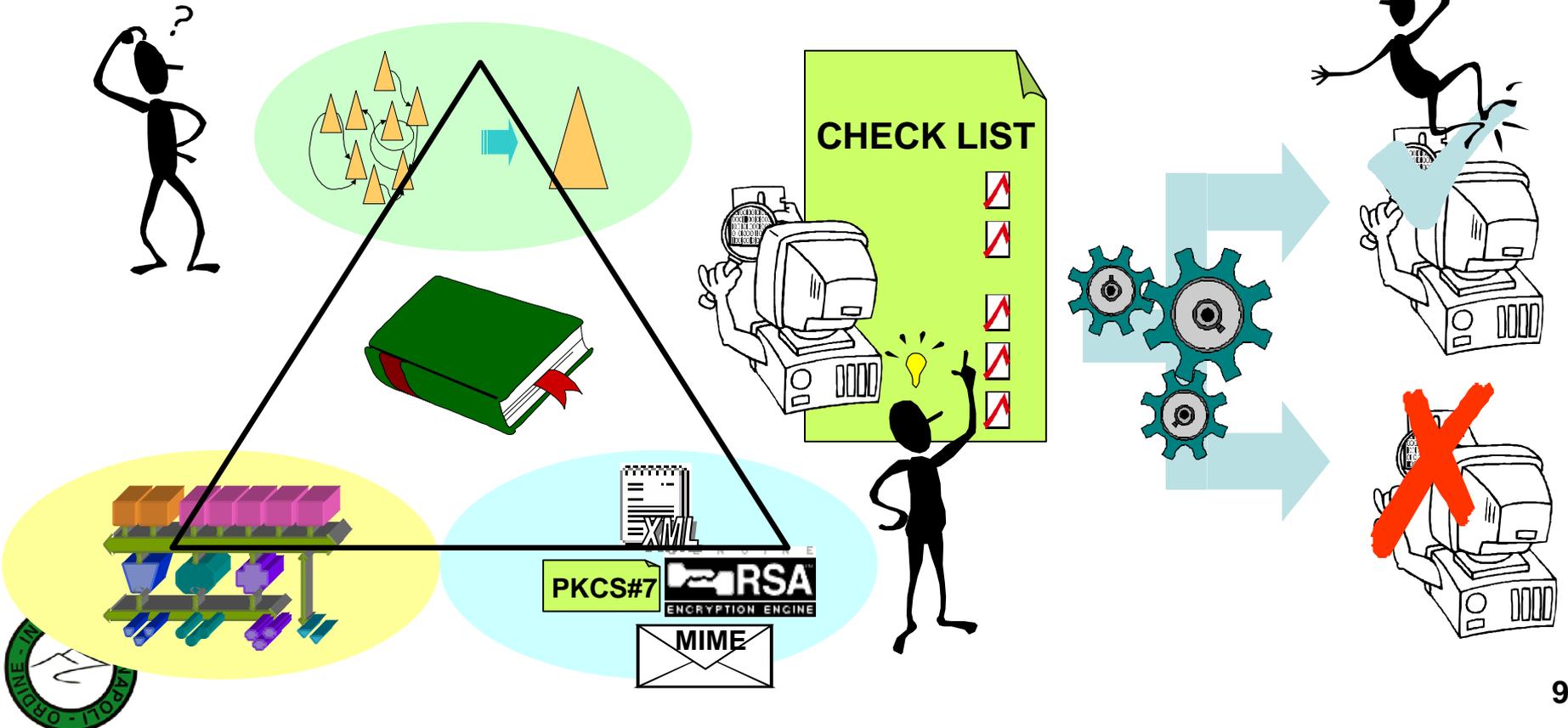
Obiettivo

- Definire uno strumento, individuato nella forma di una “check list”, sulla base del quale sia possibile verificare la conformità di un generico sistema di protocollo informatico ai requisiti desumibili dal quadro normativo di riferimento.
- Il documento si rivolge sia alle amministrazioni, come supporto nell'atto dell'acquisizione e nelle operazioni di collaudo di uno specifico sistema di protocollo informatico, sia alle società che sviluppino software per il protocollo informatico, come strumento di test e verifica della conformità alla normativa delle funzionalità implementate



OBIETTIVO

Rendere disponibile uno strumento che consenta di avere delle indicazioni sulla aderenza del generico sistema di protocollo informatico e di gestione dei flussi documentali ai requisiti desumibili dal quadro normativo di riferimento



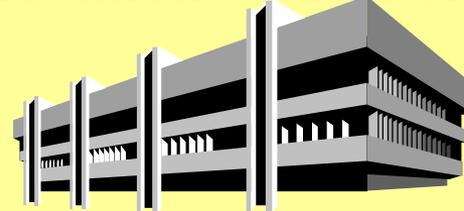
A chi è diretta?

