

# Aggiornamento del Manuale di Gestione



## L'ESPERIENZA DEL COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA

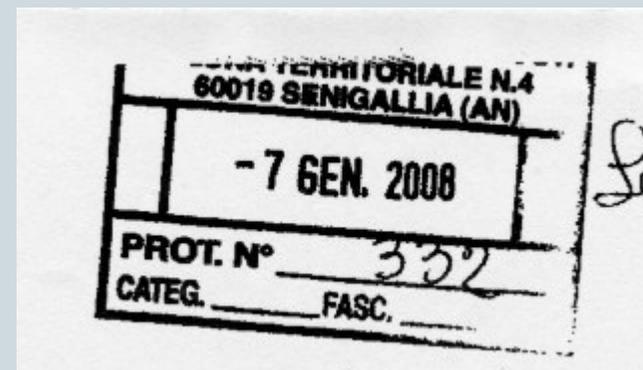
BOLOGNA, 14 MARZO 2017  
PATRIZIA SAGGINI



## C'era una volta...



- Per gli uffici comunali il protocollo è sempre stato considerato come un numero da mettere su un documento;
- I documenti sono inseriti nelle cartelline e nei faldoni, e poi dimenticati negli armadi.



# Possiamo migliorare?



- Gli operatori degli uffici debbono essere consapevoli che la corretta gestione dei documenti parte da loro, non può essere delegata ad altri;
- Quale ruolo per l' "Ufficio Protocollo"?

Un percorso che inizia nel 2000...



Adozione di un  
nuovo titolare



Adozione di un  
nuovo software



Formazione per tutti  
gli operatori

# Arriva il protocollo informatico...



- **Decreto della Presidenza del consiglio dei ministri 14 ottobre 2003:**

“Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi”

⇒ Le Pubbliche Amministrazioni **dal 1° gennaio 2004**, ai sensi dell'art. 50, comma 3, del DPR 28 dicembre 2000, n. 445, dovranno attenersi ai principi e alle norme di seguito indicati:

# Arriva il protocollo informatico...



- a) **adozione del protocollo informatico** per la registrazione dei dati e documenti delle Amministrazioni (art. 50 e ss. del D.P.R. 445/2000; decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 31 ottobre 2000, pubblicato sulla *Gazzetta Ufficiale* del 21 novembre 2000, n. 272);
- b) **trattamento dei procedimenti amministrativi gestito completamente in modo informatico** (legge 7 agosto 1990, n. 241; D.P.R. 445/2000; decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10);
- c) **formazione e conservazione dei documenti informatici** (deliberazione Aipa 51/2000, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* del 14 dicembre 2000, n. 291; deliberazione Aipa 42/2001, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* del 21 dicembre 2001, n. 296);

