

LA RIVOLUZIONE DIGITALE NELLA P.A.

Guglielmo Longobardi

**Componente del Centro di Competenza trasparenza e gestione
elettronica dei documenti**

Pierluigi Tozzi

**dal 1997 Consulente dell'CNIPA per l'analisi e lo sviluppo applicativo del
Sistema di Gestione Documentale aderente alla normativa (dal DPR
428/1998 al DPR 445/2000)**

SOMMARIO

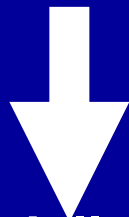
- norme, strategia e obiettivi del progetto protocollo informatico e trasparenza amministrativa**
- le attività svolte e le attività in corso**
- lo stato di attuazione della normativa nella PAC**
- le iniziative del governo**
- Trasparenza**
- Interoperabilità**
- Firma digitale**
- Archiviazione e Conservazione documenti**

LA GESTIONE DEI DOCUMENTI

Esigenza di gestione sistematica dei documenti

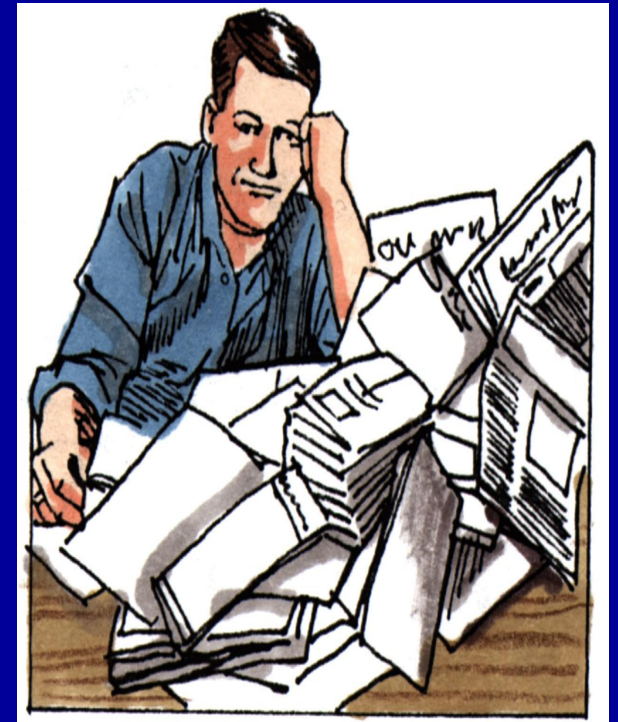
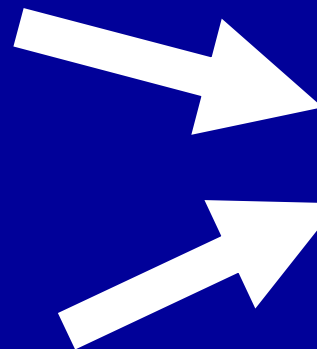


il Decreto Regio (gennaio 1900)



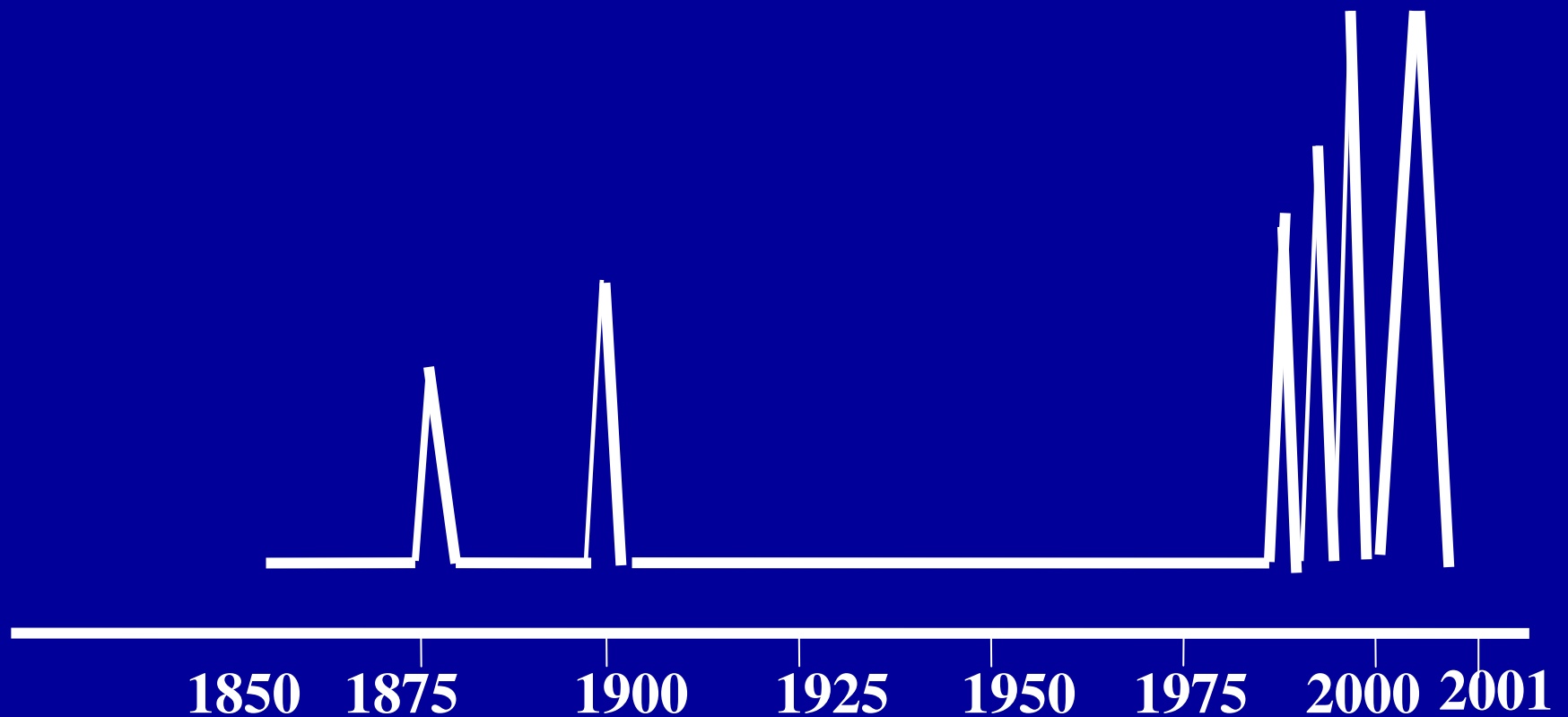
aumento della
quantità dei
documenti trattati

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



- inefficienza
- ridondanza
- lentezza tempi di reperimento

L'ELETTROCARDIOGRAMMA NORMATIVO



RIFERIMENTI NORMATIVI E VINCOLI TEMPORALI

FIRMA
DIGITALE

PROTOCOLLO
INFORMATICO



TESTO UNICO SULLA
DOCUMENTAZIONE
AMMINISTRATIVA



REGOLE
TECNICHE



INTEROPERABILITA'

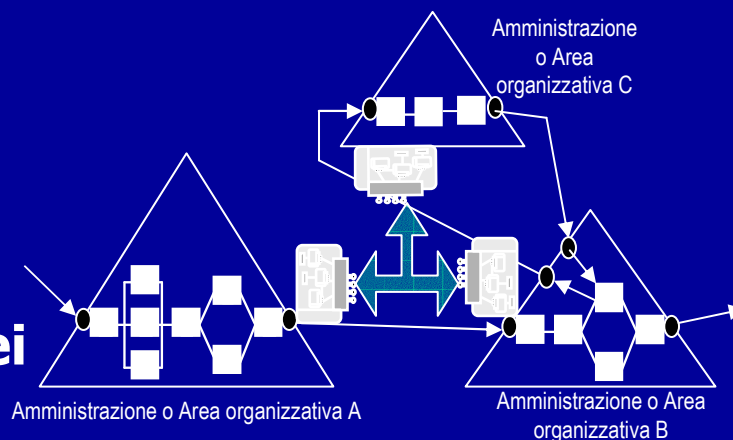
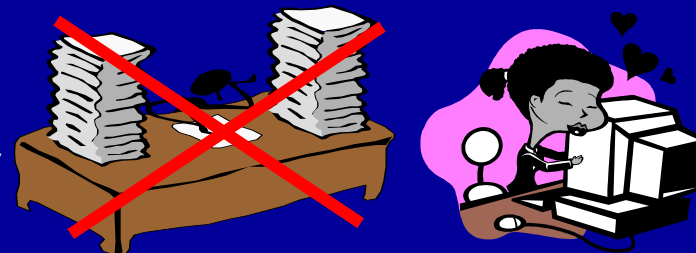


CONSERVAZIONE
DOCUMENTI

Art 50 c3. **1 GENNAIO 2004**

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).

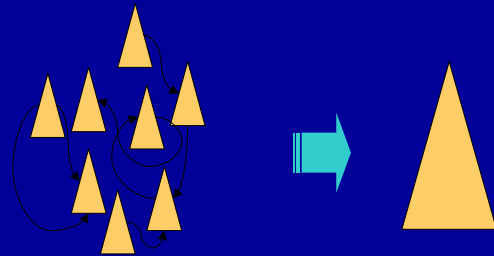


STRATEGIA DEL PROGETTO

- Fissare poche ma fondamentali regole per:
 - la corretta tenuta del registro informatico di protocollo
 - garantire l'interoperabilità tra sistemi di protocollo indipendenti
 - integrare il protocollo informatico con la firma digitale e la posta elettronica per l'attuazione dell'e-government,
- Lasciare alle amministrazioni la responsabilità delle scelte sulle questioni di efficienza interna;
- Fornire alle stesse amministrazioni supporto consulenziale e metodologico per facilitarle nelle scelte delle migliori soluzioni organizzative ed informatiche.

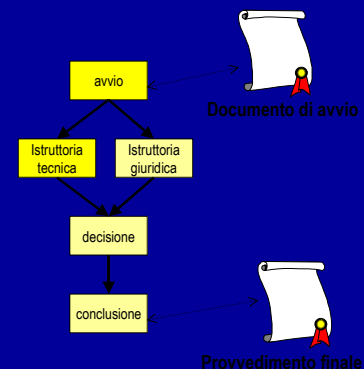
Principi generali della normativa *le indicazioni fondamentali*

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

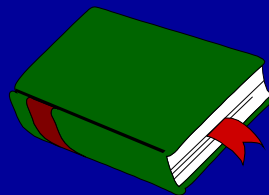


DPR 445/2000

Art. 1

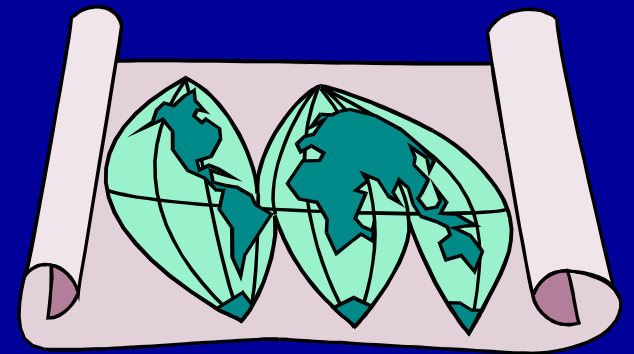
- a) **DOCUMENTO AMMINISTRATIVO** ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.
- b) **DOCUMENTO INFORMATICO** la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (nota: firmato digitalmente);
- q) **GESTIONE DEI DOCUMENTI** l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato; essa è effettuata mediante sistemi informativi automatizzati;
- r) **SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI** l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti;

DPR 445/2000
CAPO IV SISTEMA DI
GESTIONE INFORMATICA DEI
DOCUMENTI



AMBITO DI APPLICAZIONE

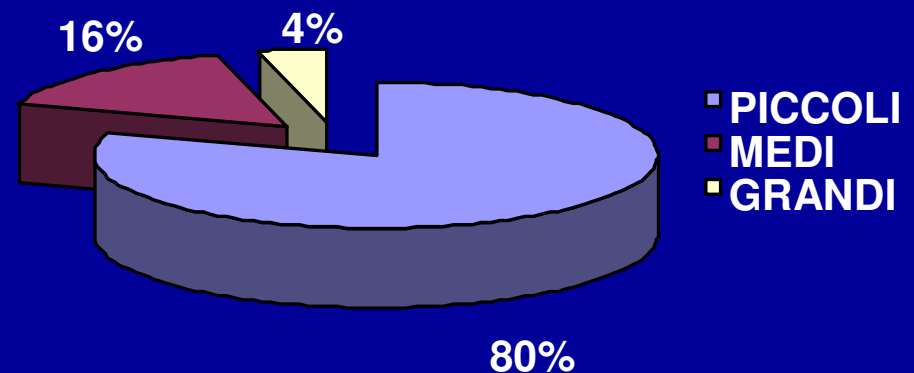
- **Il DPR 445 e il DPCM 31 10 2000, sono rivolti a tutte le amministrazioni definite dal DL 165/2001**
 - amministrazioni centrali
 - enti pubblici non economici
 - enti locali (regioni, province, comuni)
 - comunità montane, le istituzioni universitarie, scuole...