FORNITORI



- Assenza di uno strumento di certificazione
- Attività interne di verifica e test

AMMINISTRAZIONI



- Supporto per le attività di valutazione dei prodotti
- Supporto per le attività di collaudo

Approccio utilizzato

- ✓ Nel documento la descrizione dei requisiti di sistema e funzionali viene fatta in relazione ad un ipotetico **sistema informatico di riferimento** che ha lo scopo di rappresentare in termini generali ed astratti gli specifici sistemi informatici da realizzare e/o adattare in modo conforme con il quadro normativo vigente sulla materia
- ✓ Particolare attenzione è pertanto posta su quei **requisiti specifici** che è possibile dedurre direttamente dal quadro normativo, che assumono carattere prescrittivo e definiscono criteri e modalità a cui le diverse soluzioni implementative devono necessariamente uniformarsi



Approccio utilizzato

Dal contesto normativo è possibile definire:

- ✓ ***funzionalità minime***
- ✓ ***funzionalità aggiuntive***
- ✓ ***funzionalità interoperative***

Il sistema di protocollo informatico e di gestione dei flussi documentali è collocato in relazione con:

- ✓ **sistemi di gestione documentale**
- ✓ **sistemi per l'archiviazione e la conservazione dei documenti**
- ✓ **sistemi di workflow per l'esecuzione automatica e il tracciamento dei flussi di lavoro (processi).**
- ✓ **sistemi di posta elettronica e per la gestione della firma elettronica dei documenti**