# Arriva il protocollo informatico...

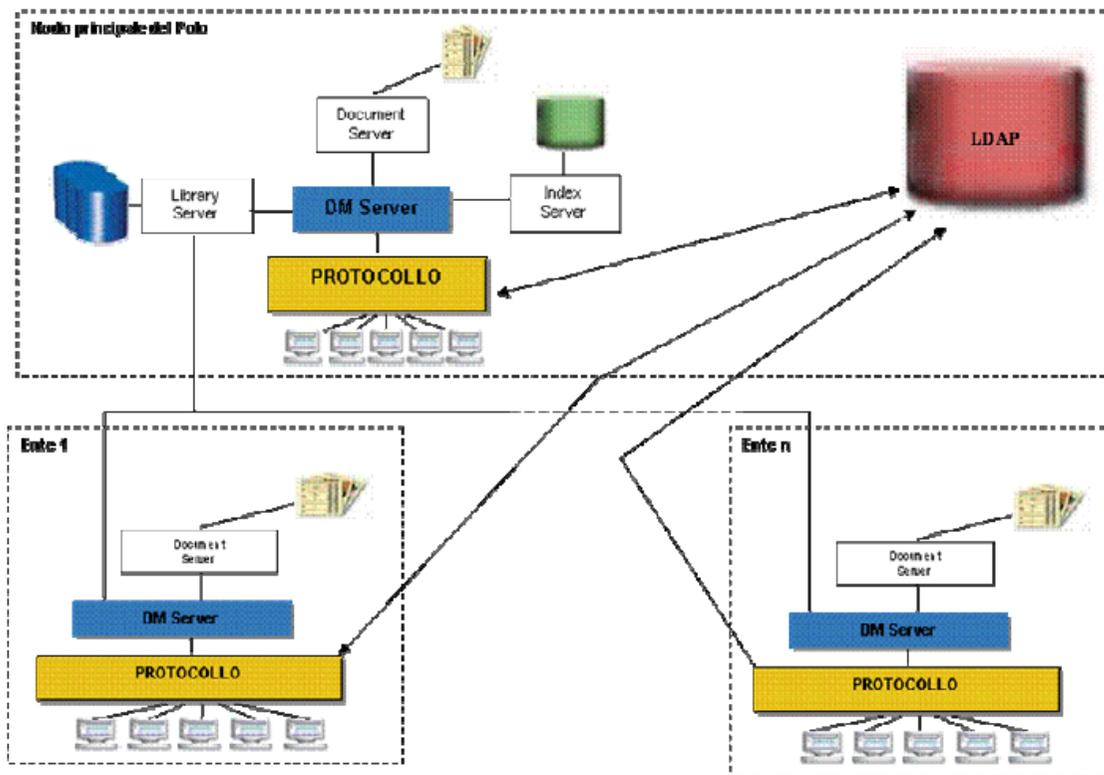


- **d) sottoscrizione elettronica dei documenti informatici** (d.lgs.10/2002; decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 8 febbraio 1999; decreto del Presidente della Repubblica 7 aprile 2003, n. 137 - "Regolamento di attuazione della direttiva Comunitaria 93/1999" - su firma elettronica);
- **e) gestione informatica del sistema documentale e dei flussi documentali** (deliberazione Aipa 51/2000; deliberazione Aipa 42/2001; D.P.R. 445/2000);
- **f) accessi telematici ai dati, ai documenti, ai sistemi, alle banche dati** (D.P.R. 445/2000, artt. 58, 59 e 60);

# ... E il progetto DOC AREA



## Architettura del sistema documentale di DOCAREA



# ... E il progetto DOC AREA



## Alcuni dati

Numero di AOO servite	233
Numero totale di documenti protocollati, in entrata e uscita, all'anno	4.650.000
Numero di utenti abilitati al servizio di protocollazione	5164
Numero di utenti abilitati ai servizi di gestione documentale	6024
Stima numero di documenti gestiti elettronicamente nell'arco dei prossimi due anni	5.200.000

## Strumenti condivisi:



- Schema di Manuale di Gestione (definito con un gruppo di lavoro presso la Soprintendenza Archivistica ER);
- Titolare (gruppo nazionale);
- Piano di Conservazione (gruppo nazionale);

## Strumenti condivisi:



- Percorso di certificazione dei software di protocollo informatico utilizzati dai Comuni, organizzato dalla Provincia di Bologna;
- Verifica del rispetto dei requisiti posti dal progetto DOC AREA;

# Quale leva del cambiamento?



- “il manager che deve seguire l'introduzione delle nuove tecnologie, oltre al modello organizzativo di riferimento, dovrà scegliere e utilizzare strumenti e tecniche per analizzare, progettare e valutare l'introduzione e l'utilizzo della tecnologia”.

Fonte: “*Organizzazione e tecnologia, due mondi sempre più integrati*”

# Quale leva del cambiamento?



- La digitalizzazione, gestione, e organizzazione dei documenti è un processo che incide su tutta l'organizzazione;
- Ha bisogno di formazione e assistenza continua;
- Deve sempre adeguarsi alle nuove tecnologie.

# Ingredienti della ricetta:

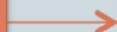


- Condividere una metodologia di lavoro;
- Creare un gruppo di riferimento;
- Disseminare negli uffici le nuove modalità (software, tenuta dei fascicoli, firma digitale, utilizzo di PEC e mail, ecc.)

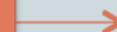
# Il percorso fatto:



2003



2007



2008



2010



2012



2013

# Il percorso fatto:



- 148 2013 INTEGRAZIONE DEL MASSIMARIO DI SCARTO CONTENUTO NEL MANUALE DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.
- 216 2012 AGGIORNAMENTO DEL MANUALE DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.
- 25 2012 AGGIORNAMENTO DEL MANUALE DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.
- 188 2010 AGGIORNAMENTO DEL MANUALE DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E CONTESTUALE INSERIMENTO DELLE DISPOSIZIONI RIGUARDANTI L'ALBO PRETORIO ON LINE
- 122 2008 INTEGRAZIONE DEL MANUALE DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA PER LA GESTIONE DELL'ORDINATIVO INFORMATICO.
- 131 2007 APPROVAZIONE DELLA VERSIONE AGGIORNATA DEL MANUALE DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.
- 184 2003 APPROVAZIONE MANUALE DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA, AI SENSI DEL D.P.R. N. 445/2000 E DEL D.P.C.M. 31.10.2000.