LE AMMINISTRAZIONI COINVOLTE

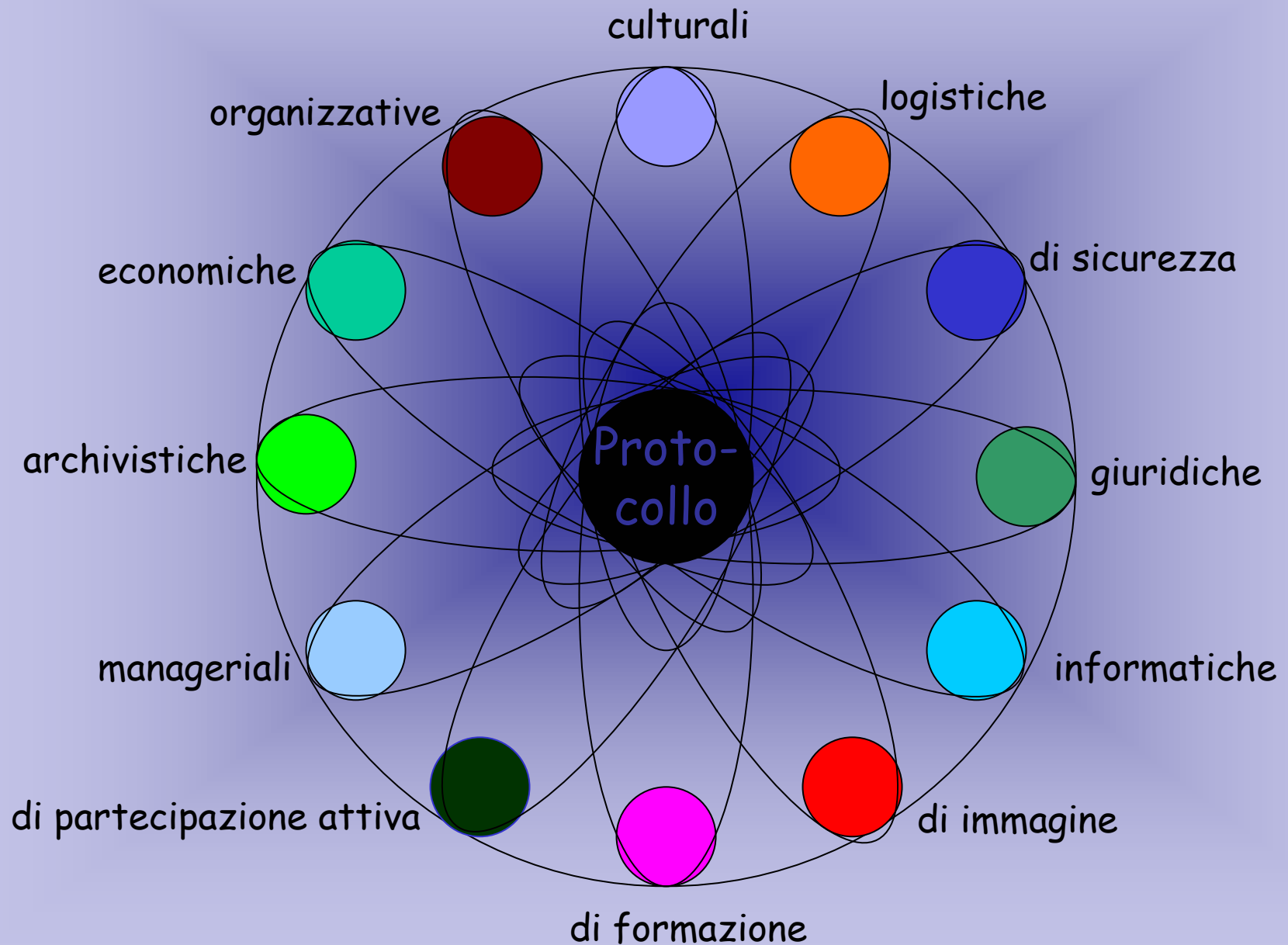
- ❑ amministrazioni centrali (con oltre 3500 uffici periferici)
- ❑ le amministrazioni locali (decreto 165/2001)

per un totale di circa
20.000
unità organizzative

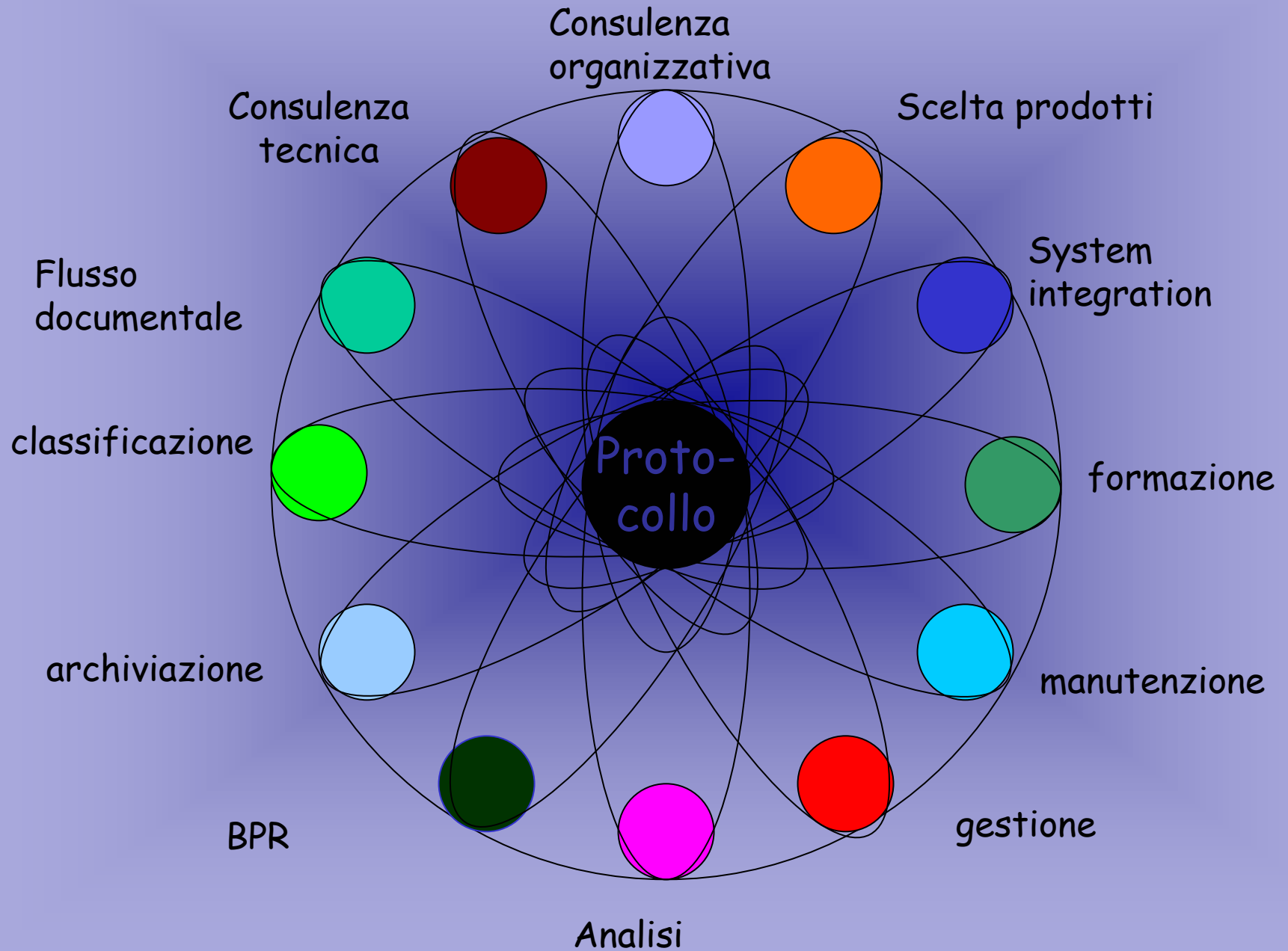


SETTORE	NUMEROSITA'
MINISTERI ED ENTI D39/93	57
REGIONI	20
PROVINCE	103
COMUNI	8.103
AUTOMOBILE CLUB	104
ENTE PUBBLICO NON ECONOMICO	125
AZIENDE AUTONOME	5
ENTI NAZIONALI DI RICERCA	26
ISTITUTI SPERIMENTALI	29
STAZIONI SPERIMENTALI	12
ENTI DI SORVEGLIANZA E VIGILANZA	9
ENTI EX ART. 73 D.LGS 29/93	18
ORDINI E COLLEGI	178
ATER/ALER/IACP	114
AZIENDE AUTONOME DI CURA SOGGIORNO E TURISMO/EPT	363
AZIENDE/ENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO	37
CCIAA	102
COMUNITA' MONTANE	381
CONSORZI	1.638
CONSORZI DI BONIFICA	155
ENTI PARCHI NATURALI/REGIONALI	43
ENTI REGIONALI	76
IPAB (istituzioni per l'assistenza e la beneficenza)	4.059
ASL	243
AZIENDE OSPEDALIERE	98
IRCCS	12
ISTITUTI ZOOPROFILATTICI SPERIMENTALI	11
ISTITUTI UNIVERSITARI	14
OSSERVATORI ASTRONOMICI	15
UNIVERSITA'	56

VALENZE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO



PROTOCOLLO INFORMATICO-ATTIVITA' DA SVOLGERE



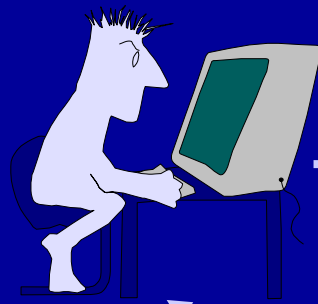
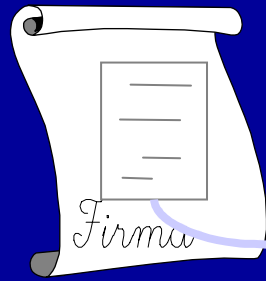
Protocollo Informatico

vs.