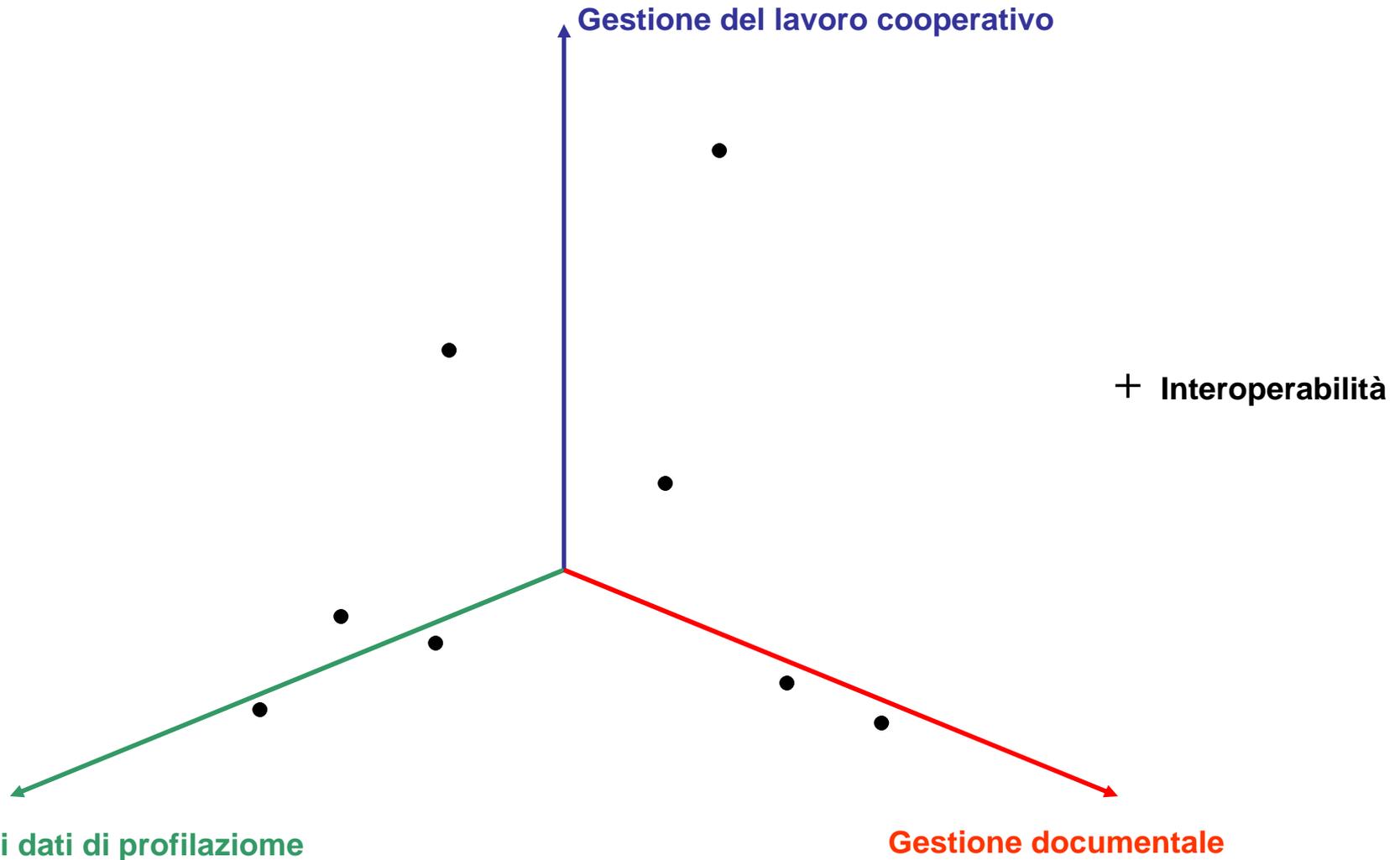
Classificazione adottata

Vengono definite le seguenti voci di classificazione:

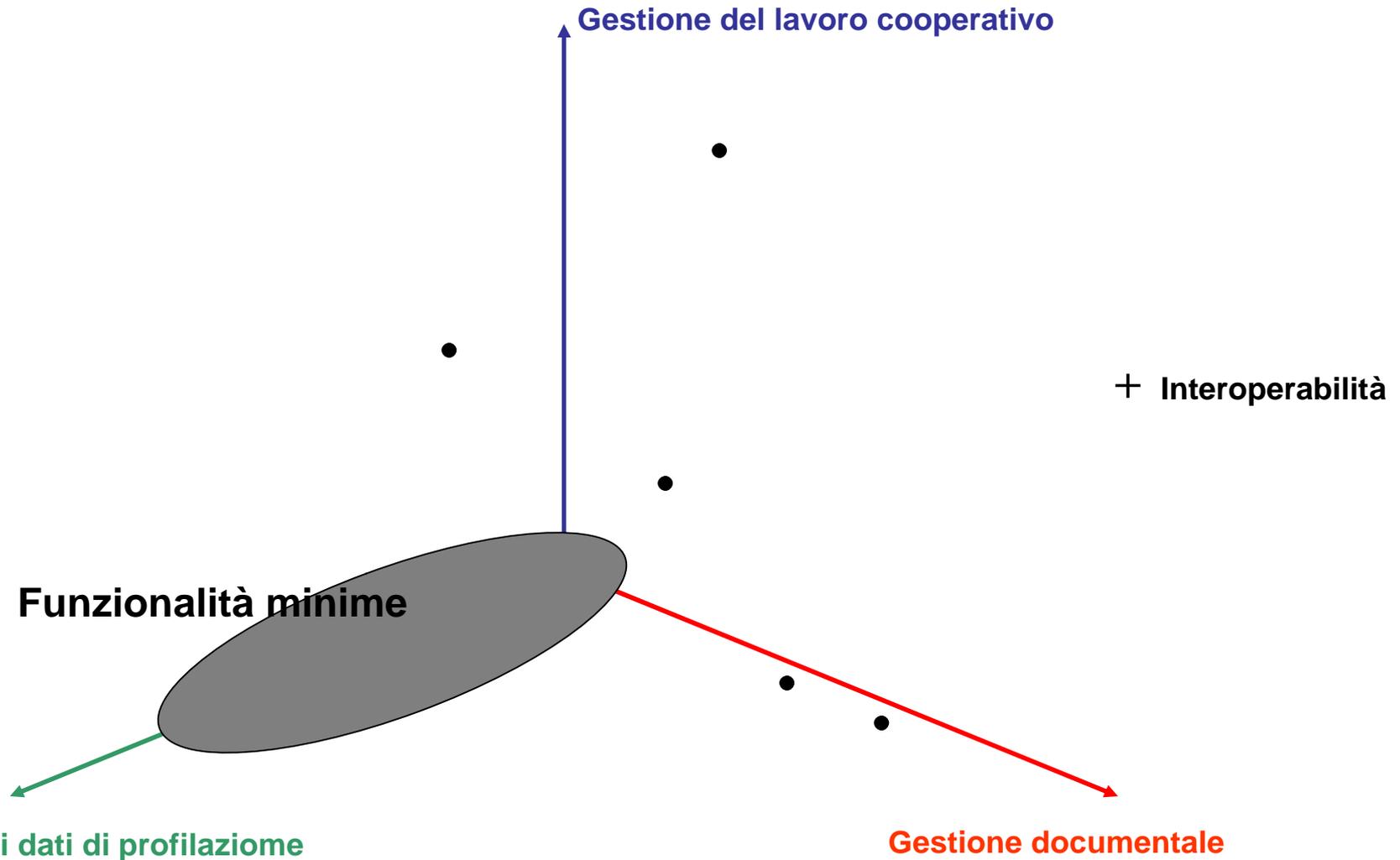
- ✓ **Gestione dei dati di profilazione:** funzionalità che descrivono la capacità del sistema di trattare dati strutturati associati al documento o agli altri oggetti di riferimento del sistema (fascicoli, procedimenti, rubrica ecc.)
- ✓ **Gestione documentale:** funzionalità che descrivono la capacità del sistema di archiviare e reperire i “files” associati ai documenti elettronici (dematerializzazione dei documenti)
- ✓ **Gestione del lavoro cooperativo:** funzionalità che descrivono la capacità del sistema di distribuire e coordinare le attività su diversi soggetti (persone o ruoli) che collaborano per la esecuzione di processi incentrati sullo scambio ed il trattamento di documenti
- ✓ **Interoperabilità:** integrazione con posta elettronica e firma elettronica, per una completa automazione dei flussi documentali