# Il percorso fatto:



- Ultimo adeguamento:

## **MANUALE DI GESTIONE DEI DOCUMENTI CONFORME AL DPCM 03.12.2013**

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n.  
162 del 23.12.2015

# I contenuti del Manuale:



- Il Manuale di Gestione ha la stessa valenza del Manuale della Qualità
- Vengono descritte i flussi di lavorazione dei documenti e date indicazioni specifiche



# I contenuti del Manuale:



- Allegato N. 1 – Organigramma
- Allegato N. 2 – Abilitazioni all'utilizzo del sistema Di Gestione Informatica dei documenti: protocollazione in entrata
- Allegato N. 3 – Gestione della documentazione e dei procedimenti relativi a servizi trasferiti in Unione
- Allegato N. 4 – Documenti soggetti a registrazione particolare ed esclusi dalla protocollazione, ed elenco dei relativi registri
- Allegato N. 5 – Tabella degli Oggetti Tipo

# I contenuti del Manuale:



- Allegato N. 6 – Piano di Conservazione dell'archivio: Titolare
- Allegato N. 7 – Elenco dei procedimenti e relativa classificazione, fascicolazione e responsabili di procedimento
- Allegato N. 8 – Piano Di Conservazione dell'archivio: Massimario di scarto
- Allegato N. 9 - Piano di Sicurezza dei documenti informatici
- Allegato N. 10 - Manuale di utilizzo del software gestionale di protocollo

# I contenuti del Manuale:



- Nel tempo, abbiamo cercato di dare risposta ad alcuni temi aperti:
  - Gestione dell'albo pretorio online;
  - Autenticazione e presentazione di istanze online;
  - Utilizzo della firma elettronica semplice e della firma digitale;
  - Spedizione di documenti con firma digitale in forma cartacea;
  - Trattamento dei documenti dei servizi gestiti in forma associata;

# Chi gestisce i fascicoli?



- La formazione dei documenti è in capo ad ogni operatore della PA;
- Tutti i documenti debbono essere correttamente gestiti (classificazione e fascicolazione);
- Tutti gli operatori della PA contribuiscono alla gestione dell'archivio.

# Come gestire un fascicolo?



- Ogni persona tende a organizzare i propri documenti secondo il proprio senso dell'ordine;
- Poiché l'archivio rappresenta la memoria di un'intera organizzazione, occorre, al fine di renderla fruibile, che alle logiche personali si sostituiscano **regole condivise**.

# Come gestire un fascicolo?



- La formazione dei fascicoli avviene **nell'ambito degli uffici di competenza** a cura dei responsabili dei procedimenti amministrativi.
- Essi devono ricadere necessariamente in una **linea di classificazione** e sono annualmente numerati progressivamente nell'ambito di ciascun titolo, categoria, classe.

# Come gestire un fascicolo?



- Definizione di un piano di fascicolazione dei documenti collegati a ciascun procedimento;
- Definizione dei fascicoli “**annuali**” con apertura e chiusura automatica;
- Definizione di un set di “**oggetti tipo**” che agevolano la protocollazione e fascicolazione dei documenti;

# Come gestire un fascicolo?



- Inserimento obbligatorio dei riferimenti di fascicolazione al momento dell'**accettazione di un documento**;
- Inserimento obbligatorio dei riferimenti di fascicolazione al momento dell'**invio di un documento, insieme al documento allegato**;

# Come gestire un fascicolo?



- Nel tempo, si sono ridotti al minimo i documenti esclusi dal protocollo:
  - È stato attivato un modulo specifico che gestisce i repertori;
  - La maggior parte dei software gestionali verticali sono stati integrati con il protocollo, in modo da evitare la duplicazione delle operazioni da parte dell'operatore;