Protocollo Informatizzato

- Documento Digitale = documento prodotto con sw di office automation
- Documento Informatico = rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (documento firmato digitalmente)
- Il Protocollo Informatizzato tratta i documenti analogici (cartacei) e/o digitali
- Il Protocollo Informatico tratta tutti i documenti analogici, digitali ed informatici

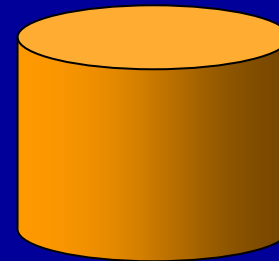
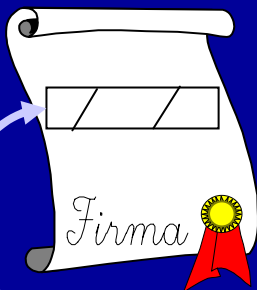
REGISTRAZIONE E SEGNATURA DI PROTOCOLLO



Numero	Oggetto	Data
1224		
1225		
1226		

Registrazione

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



Segnatura

data, progressivo di
protocollo, indicazione AOO

L'IMPRONTA

- **Generata dalla compressione, con perdita di informazione, del testo.**
- **Il numero di bit dell'impronta è fisso (160).**
- **A testi diversi corrispondono impronte diverse.**
- **Non è possibile generare un testo cui corrisponde un determinato valore dell'impronta.**
- **Non è possibile generare due testi che abbiano uguale impronta.**

IMPRONTA

- Per ogni file allegato ad un protocollo in ingresso o in uscita, viene calcolata l'impronta e viene memorizzata nel sistema documentale, associata ai dati di protocollo relativi.
- Funzionerà come chiave per la ricerca del numero di protocollo a partire da un file.



REGOLE TECNICHE: IL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO

- **Le funzioni obbligatorie sono le cosiddette funzioni del "nucleo minimo", ovvero registrazione, segnatura, classificazione, impronta**
- **Il nucleo minimo può essere esteso con funzioni aggiuntive non ridondanti definite dall'amministrazione.**
- **Requisiti di sicurezza:**
 - **le registrazioni devono essere non modificabili**
 - **sistemi operativi adeguati**
 - **log di sistema**
 - **"history" delle modifiche effettuate sui singoli campi**

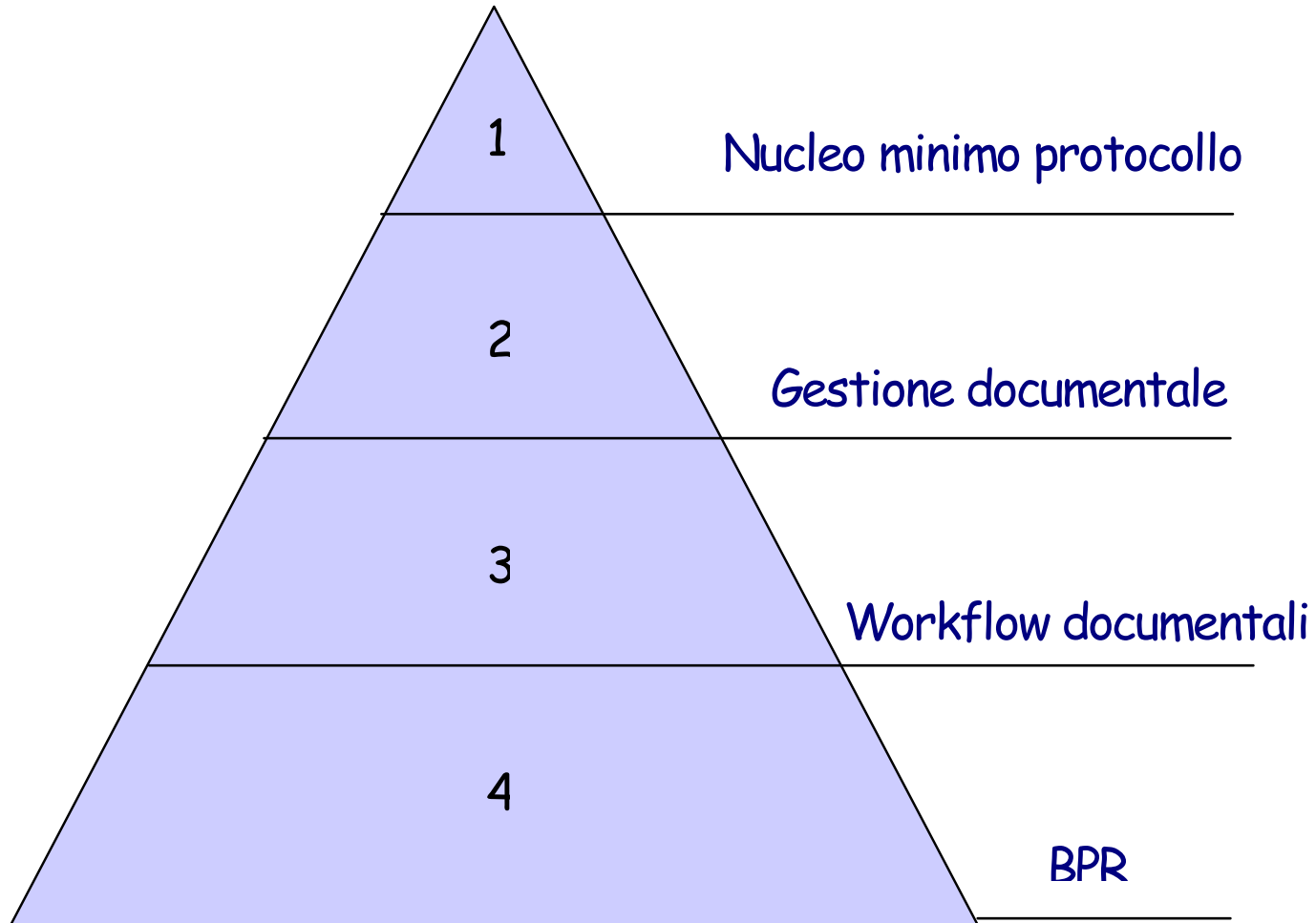
**Ruoli e fasi del processo di protocollazione e trattamento dei documenti
in partenza**

Campo	Sistema informatico	Addetto al protocollo	Dirigente	Funzionario
il numero di protocollazione progressivo;	X			
la data di protocollazione;	X			
il destinatario o i destinatari;				X
l'oggetto;				X
l'eventuale numero e tipologia di allegati;				X
il riferimento ad eventuali allegati redatti su supporto informatico;				X
il responsabile del procedimento ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;	X			
l'ufficio che ha prodotto il documento;	X			
l'indicazione del numero di codice fiscale o di partita IVA, ovvero, in caso di indisponibilità degli stessi, il nome e cognome dell'eventuale soggetto cui si riferisce l'atto;				X
l'eventuale riferimento a documenti collegati, protocollati in precedenza;				X
la classifica ed eventuale sottoclassifica, con particolare riferimento alle categorie degli atti esclusi dall'accesso;				X
la denominazione del tipo di procedimento cui afferisce il documento, individuato dai regolamenti emanati ai sensi dell'art. 2, comma 2, della legge 7 agosto 1990, n. 241;				X
lo stato del procedimento ed il suo iter, attraverso l'indicazione del numero di protocollo di un qualsiasi documento;				X
il numero progressivo dello specifico procedimento cui afferisce il documento				X
la data di partenza		X		
la collocazione del documento nell'archivio dell'amministrazione, anche in relazione all'identificativo del fascicolo in cui è inserito;		X		

Ruoli e fasi del processo di protocollazione e trattamento dei documenti in arrivo

Campo	Sistema informatico	Addetto al protocollo	Dirigente	Funzionario
il numero di protocollazione progressivo;	X			
la data di protocollazione;	X			
il mittente o i mittenti;		X		
la data e numero di protocollo del mittente (se disponibili);		X		
l'oggetto;		X		
la data di arrivo;		X		
l'eventuale numero e tipologia di allegati;		X		
il riferimento ad eventuali allegati redatti su supporto informatico;		X		
il responsabile del procedimento ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;			X	
l'ufficio al quale il documento è assegnato;			X	
le eventuali informazioni identificative del mittente;				X
l'indicazione del numero di codice fiscale o di partita IVA, ovvero, in caso di indisponibilità degli stessi, il nome e cognome dell'eventuale soggetto cui si riferisce l'atto;				X
l'eventuale riferimento a documenti collegati, protocollati in precedenza;				X
la classifica ed eventuale sottoclassifica, con particolare riferimento alle categorie degli atti esclusi dall'accesso;				X
la denominazione del tipo di procedimento cui afferisce il documento, individuato dai regolamenti emanati ai sensi dell'art. 2, comma 2, della legge 7 agosto 1990, n. 241;				X
lo stato del procedimento ed il suo iter, attraverso l'indicazione del numero di protocollo di un qualsiasi documento;				X
il numero progressivo dello specifico procedimento cui afferisce il documento	X			
la collocazione del documento nell'archivio dell'amministrazione, anche in relazione all'identificativo del fascicolo in cui è inserito;		X		

I LIVELLI REALIZZATIVI



Nucleo Minimo Protocollo

Limitarsi a questo livello di realizzazione significa, in estrema sintesi:

- ❑ circoscrivere l'obiettivo dell'intervento alla registrazione dei documenti e alla loro organizzazione nel sistema documentario;
- ❑ prendere in considerazione solamente i documenti protocollati;
- ❑ coinvolgere nel processo di informatizzazione esclusivamente l'Ufficio Protocollo;
- ❑ consentire l'accesso in via informatica alle informazioni relative ai documenti, ma non ai documenti stessi.

Gestione Documentale

Per gestione documentale si intende la gestione informatica dei documenti in modalità avanzata. E' stata così denominata perché si tratta di una soluzione che privilegia ed esalta essenzialmente le potenzialità legate alla gestione informatizzata dei documenti e degli archivi.

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
- ❑ collegamento dei documenti alla gestione dei fascicoli

Procedere a questo livello di realizzazione significa, in linea di:

- ❑ 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;
- ❑ consentire l'accesso in via informatica direttamente ai documenti.

Workflow Documentali

In tale categoria si vogliono ricomprendere quella attività di razionalizzazione esclusivamente dei processi documentali di una Amministrazione..

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;
- integrazione con gli eventuali workflow relativi ai processi primari.

Procedere a questo livello di realizzazione significa, in linea generale :

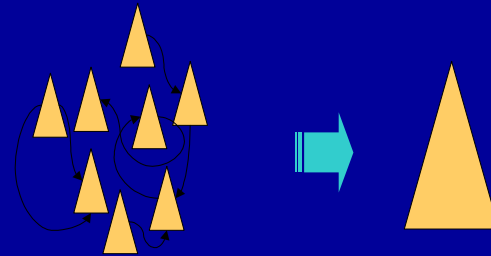
- privilegiare l'obiettivo della razionalizzazione ed informatizzazione dei flussi documentali;
- prendere in considerazione tutti i documenti, anche quelli relativi agli iter di processo;
- coinvolgere nel processo di informatizzazione tutti gli uffici;
- consentire l'accesso in via informatica agli iter di processo.

1.1.1 BPR

Quest'ultima categoria è quella invece che 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.

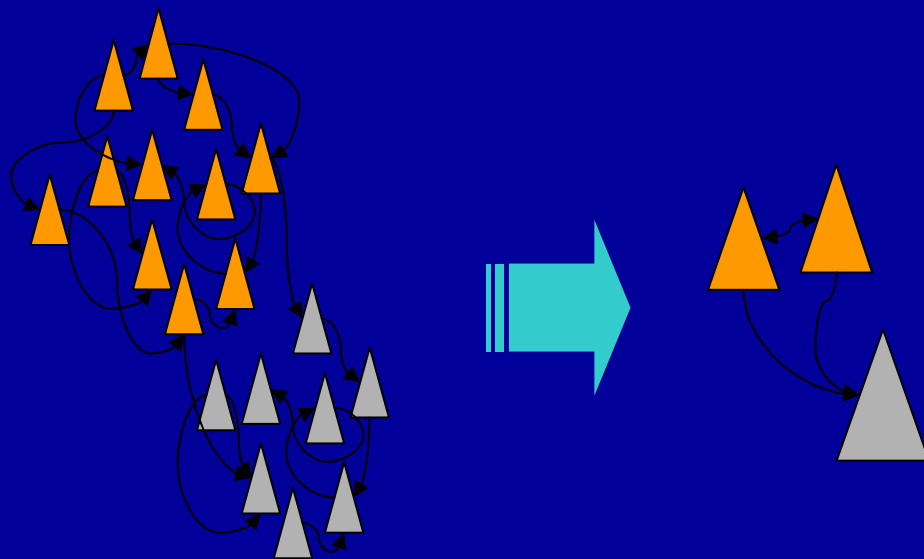
DPR 445/2000

La istituzione dei servizi
per la gestione dei flussi
documentali
riduzione della frammentazione



DPR 445/2000

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.