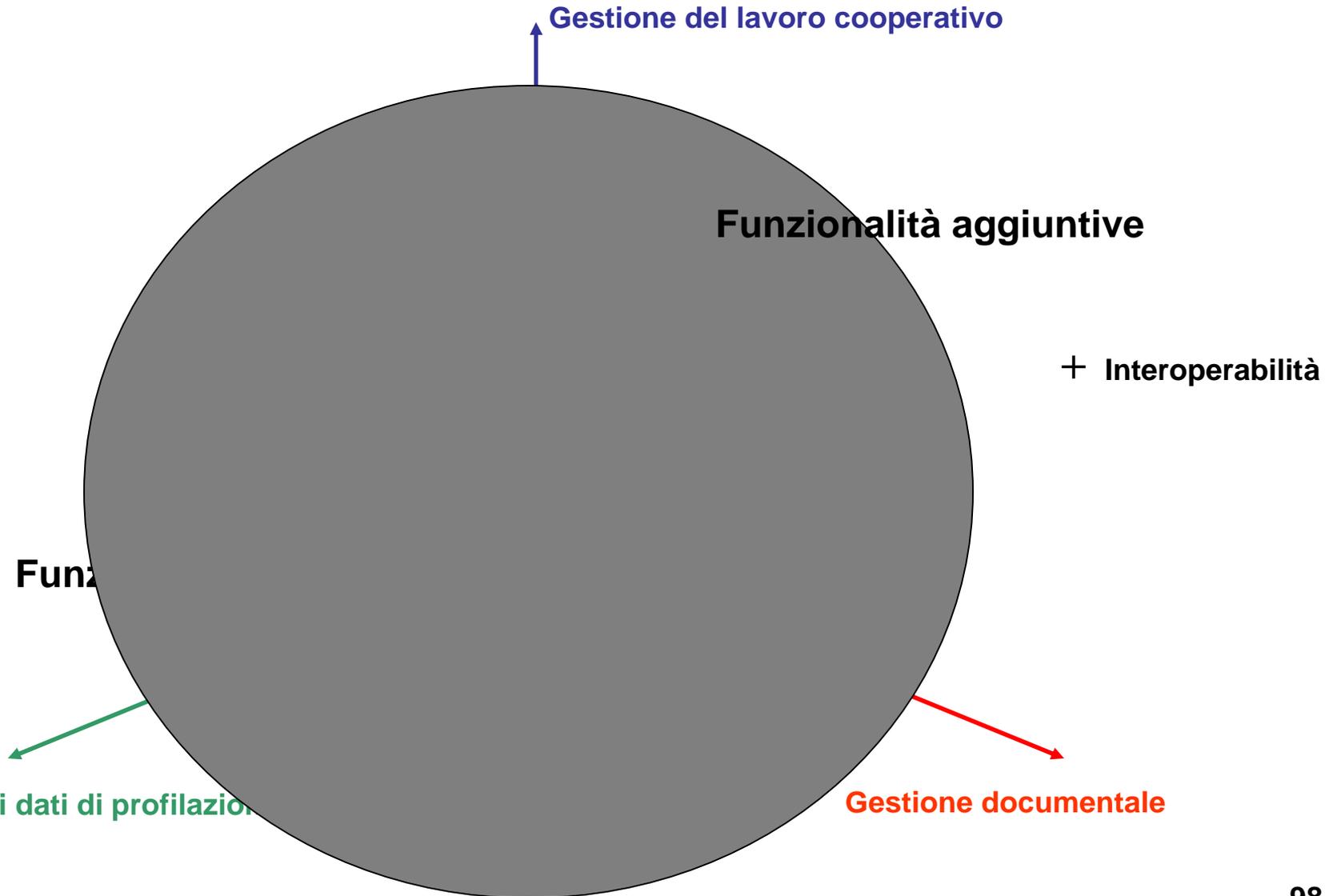
Classificazione adottata



Classificazione adottata



Classificazione adottata



Classificazione adottata

Per ogni dimensione introdotta vengono individuati i requisiti di tipo funzionale e tecnologico:

- ✓ che definiscono quelle caratteristiche funzionali del sistema ai fini della loro aderenza al dettato normativo
- ✓ che specificano l'aderenza dei sistemi alle modalità tecniche e agli standard previsti dalle regole tecniche

Sulla base dei requisiti così raccolti e organizzati viene costruita la **check list** di verifica e valutazione

Il dominio dell'Amministrazione

La descrizione dei requisiti funzionali e tecnologici viene preceduta da un elenco di *requisiti di tipo organizzativo* che specificano il *contesto organizzativo* e di *processo* coerente con l'introduzione del sistema di protocollo informatico



La CHECK LIST del Centro Tecnico per la RUPA

La Classificazione dei requisiti

Livello "A"	verifica dei requisiti riferiti alle funzionalità minime
Livello "AA"	verifica dei requisiti alle funzionalità minime e quelli riferiti al supporto della gestione documentale e dei flussi informativi
Livello "AAA"	verifica dei requisiti riferiti ai livelli precedenti e ad ulteriori relativi a funzionalità aggiuntive
Livello "AB"	verifica dei requisiti riferiti al livello "A" e di quelli relativi all'interoperabilità
Livello "AAB"	verifica dei requisiti riferiti al livello "AA" e di quelli relativi all'interoperabilità
Livello "AAAB"	verifica dei requisiti riferiti al livello "AAA" e di quelli relativi all'interoperabilità



Lo strumento

Gestione dei dati di profilazione

TU
445/53/c1/b La data di registrazione di protocollo è assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile?

SI	NO	Funz. nucleo minimo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

DPCM
311000/7/c1/c Il sistema operativo dell'elaboratore, su cui viene realizzato il sistema di protocollo informatico assicura la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati?

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Interoperabilità

DPCM
311000/15/c1 Sono disponibili funzioni di invio telematico dei documenti protocollati?

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

DPCM
311000/15/c2 Ad ogni messaggio di posta elettronica ricevuto da una area organizzativa omogenea corrisponde una unica operazione di registrazione di protocollo?

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Gestione del lavoro cooperativo

DPCM
311000/19/c1/a La segnatura informatica contiene l'indicazione della persona o dell'ufficio all'interno della struttura destinataria a cui si presume verrà affidato il trattamento del documento?

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

DPCM
311000/19/c1/c La segnatura informatica contiene informazioni sul procedimento e sul trattamento?