# Il documento digitale è uguale a quello cartaceo?



- I comportamenti degli operatori sono diversi;
- La firma digitale non è uguale a quella autografa;
- In generale, il “file” è un oggetto difficile da gestire e può creare diffidenza...
- Il “file” cambia sicuramente le abitudini di lavoro degli operatori;

# Il documento digitale è uguale a quello cartaceo?



- La carpetta del fascicolo cartacea è sostituita dalla gestione informatica dei fascicoli



- Un documento **NON FASCICOLATO** è come un documento “buttato per terra”

# Il documento digitale è uguale a quello cartaceo?



- Le nuove tecnologie debbono essere calate nell'organizzazione ed essere utilizzate con delle regole;
- La tecnologia velocizza i processi, ma comporta dei vincoli precisi.

# Quali strumenti per gli operatori?



- Elenco dei procedimenti amministrativi;
- Elenco degli oggetti tipo;
- Attivazione di specifici repertori informatici per i documenti soggetti a registrazione particolare.

# Ultimi sviluppi



- Il protocollo e la gestione dei documenti è un'attività che può essere “facilmente” automatizzata, ***soprattutto per l'ingresso di istanze online;***
- L'attività degli operatori è notevolmente ridotta;
- La possibilità di errore è ridotta al minimo.

# Ultimi sviluppi



## Alcuni esempi:

- Protocollo automatico delle fatture elettroniche (2015)
- Protocollo automatico delle istanze online dei servizi scolastici (2016)

## *Coming soon...*

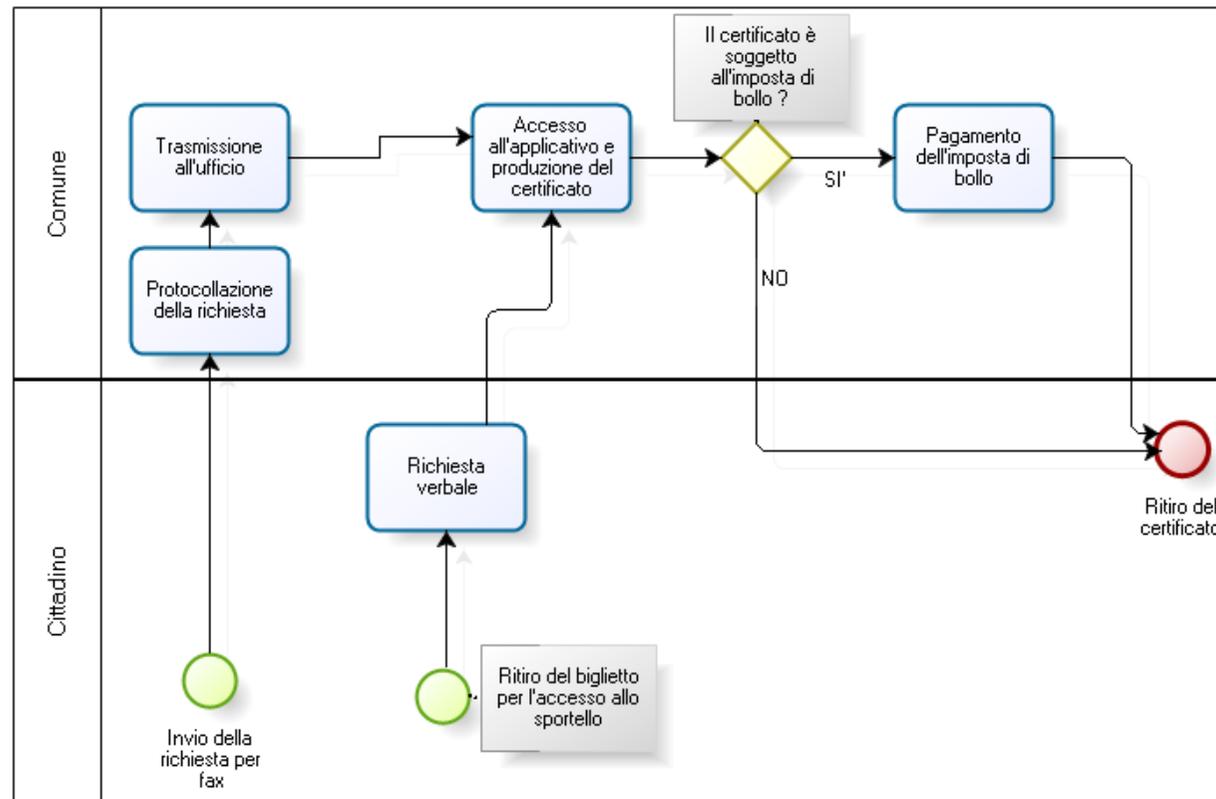
- Istanze con il nuovo portale SUAP e con SIEDER