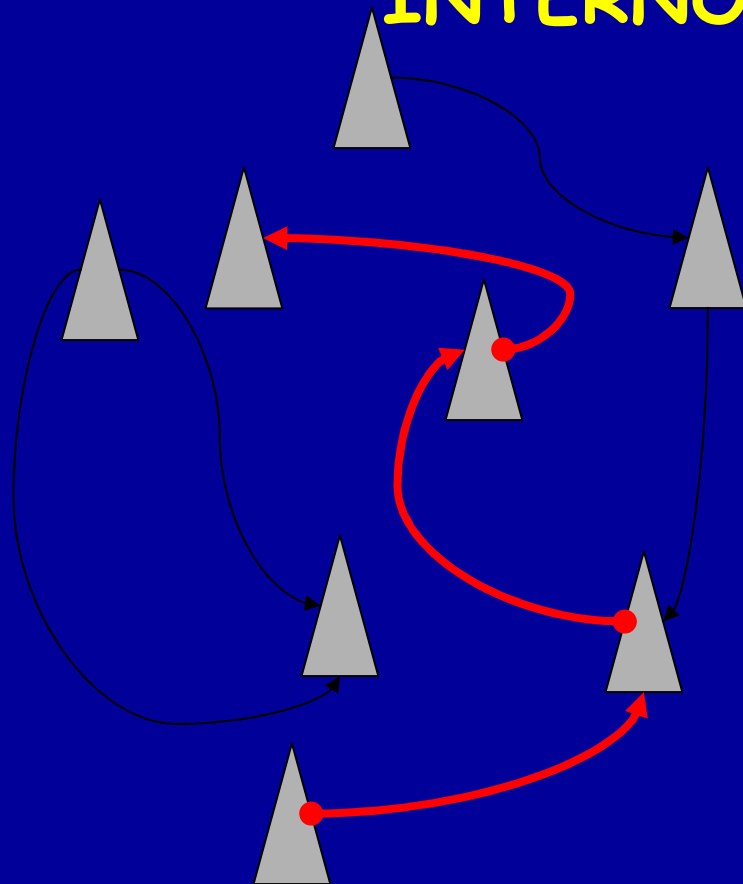
prima...

...dopo

Esempio:una piccola prefettura, 20 registri

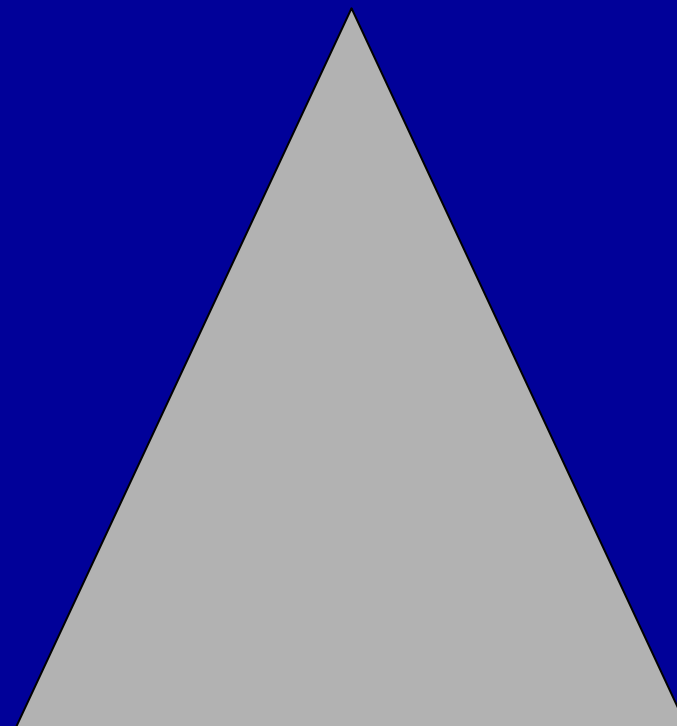
<i>Denominazione ufficio protocollo</i>	<i>Atti in ingresso</i>	<i>Atti in uscita</i>
PROT. GAB	1689	1651
PROT. ANTIMAFIA ART.2	2503	2503
PROT.ANTIMAFIA Art.4	146	146
PROT. N.O.T./GAB	203	203
PROT.SETTORE I°	775	775
PROT.1° SETT.SEGRETARI COMUNALI	116	70
PROT.SETTORE II	1550	1550
PROT.II INVALIDI CIVILI	1995	5000
PROT.II SETT.PORTO D'ARMA	279	279
PROT.II SETT.G.P.G.G.E.V	334	334
PROT.II SETT.9 ESPLOSIVI/FOCHINI	933	933
PROT.II SETT. ISTITUTI VIGIL. GUARDIE GIURATE	265	265
PROT.II SETT.ISTITUTI VIGIL. PORTO D'ARMA	222	222
PROT.SETT.II 6 PAT.PATENTI	2717	2717
PROT.SETT.II DEP.1 RICORSI	1244	1244
PROT.SETT.II SEQUESTRI	347	347
PROT.SETT.II DEP 3 VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE	62	62
PROT.SETT.II RUOLI	69	69
PROT. SETT. III	1659	1659
PROT. ELETTORALE	159	159
<i>Totale</i>	17267	20188

SOSTITUZIONE DEL TRACCIAMENTO INTERNO DEI DOCUMENTI



Modalità tradizionale.

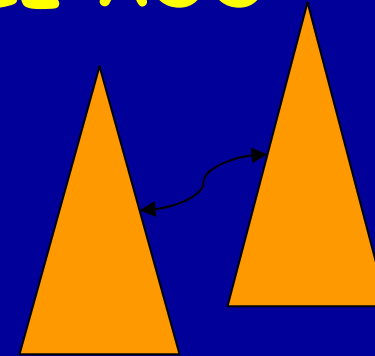
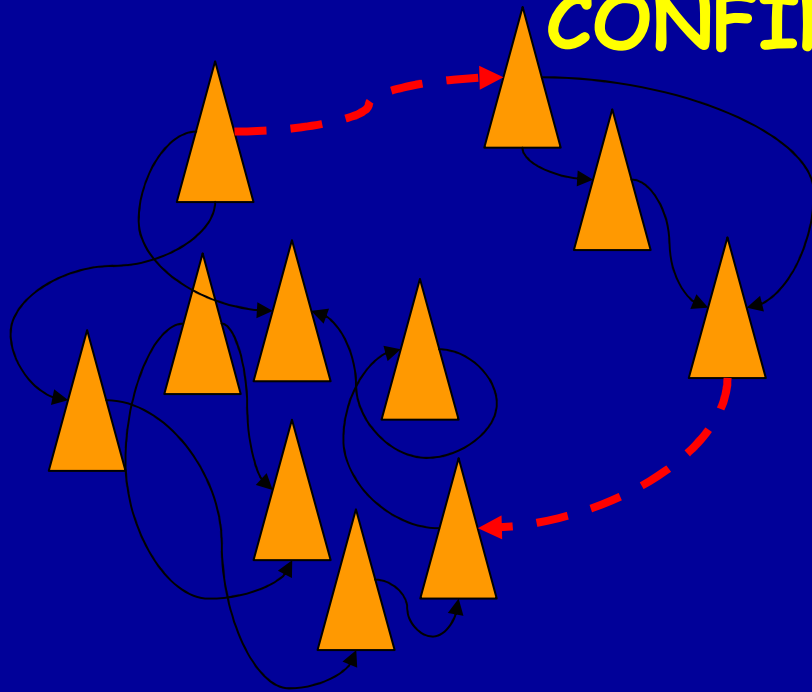
Molti registri = rudimentale tracciamento del flusso dei documenti all'interno della struttura



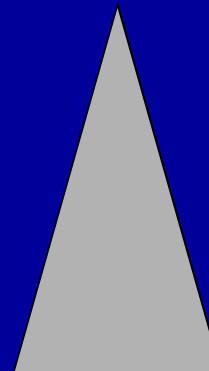
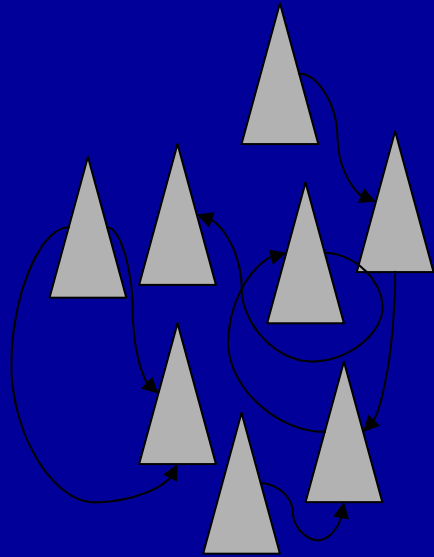
Modalità protocollo unico.

Il tracciamento del flusso dei documenti all'interno della struttura va ottenuto con altre tecnologie

CONDIZIONI PER LA DETERMINAZIONE DEI CONFINI DELLE AOO



Particolari condizioni logistiche



Alta coesione interna
o grandi economie di scala

Ex Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica

Rilevazione Servizi di Protocollo e Volumi di Documenti Gestiti

(I dati si riferiscono alla sola Amministrazione Centrale,
ad essi vanno aggiunti quelli delle 104 DPT e delle 104 RPS)



MTBPE -CONSIP

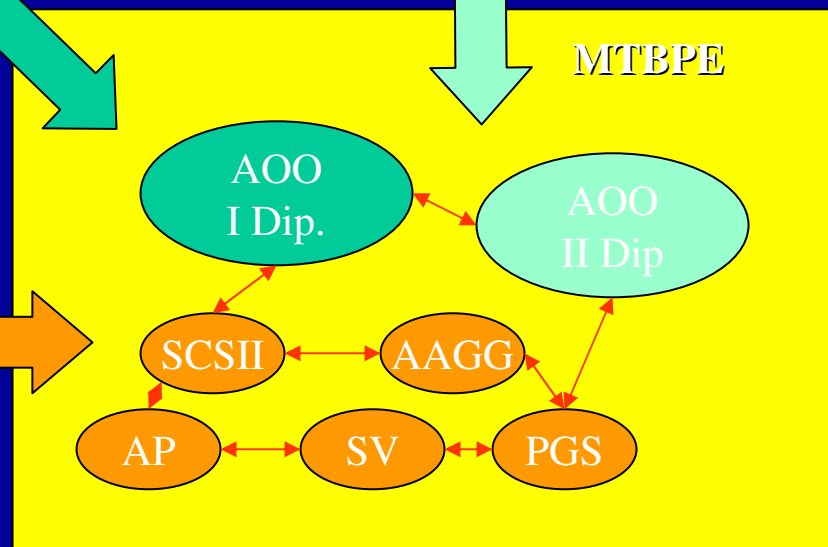
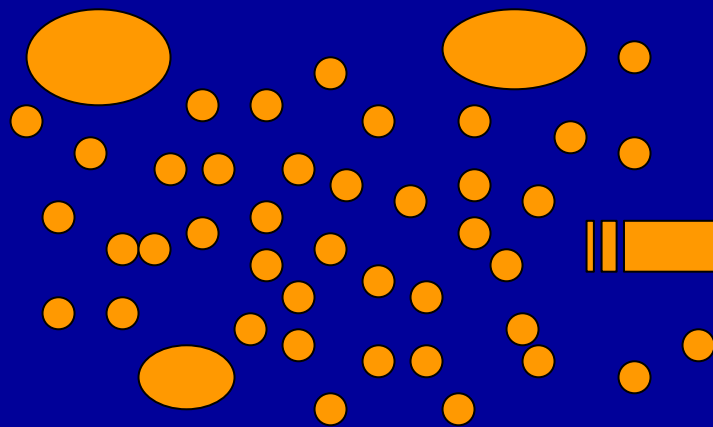
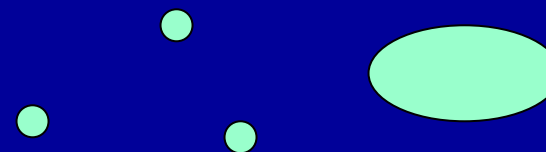
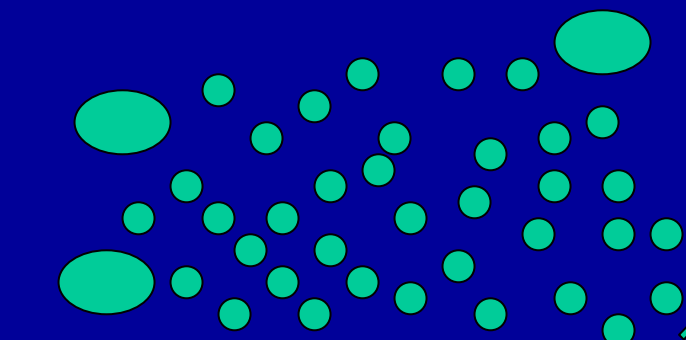
Ex Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica

INDIVIDUAZIONE AOO

I Dipartimento = 39 uff. protocollo

II Dipartimento = 4 uff. protocollo

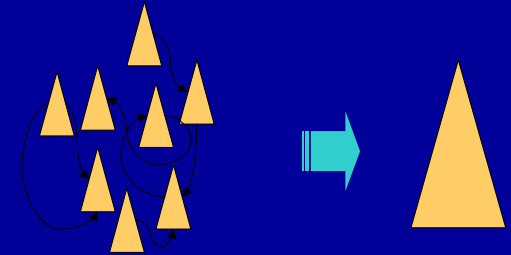
IV Dipartimento = 45 uff. protocollo



MTBPE -CONSIP

OBIETTIVI DI ADEGUAMENTO

- Obiettivi di adeguamento delle pubbliche amministrazioni
 - **l'individuazione delle aree organizzative omogenee;**
 - la **nomina del responsabile del servizio;**
 - l'adozione del **manuale di gestione;**
 - la definizione, su indicazione del responsabile del servizio, dei tempi, delle modalità e delle misure organizzative e tecniche finalizzate alla **eliminazione** dei protocolli di settore e di reparto.



IL PROTOCOLLO INTERNO

- **La frammentazione degli uffici di protocollo provoca il fenomeno della protocollazione interna**
 - **di tipo verticale: segue la gerarchia funzionale**
 - **di tipo orizzontale: si protocolla un documento in uscita (anche se interno all'amministrazione) per certificare il termine di una determinata fase della attività**

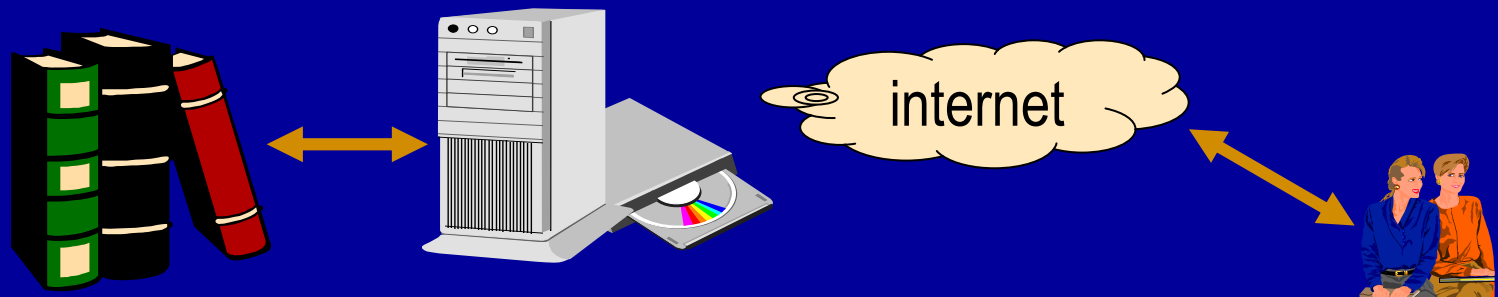
IL MANUALE DI GESTIONE

- 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



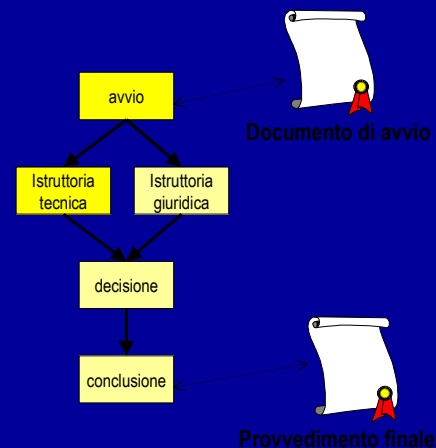
IL MANUALE DI GESTIONE

- Il manuale è anche uno **strumento di trasparenza:**
 - “Il manuale di gestione è reso pubblico dalle pubbliche amministrazioni di cui al decreto n. 165/2001 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.



DPR 445/2000

Workflow e gestione flussi documentali

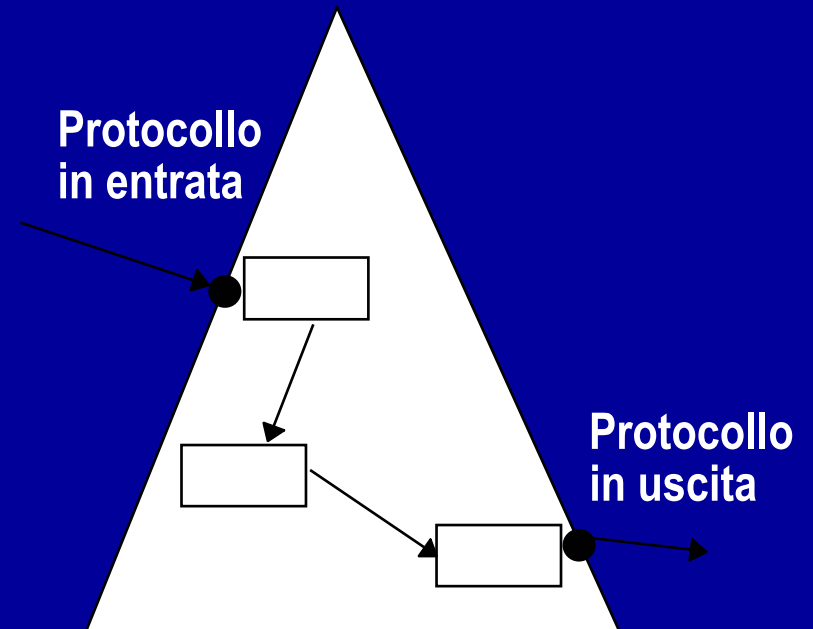
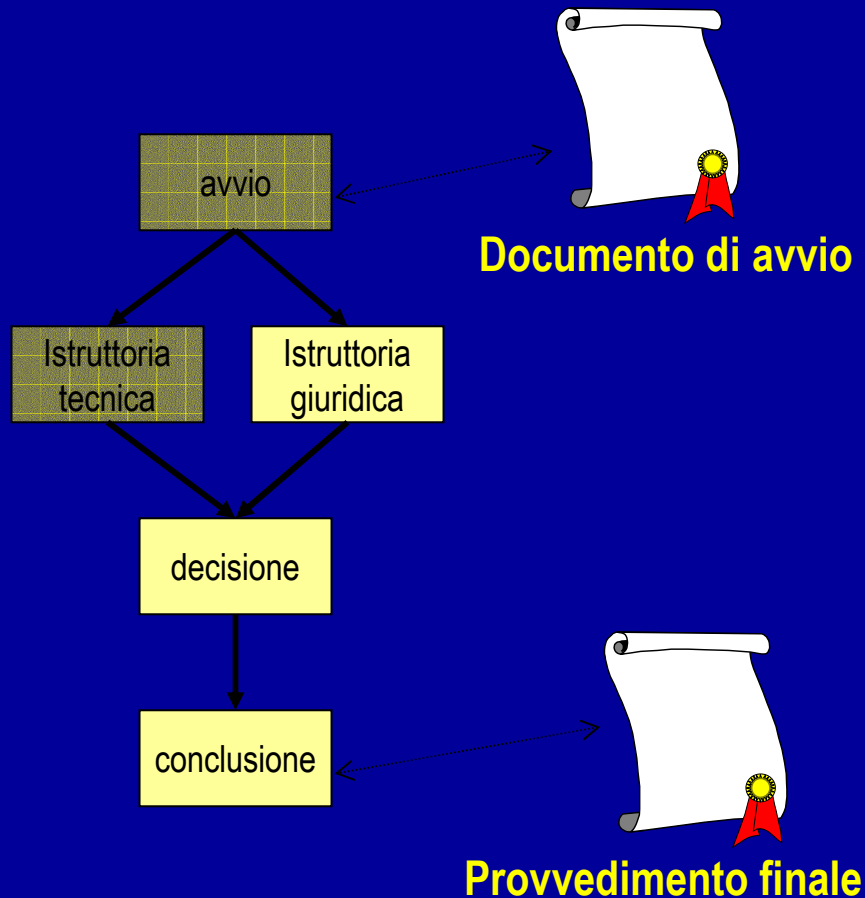


DPR 445/2000

GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI

- (Art. 64 comma 3)
 - *Il sistema per la gestione dei flussi documentali include il sistema di gestione informatica dei documenti.*

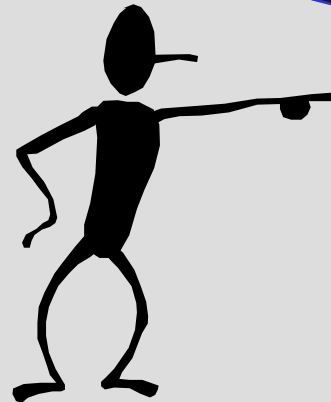
ASSOCIAZIONE TRA PROTOCOLLO E PROCEDIMENTI



WORKFLOW MANAGEMENT SYSTEM

“LA PRINCIPALE CARATTERISTICA DI UN SISTEMA DI WORKFLOW E’ LA CAPACITA’ DI DISTRIBUIRE ATTIVITA’ ED INFORMAZIONI TRA GLI ATTORI DEL PROCESSO”

**RISORSE
UMANE**



**RISORSE
TECNOLOGICHE**

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

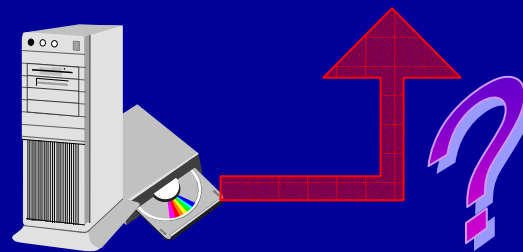
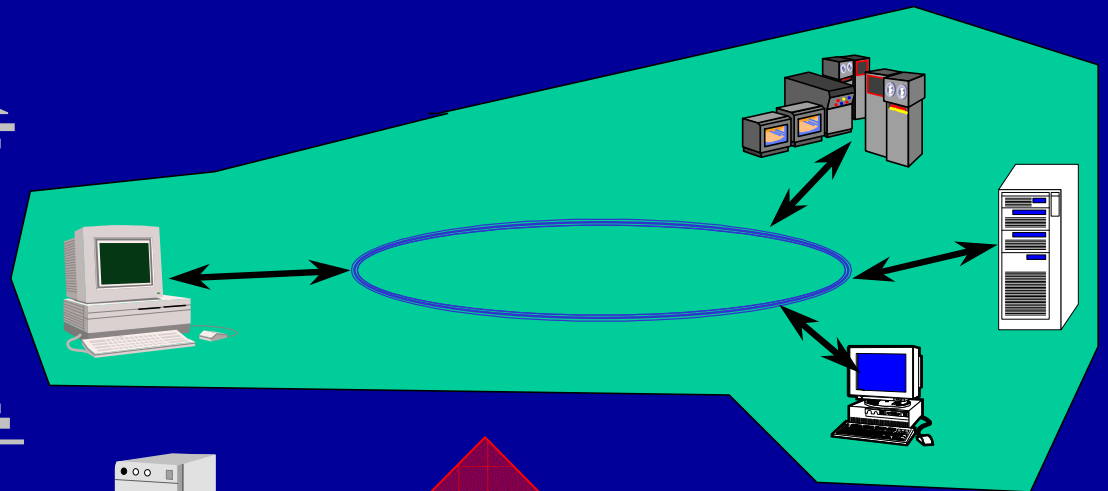
DPR 445/2000

GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI

- (Art. 64 comma 1)

Le pubbliche amministrazioni provvedono in ordine alla 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.

