



Reggio Emilia  
città  
delle persone

# Smart working e gestione documentale. Riflessioni ed esperienze

## *Il caso del Comune di Reggio Emilia*

Valentina Corona  
18 giugno 2020

# Il Servizio archivistico del Comune di Reggio Emilia:

- protocollazione;
- smistamento della posta cartacea pervenuta all'indirizzo del Comune e da indirizzare ai diversi uffici dell'ente (di consistenza ormai irrisoria);
- smistamento ai diretti interessati della posta cartacea pervenuta all'indirizzo dei cittadini senza fissa dimora;
  - gestione dell'Archivio di deposito e di tutte le attività a essa connesse, tra cui la più gravosa è la movimentazione delle carte richieste in consultazione dai Servizi dell'ente;
- gestione delle richieste di accesso ai documenti amministrativi (prevalentemente richieste di accesso a pratiche edilizie);
- gestione delle richieste di consultazione per motivi di studio

# L'emergenza sanitaria e l'accesso al telelavoro

Tre tipi di accesso al telelavoro:

1. modalità “Light”: accesso ai sistemi dell'ente utilizzando dispositivi personali con connessione internet, limitato alle sole applicazioni accessibili in remoto;
2. modalità “Guest”: accesso ai sistemi dell'ente con PC personale mediante una connessione VPN alla rete aziendale; tale modalità di accesso consente l'utilizzo della quasi totalità delle applicazioni dell'ente (tra cui JEnte, il sistema di gestione informatica dei documenti);
3. modalità “Enterprise”: accesso ai sistemi dell'ente con un PC portatile di proprietà dell'Amministrazione comunale, con possibilità di utilizzo di tutte le funzionalità previste nel lavoro in presenza

# L'emergenza sanitaria e la flessibilità oraria

- Possibilità di redistribuire i turni pomeridiani in modo discrezionale nell'arco della settimana
- Possibilità di alternare lavoro in presenza e telelavoro nell'arco della stessa giornata
  - Possibilità di svolgere in telelavoro le maggiori prestazioni orarie

# Il personale addetto alla protocollazione

Cinque unità di personale:

1. protocollazione delle istanze anagrafiche;
2. protocollazione e invio dei messaggi in uscita dal domicilio digitale dell'ente;
3. gestione della posta cartacea;
4. richieste di pubblicazione all'Albo pretorio;
5. protocollazione aspecifica e gestione delle situazioni di maggiore complessità

# Il protocollo in telelavoro

- La documentazione cartacea indirizzata all'Archivio generale è piuttosto esigua
  - Tutte le unità addette alla protocollazione della corrispondenza pervenuta digitalmente sono state messe nella condizione di adempiere alle loro funzioni in telelavoro
- Tre protocolliste su cinque hanno accettato di buon grado di svolgere l'attività lavorativa da casa

# Il protocollo in telelavoro: resoconto dell'attività lavorativa

Un numero di registrazioni di protocollo superiore alla media:

1. influenza positiva dell'ambiente domestico;
2. distanza dall'ufficio e dalle sue sollecitazioni (richieste di consulenza archivistica e di supporto da parte dei Servizi dell'ente)

# L'emergenza sanitaria come spinta alla produzione di documenti digitali

- L'ufficio Tributi ha concordato coi Centri di assistenza fiscale (Caf) e coi commercialisti un invio delle dichiarazioni di variazione Imu e delle richieste di aliquota agevolata esclusivamente digitale;
- il Servizio Gestione e sviluppo delle tecnologie e dei sistemi informativi è andato avanti nella procedura di acquisto di un software di produzione di istanze digitali, collegate a PagoPA, che l'Archivio generale sta valutando di utilizzare anche nella ricezione delle richieste di accesso ai documenti amministrativi;
- proprio in questi giorni si sta svolgendo la formazione da parte del Centro elaborazione dati (Ced) del Comune di Reggio Emilia a tutti i colleghi interessati relativa alla procedura di pagamento tramite PagoPA



## ...E la carta?

- Le Linee guida per Archivi e Biblioteche vengono emanate dall'Istituto centrale per la patologia degli archivi e del libro (Icpal) lo scorso 23 aprile
- Indicazioni indirizzate a «Istituti Archivistici» e «Biblioteche» in vista della loro imminente riapertura e, forse, meno pertinenti al contesto dei Servizi archivistici delle Pubbliche amministrazioni

## ...E la carta? L'accesso alle pratiche edilizie

- L'accesso alle pratiche edilizie su supporto cartaceo viene sospeso
- Non si ferma l'accesso alle pratiche edilizie scansionate nell'ambito del progetto di digitalizzazione che attualmente coinvolge l'archivio dell'Edilizia privata
- L'erogazione del servizio è resa possibile solo grazie alla presenza di personale *in loco*

## ...E la carta? Le richieste di consultazione da parte dei Servizi

- I colleghi di altri Servizi per necessità richiedono il ritorno presso i propri uffici di carte già versate in Archivio di deposito
- Non di rado tali richieste sono relative a documentazione già digitalizzata, ma che viene comunque richiesta su supporto cartaceo
- La realizzazione dell'“Amministrazione digitale”, tuttavia, non passa esclusivamente dal dettato normativo, ma dipende spesso da consuetudini pratiche ben consolidate all'interno dell'ente

# L'emergenza sanitaria e la progettazione dell'archivio

Possibilità di dedicare maggiori tempo e risorse alla progettazione a lungo termine dell'archivio:

- modifiche al Manuale di gestione e sua integrazione con un piano di fascicolazione;
- censimento degli applicativi verticali in uso presso l'Amministrazione, al momento non sempre integrati col sistema di gestione informatica dei documenti;
- adempimenti relativi alle procedure di scarto