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------



Il progetto realizzativo

Il livello di automazione da attuare nelle singole amministrazioni non può che essere determinato dalle stesse amministrazioni attraverso un'analisi delle proprie esigenze e degli obiettivi che si intendono raggiungere:

- ✓ **Scelta delle funzionalità da implementare e dimensionamento del progetto informatico (scelte architetture, piattaforme etc.)**
- ✓ **Identificazione di un percorso realizzativo ispirato ai principi della diffusione del documento elettronico negli scambi interni e esterni tra amministrazioni e per il miglioramento della trasparenza dell'azione amministrativa (direttiva Stanca)**
- ✓ **Funzionalità minime intese come passo iniziale di un progetto di più ampio respiro**



Passi operativi

- ✓ **Pubblicazione sul sito *protocollo.gov.it* della prima versione della check list**
- ✓ **Recepimento suggerimenti**
- ✓ **Pubblicazione versione definitiva**



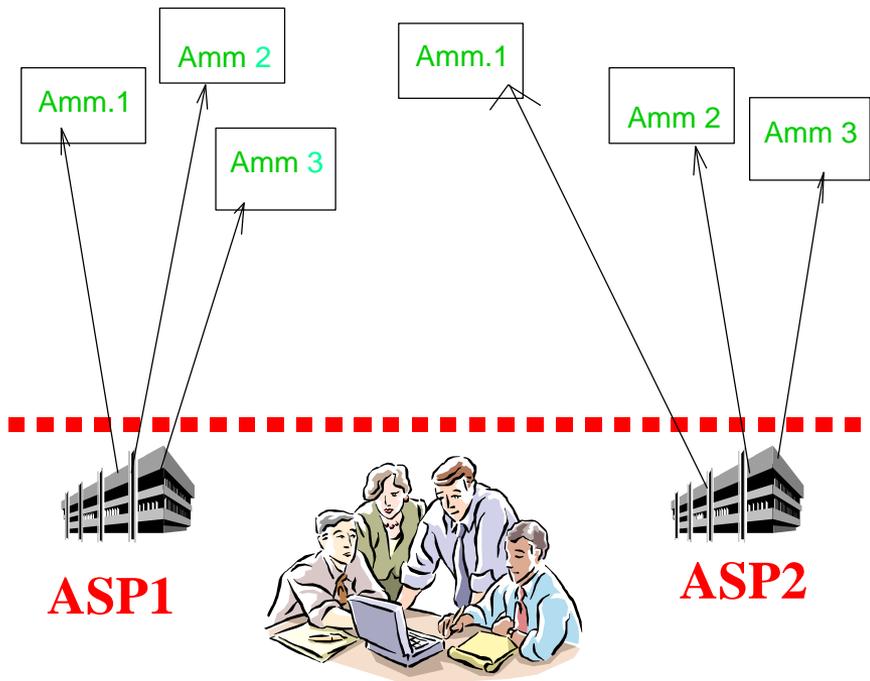
NUOVO APPROCCIO AI SERVIZI

Aspetti innovativi

- ➔ RIUSO del software – riutilizzo del prodotto sviluppatgo dal MEF
- ➔ Servizio ON DEMAND - ASP che eroga il servizio con SLA garantiti contrattualmente e costi basati sui consumi

Architettura del servizio

- ➔ Sistema federato di ASP che forniscono il servizio in modo coordinato e sinergico