COLLOCAZIONE DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO NEL SISTEMA INFORMATIVO DELL'AMMINISTRAZIONE

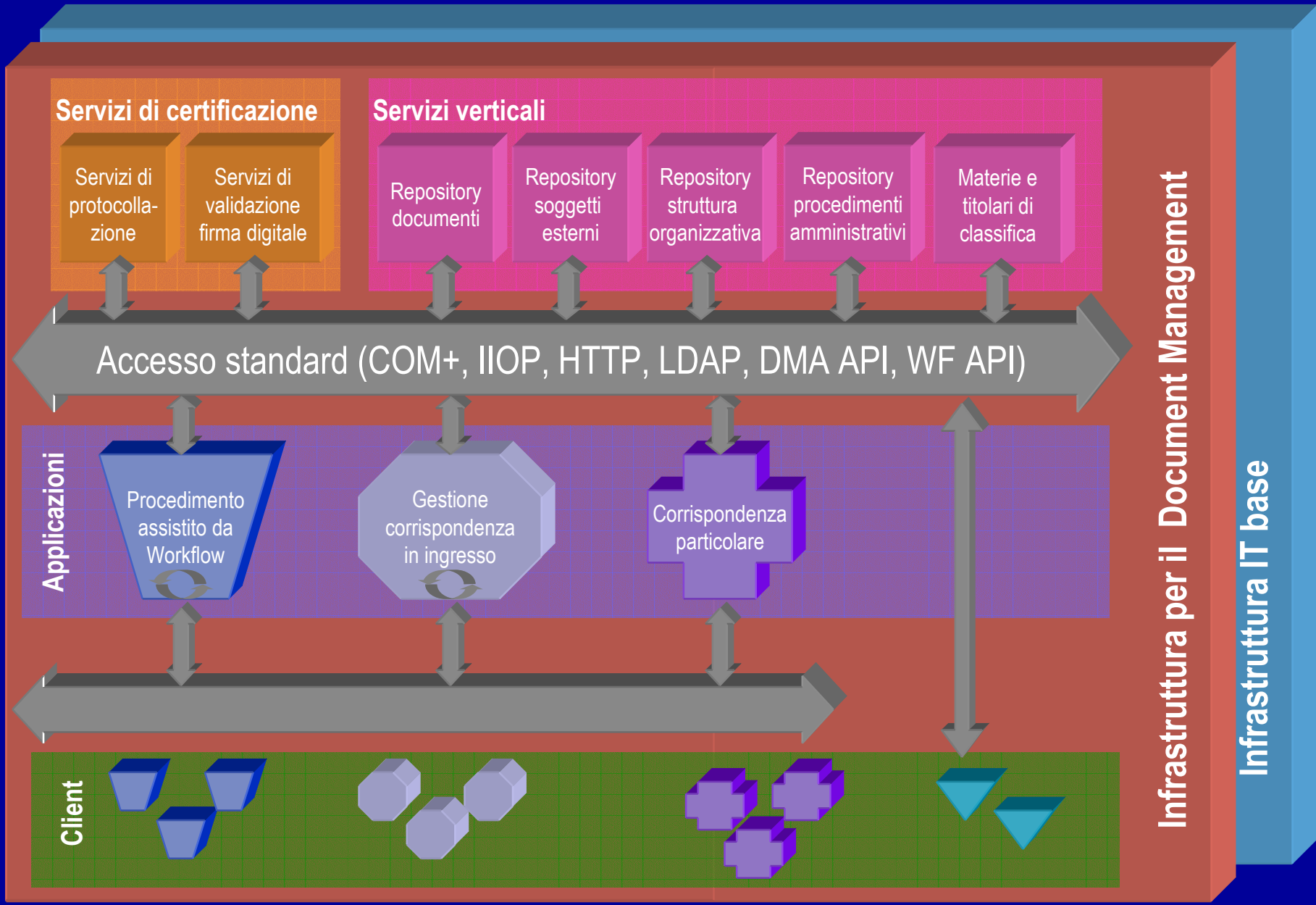


SCENARIO "MONOLITICO"

- Una unica applicazione "monolitica" gestisce, in modo tipicamente "chiuso" e non particolarmente soddisfacente, 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 MODULARE

- E' lo scenario in cui il protocollo in senso stretto sia visto come un modulo applicativo, esclusivamente dedicato al servizio di certificazione, con tutte le caratteristiche previste dal DPR 445.
- 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



RIASSUMENDO.....

- Le attività di protocollazione sono un servizio all'interno di un procedimento amministrativo. Esse certificano quando i documenti sono ricevuti o prodotti dall'amministrazione.
- Un procedimento amministrativo è normalmente definito da una serie di passi attraverso i quali procedere nell'erogazione di un servizio al cittadino o ad altri organismi dello stato.
- Automatizzare le attività di protocollazione vuol dire acquisire e mettere in servizio prodotti informatici che siano in grado di garantire l'erogazione di servizi di certificazione di protocollo. Automatizzare il protocollo non significa di per se stesso automatizzare il procedimento amministrativo.
- Vi sono diverse soluzioni tecnologiche perseguibili per automatizzare il protocollo e il procedimento amministrativo nel suo complesso. Le principali sono la soluzione minimale, quella monolitica e quella modulare.
 - Nella soluzione minimale si compra e dispiega un sistema informatico in grado di effettuare le sole registrazioni di protocollo in senso stretto. L'automazione del procedimento si limita all'uso di strumenti standard di automazione d'ufficio che devono essere opportunamente integrate con il sistema di protocollo informatico.
 - Nella soluzione monolitica, la tecnologia acquisita integra le funzioni di protocollazione con alcune funzioni di supporto a procedimenti generici. Tali sistemi sono difficilmente adattabili e estendibili a fronte di nuove o più complesse esigenze dell'utenza.
 - Nella soluzione modulare, il sistema di protocollazione viene ad essere collocato come un servizio richiamato all'interno di un sistema di gestione del lavoro cooperativo. Tale sistema deve essere parametrizzato utilizzando una qualche descrizione del processo che costituisce il procedimento amministrativo.
- Le tecnologie di supporto al lavoro cooperativo sono sostanzialmente di due tipi: workflow management systems e sistemi di groupware. I primi sono orientati a processi strutturati e ripetitivi. I secondo favoriscono una collaborazione più creativa e meno prevedibile.

INFORMATIZZAZIONE DEL PROTOCOLLO: FASI DEL PROGETTO

1 - PREPARAZIONE O AVVIO

- 1.1 - SENSIBILIZZAZIONE**
- 1.2 - PIANIFICAZIONE**
- 1.3 - CREAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO**
- 1.4 - PROGRAMMAZIONE**

2 - RIPROGETTAZIONE DEI PROCESSI

- 2.1 - RILEVAZIONE**
- 2.2 - ANALISI**
- 2.3 - PROPOSTE DI RAZIONALIZZAZIONE DEL PROCESSO (BPR)**
- 2.4 - DECISIONI**

3 - REALIZZAZIONE DEL PROGETTO INFORMATICO

- 3.1 - STUDIO DI FATTIBILITA' DEL S.I. DI SUPPORTO**
- 3.2 - CAPITOLATO-GARA/RIUSO ALTRE PA (L. 340/2000)**
- 3.2 - INSTALLAZIONE, COLLAUDO E FORMAZIONE APPLICAZIONE SOFTWARE**

4 - VERIFICA RISULTATI

- 4.1 - TEST SULL'UNITA' PILOTA E FEEDBACK**
- 4.2 - DIFFUSIONE SULL'INTERA UNITA' ORGANIZZATIVA**
- 4.3 - RILEVAZIONI DI EVENTUALI SCOSTAMENTI
INDIVIDUAZIONE AREE DI MIGLIORAMENTO**

INIZIATIVE ORIENTATE ALLA ACCELERAZIONE: IL RIUSO

Il riuso di modelli, soluzioni o applicativi è un fattore di

- riduzione dei costi di sviluppo e di gestione**
- riduzione dei tempi di realizzazione**

**□ Il riuso deve essere gestito in modo organizzato
e richiede investimenti per renderlo efficace**

Svolgono un ruolo essenziale nel riuso:

- Portale protocollo.gov.it (knowledge sharing)**
- Centro di Competenza e C.N.I.P.A.**









ATTIVITA' SVOLTE DAI CNIPA

- **indagine conoscitiva nel triennio 1994-96**
- **studio di prefattibilità Gedoc**
- **modifica del quadro normativo**
- **supporto alle amministrazioni**
 - **ausilio alla comprensione della normativa**
 - **redazione delle linee guida Gedoc2**
 - **emanazione circolare sulla interoperabilità**
 - **realizzazione di un sito web per la diffusione della conoscenza**
- **realizzazione sistema di gestione documentale interno**

DOCUMENTI PRODOTTI DAL CNIPA

- | | |
|-------------|---|
| 1997 | Studio di prefattibilità Gedoc |
| 1998 | DPR 428/98 |
| 1999 | Regole tecniche dpr 428/98 |
| 2000 | Linee guida Gedoc2
Linee guida interoperabilità |
| 2001 | circolare interoperabilità
Realizzazione sito web protocollo |
| 2002 | progetto formazione dirigenti e
operatori di protocollo per la PAC |

RISULTATI OTTENUTI ED ATTIVITÀ IN CORSO

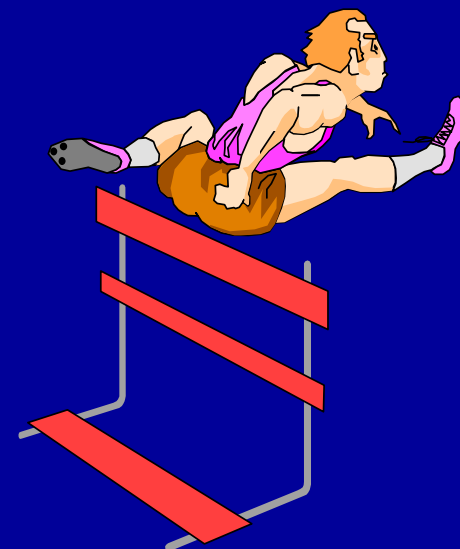
- **Completato il quadro normativo** 
- **Finanziati progetti per oltre 11 milioni di euro** 
- **Azioni di indirizzo**
 - **documenti di indirizzo** 
 - **metodologia di intervento** 
 - **linee guida per l'integrazione
protocollo/posta/firma** 
- **Strumenti di supporto alle amministrazioni**
 - **sito web <http://protocollo.gov.it>** 
 - **ampliamento funzionalità sito web** 
 - **progetto formazione** 

STATO AVANZAMENTO DEI PROGETTI DELLE AMMINISTRAZIONI

Lavoro e politiche sociali
Pubblica istruzione
ex Lavori pubblici
ex Trasporti e Navigazione
Università
Comunicazione
Difesa
Attività produttive

Ex Commercio estero
Affari Esteri
Politiche agricole
Sanità

Presidenza del Consiglio
Economia e Finanze
Ex Tesoro
Interno
Giustizia
Beni e attività culturali
Ambiente
Inps
Inail