# Possibili scenari futuri

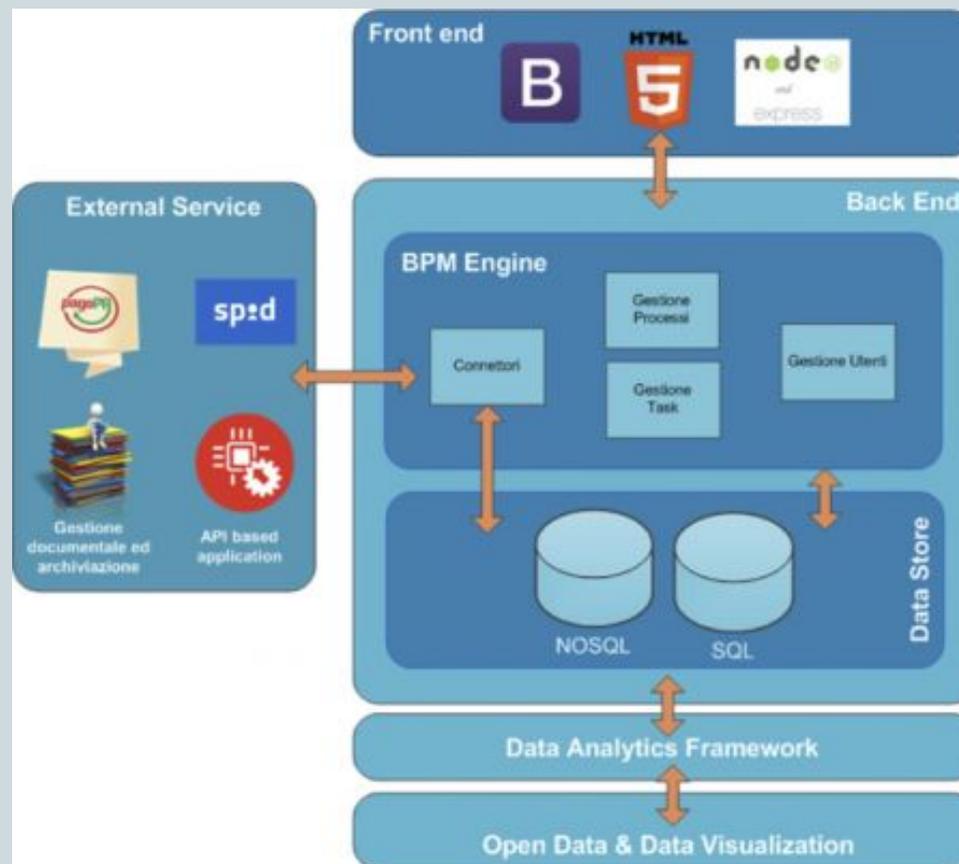


- Rilevazione dei processi / procedimenti con la tecnica del BPMN
- Piattaforma di gestione dei processi che fa da “orchestratore” rispetto al procedimento e coordina la gestione dei documenti.

# Possibili scenari futuri



# Possibili scenari futuri



Fonte: [Reggio Calabria, l'open source come strumento per la dematerializzazione](#)

# Il documento digitale



● Dalla carta al web  
Le tappe della digitalizzazione  
nel Comune di Anzola dell'Emilia

# Il documento digitale



- Dal 2013 in poi abbiamo attivato il **trasferimento in conservazione dei documenti digitali** presso il Polo Archivistico Regionale – PARER;
- Partendo dagli atti protocollati e dagli atti amministrativi, abbiamo individuato oltre 40 tipologie documentarie;

# Alcune provocazioni...



- Viene prima il software o il processo?
- Ci ricordiamo sempre di chiudere un fascicolo quando la pratica è finita?
- Quale modalità per lo scarto dei documenti digitali?
- Se il protocollo è informatico e i documenti digitali, è proprio vero che non stampiamo più la carta?

## Conclusioni...



- Il processo di digitalizzazione non è mai concluso, si deve adattare continuamente allo sviluppo tecnologico e organizzativo...

**Buon lavoro a tutti!**