Centro di competenza

Il protocollo informatico

La direttiva del Ministro Stanca

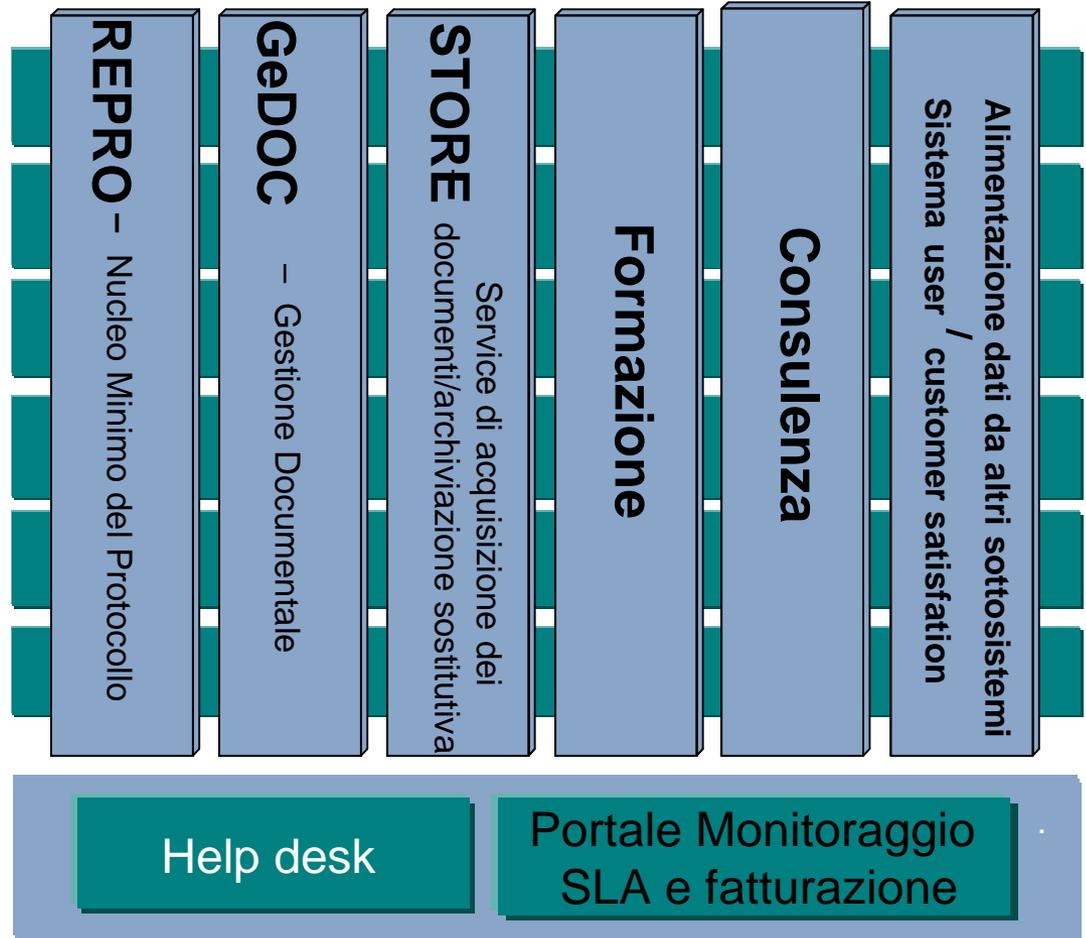
Il provvedimento dispone che dal 1° gennaio 2004 tutte le amministrazioni pubbliche si dotino di sistemi informativi per la gestione elettronica dei documenti attivando il cosiddetto "nucleo minimo di protocollo" per l'accesso dall'esterno all'iter della pratica, assicurando così maggiore trasparenza amministrativa.

Obiettivi del servizio

Garantire il controllo dei flussi documentali per favorire:

- l'efficienza organizzativa dell'amministrazione;
- la trasparenza interna ed esterna;
- l'interoperabilità e la cooperazione tra pubbliche amministrazioni

Servizi di Protocollo Informatico e Gestione documentale in ASP



Costi dei servizi per l'Amministrazione

- Canoni mensili per Servizi RePro e GeDoc
- Costi a consumo per servizi Store e altri servizi, in funzione e quantità correlate all'uso dei servizi RePro e GeDoc
- Costi correlati alla dimensione dell'Amministrazione e ai volumi di documenti trattati
- Revisione periodica dei costi
- Fatturazione mensile con monitoraggio online dei consumi effettuati



Revisione dei costi

- Automatica sulla base dei volumi
 - **Repro**: se utenti $> 0 = 8000 \rightarrow -2\%$
 - Ogni 1000 utenti ulteriore – 2% fino al 50%
 - **GeDoc**: se utenti $> 0 = 7000 \rightarrow -2\%$
 - Ogni 900 utenti ulteriore – 2% fino al 50%



Costi RePro

- Caratteristiche corrispondenti alle funzionalità minime previste dal DPR 445/2000 , segnatura del documento e gestione registro di protocollo
- RePro canone mensile
 - Per utente €
0,50
- RePro costo
 - Per documento protocollato € 0,072



Costi GeDoc

- Gestione dei documenti in modalità avanzata e attivazione delle funzionalità di gestione elettronica dei documenti
- GeDoc canone mensile
 - Per utente € 2,75
- GeDoc costo
 - Per documento archiviato € 0,066



Costi Servizio Store

- Servizi per la conservazione dei documenti, scansione elettronica dei documenti e conservazione ottica
- Store
 - Acquisizione documento € 0,4567
 - Conservazione sostitutiva € 0,1240
 - Distruzione documenti cartacei € 1,00 a Kg