INIZIATIVE DEL GOVERNO

- **direttiva linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione**
- **Istituzione del project office sul protocollo informatico e trasparenza amministrativa**
- **direttiva sulla trasparenza amministrativa e gestione elettronica dei documenti**
- **istituzione di un Centro di Competenza presso il Centro tecnico**

INIZIATIVE DEL GOVERNO

10 obiettivi di legislatura

Servizi online ai cittadini e alle imprese

1. Tutti i servizi 'prioritari' disponibili on-line
2. 30 milioni di Carte di Identità Elettroniche e Carte Nazionali dei Servizi distribuite
3. 1 milione di firme digitali diffuse entro il 2003

Efficienza interna della Pubblica Amministrazione

4. 50% della spesa per beni e servizi tramite *eProcurement*
5. Tutta la posta interna alla Pubblica Amministrazione via *e-mail*
6. Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line

Valorizzazione delle Risorse Umane

7. Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili
8. 1/3 della formazione erogata via *eLearning*

Trasparenza

9. 2/3 degli uffici della Pubblica Amministrazione con accesso on-line all'iter delle pratiche da parte dei cittadini

Qualità

10. Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di soddisfazione dell'utente

OBIETTIVO DI LEGISLATURA

Il progetto trasparenza uno dei 10 obiettivi di legislatura

l'obiettivo è

la attivazione del protocollo informatico nel 66% delle Aree Organizzative Omogenee

CENTRO DI COMPETENZA: OBIETTIVI GENERALI E STRUMENTI

□ INIZIATIVE DI SENSIBILIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

□ INIZIATIVE ABILITANTI (REALIZZATE)

- **indice p.a. (<http://indicepa.gov.it>)**
- **sistema di posta elettronica certificata e firma digitale**

□ INIZIATIVE DI SUPPORTO ALLE AMMINISTRAZIONI CENTRALI E LOCALI

- **assessment con l'uso di questionari**
- **riuso esperienze di progetto (<http://protocollo.gov.it>)**
- **supporto consulenziale**

□ INIZIATIVE ORIENTATE ALLA TRASPARENZA

- **progetti di riferimento con alcune amministrazioni per l'attuazione della trasparenza**

□ INTERVENTI NORMATIVI IN FASE DI EMANAZIONE

- **la direttiva sul protocollo e la trasparenza amministrativa**
- **DPCM sulla posta certificata (ART. 14 DPR 445/2000)**

L'INDICE DELLE PA

Indice delle Amministrazioni Pubbliche - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indietro Avanti Termina Aggiorna Pagina iniziale Cerca Preferiti Cronologia Posta Stampa Modifica Best Search

Indirizzo <http://INDICEPA.GOV.IT>

iPA indice delle Pubbliche Amministrazioni
Sito ufficiale previsto dal D.P.C.M. del 31.10.2000 G.U. 272 del 21.11.2000

indicePA.gov.it

AREA RISERVATA : accedi >

HOME PAGE

cerca

COSA FACCIAMO
AMMINISTRAZIONI
ACCREDITAMENTO

RICERCA
per alfabeto
per territorio

AIUTO
CONTATTI
MAPPA DEL SITO
ENGLISH OVERVIEW

BENVENUTO

Nell'Indice della P.A. sono pubblicate le strutture organizzative centrali e periferiche delle amministrazioni pubbliche, con l'elenco dei servizi offerti, le informazioni per il loro utilizzo, e gli indirizzi di posta elettronica certificata delle caselle istituzionali e ufficiali attive presso ogni amministrazione.

IN PRIMO PIANO

Con la Posta Certificata le amministrazioni pubbliche possono scambiarsi documenti elettronici con la certezza dell'avvenuta consegna.

manuale utente per il servizio di Posta Certificata

EVENTI & NEWS

Amministrazioni recentemente accreditate all'Indice PA:

- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
- Consiglio di Stato e T.A.R.
- Ministero delle Comunicazioni

Presidenza del Consiglio dei Ministri
CENTRO TECNICO

MINISTRO PER L'INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE

Italia.gov.it

Copyright © 2002 - Note Legali >

Operazione completata

Internet


IL SITO WEB SULLA GESTIONE DEI DOCUMENTI

Aipa - Protocollo Informatico - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indietro Avanti Termina Aggiorna Pagina iniziale Cerca Preferiti Cronologia Posta Stampa Modifica Best Search

Indirizzo <http://protocollo.gov.it> Vai




protocollo.gov.it

Trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali

Home [home](#) | [guida al sito](#) | [contatti](#) | [mappa del sito](#)

- Centro di competenza
 - Presentazione
 - Contatti
- Protocollo Informatico
 - Informazioni generali
 - Percorso Guidato
 - In Evidenza
 - Eventi
 - Links
- Progetti e Iniziative
 - Scheda trasparenza
 - Progetto Formazione
 - E-Procurement
- Libreria
 - Bibliografia
 - Quadro Normativo
 - Documentazione di Riferimento
- Servizi
 - Mappa del sito
 - Contatti
 - Registrazione utenti
- Forum e FAQ

Tale sito si propone lo scopo di mettere a fattore comune gli sforzi e gli investimenti che vengono sostenuti dalle amministrazioni nella realizzazione dei sistemi di protocollo informatico tramite il riutilizzo di esperienze, know-how, documentazione, oggetti software tra pubbliche amministrazioni che condividono medesimi problemi e tipologie di assetti organizzativi.



Utente non registrato?

Utenti Registrati

User ID

Password

Accesso

Inserimento piano operativo

Direttiva Ministro Stanca

W3C HTML 4.01 ✓

W3C CSS ✓

W3C WAI - A WCAG 1.0

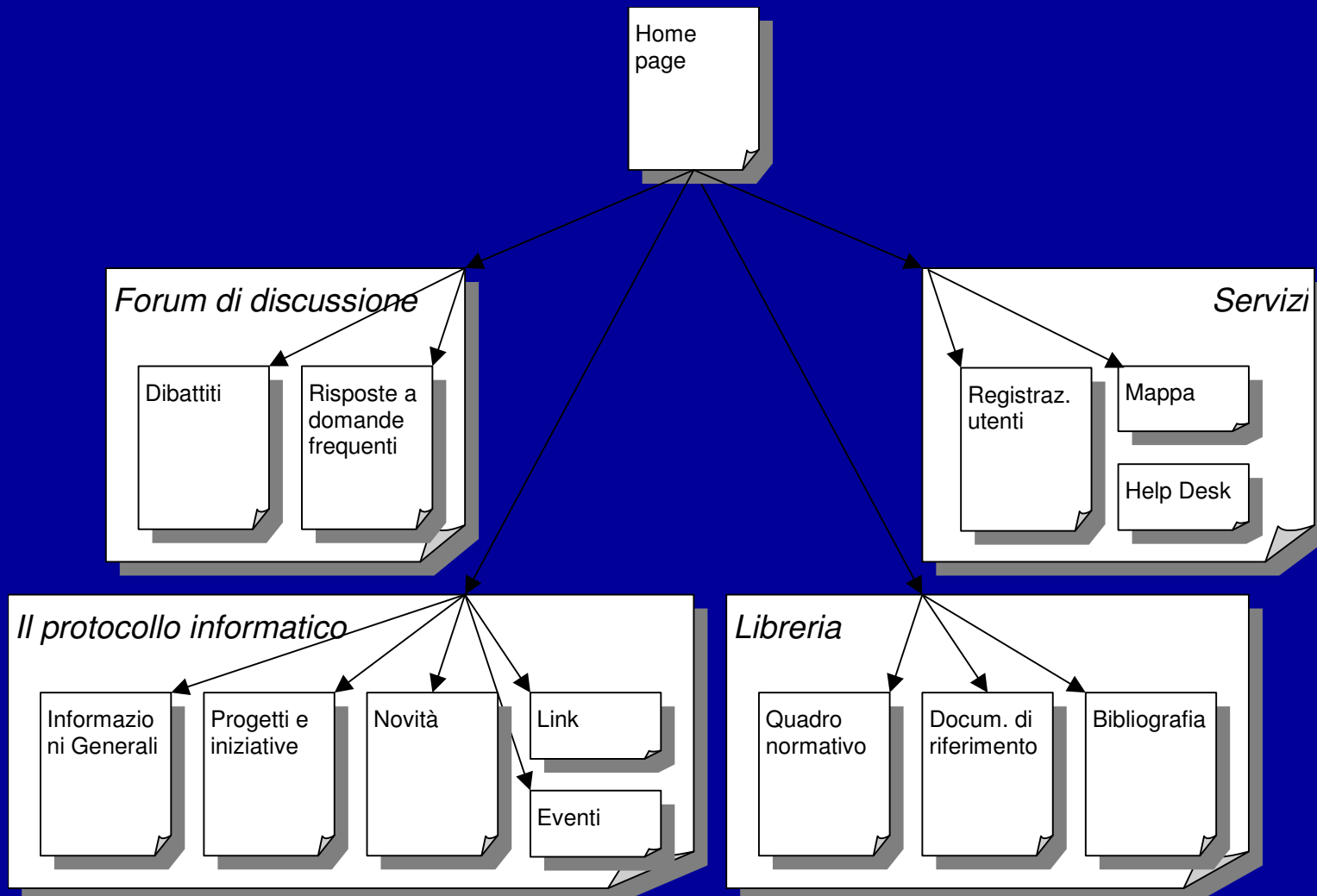
In evidenza:
Inserimento Piano Operativo - Istruzioni per l'inserimento del Piano Operativo previsto dalla Direttiva del Ministro Stanca

Direttiva Ministro Stanca - La Direttiva ha lo scopo di

Operazione completata

Internet

LA STRUTTURA DEL SITO WEB SUL PROTOCOLLO INFORMATICO



OBIETTIVI DEL SITO

<http://protocollo.gov.it>

sfruttare la tecnologia informatica e telematica per:

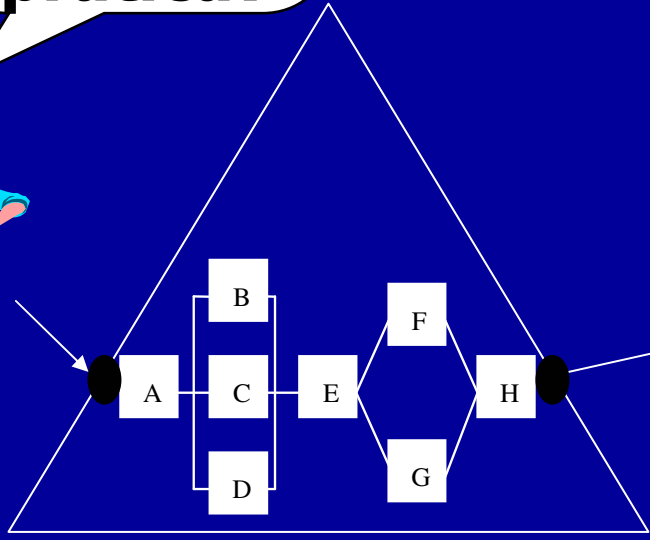
massimizzare la efficacia dell'azione di coordinamento e supporto del CNIPA

favorire lo scambio diretto delle esperienze fra le Pubbliche Amministrazioni

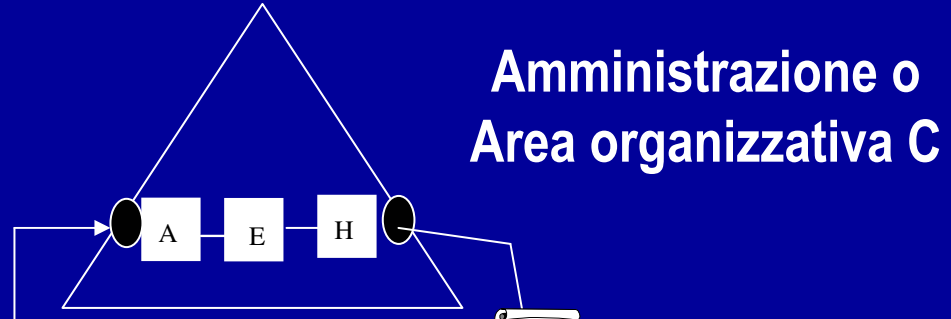
rendere possibile il riutilizzo dei risultati conseguiti nelle varie fasi del ciclo di vita delle "Iniziative" e dei progetti relativi al Protocollo Informatico

TRASPARENZA VERSO IL CITTADINO, L'IMPRESA, LE AMMINISTRAZIONI

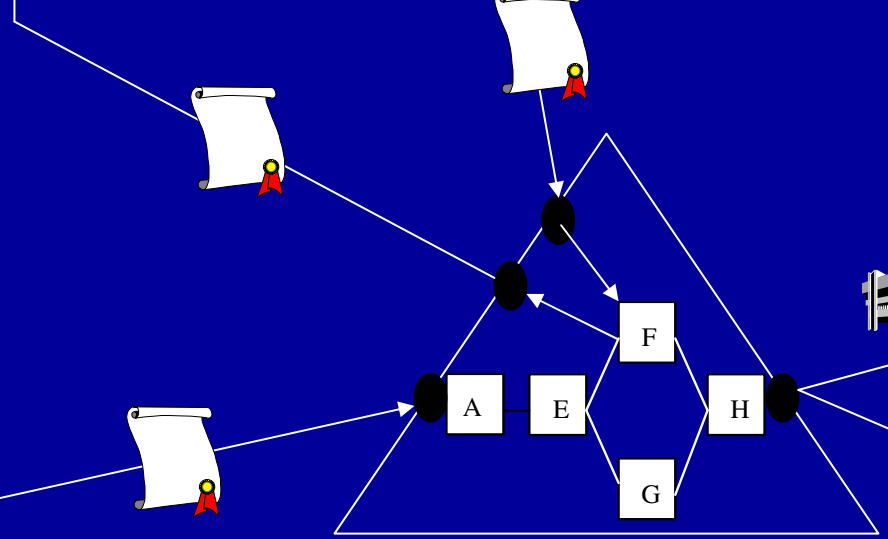
**Che fine
ha fatto
la mia
pratica?**



Amministrazione o Area organizzativa A



Amministrazione o Area organizzativa C

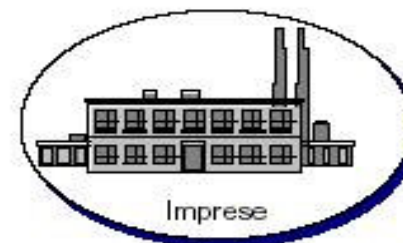


Amministrazione o Area organizzativa B



Fig. 6– Il modello di eGovernment della Pubblica Amministrazione

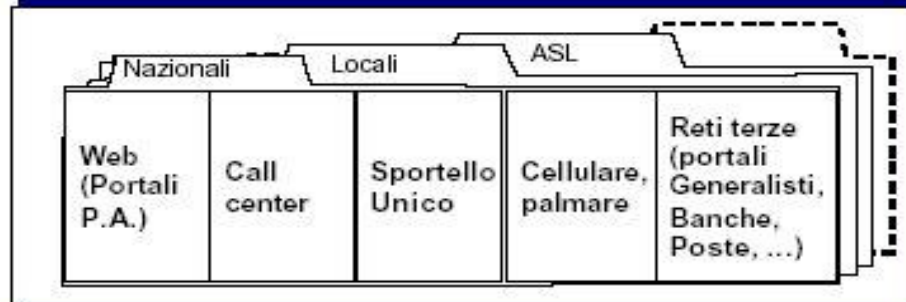
Erogazione servizi



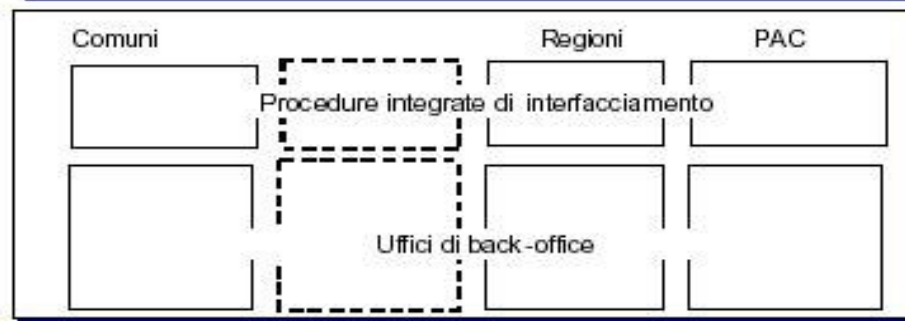
Riconoscimento digitale

Carta Nazionale Servizi, Carta Identità Elettronica

Canali d'accesso



Enti eroganti



Interoperabilità e cooperazione

Applicativi di Notifica Eventi

Infrastruttura di comunicazione

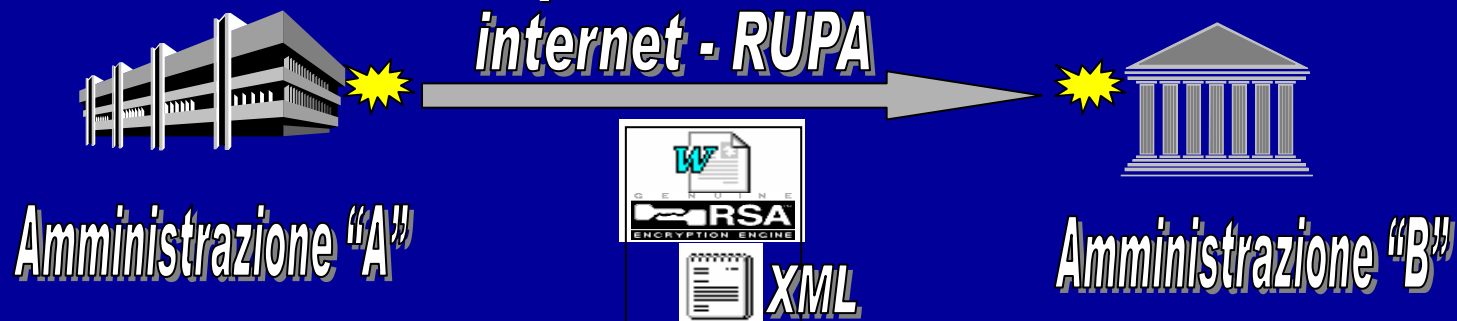
Sistema pubblico di connettività

INTEROPERABILITA'



REGOLE TECNICHE

- Uso della posta elettronica standard SMTP/MIME/S-MIME
- Istituzione di una casella di posta elettronica istituzionale per ogni AOO "Area Organizzativa Omogenea"
- Istituzione di un indice unico delle amministrazioni pubbliche
- Scambio di dati strutturati tramite un file XML allegato al messaggio
- la circolare AIPA n.28/7 maggio 2001, ha definito 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



Scenario ipotizzato di riferimento

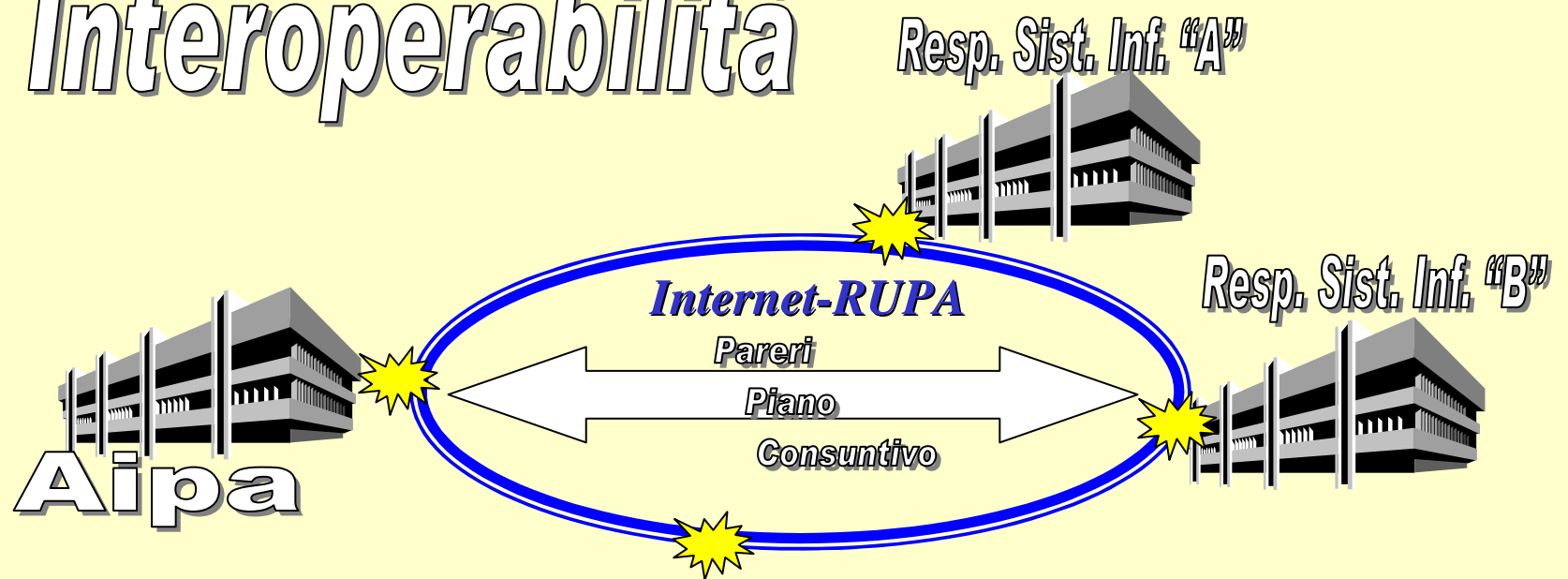
- ▶ lo scenario si riferisce al sistema informatico di due AOO di Amministrazioni diverse
- ▶ la rete locale è collegata alle reti telematiche (*Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione* e/o internet) ed è disponibile il servizio di posta elettronica
- ▶ gli operatori ed i funzionari hanno accesso a stazioni di lavoro collegate in rete locale, con eventuale presenza di uno o più *server* centralizzati
- ▶ il sistema informatico gestisce le registrazioni di protocollo secondo quanto stabilito dal D.P.R. 445/2000 e dalle regole tecniche
- ▶ il sistema informatico gestisce, tra l'altro, la casella istituzionale di posta elettronica della AOO secondo quanto previsto dalle regole tecniche



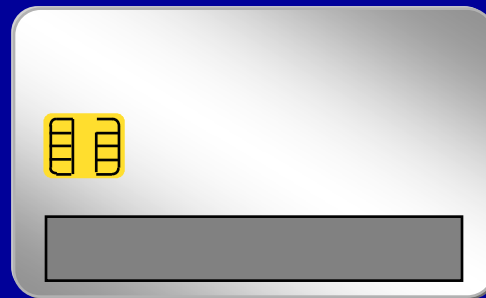
INFORMAZIONI STRUTTURATE PREVISTE

- **DTD comune a tutte le amministrazioni**
 - **Informazioni minime obbligatorie**
 - codice dell'Amministrazione;
 - codice dell'area organizzativa omogenea;
 - data di protocollo;
 - progressivo di protocollo
 - l'oggetto;
 - **Informazioni opzionali**
 - indicazione della persona o dell'ufficio all'interno della struttura destinataria a cui si presume verrà affidato il trattamento del documento
 - indice di classificazione;
 - identificazione degli allegati;
 - informazioni sul procedimento e sul trattamento.
- **DTD specifici definiti dalle amministrazioni**
 - **Informazioni specifiche su particolari procedimenti**
 - esempio: scheda preliminare su richieste di parere all'CNIPA

Interoperabilità



LA FIRMA ELETTRONICA/DIGITALE



ATTI E DOCUMENTI DIGITALI

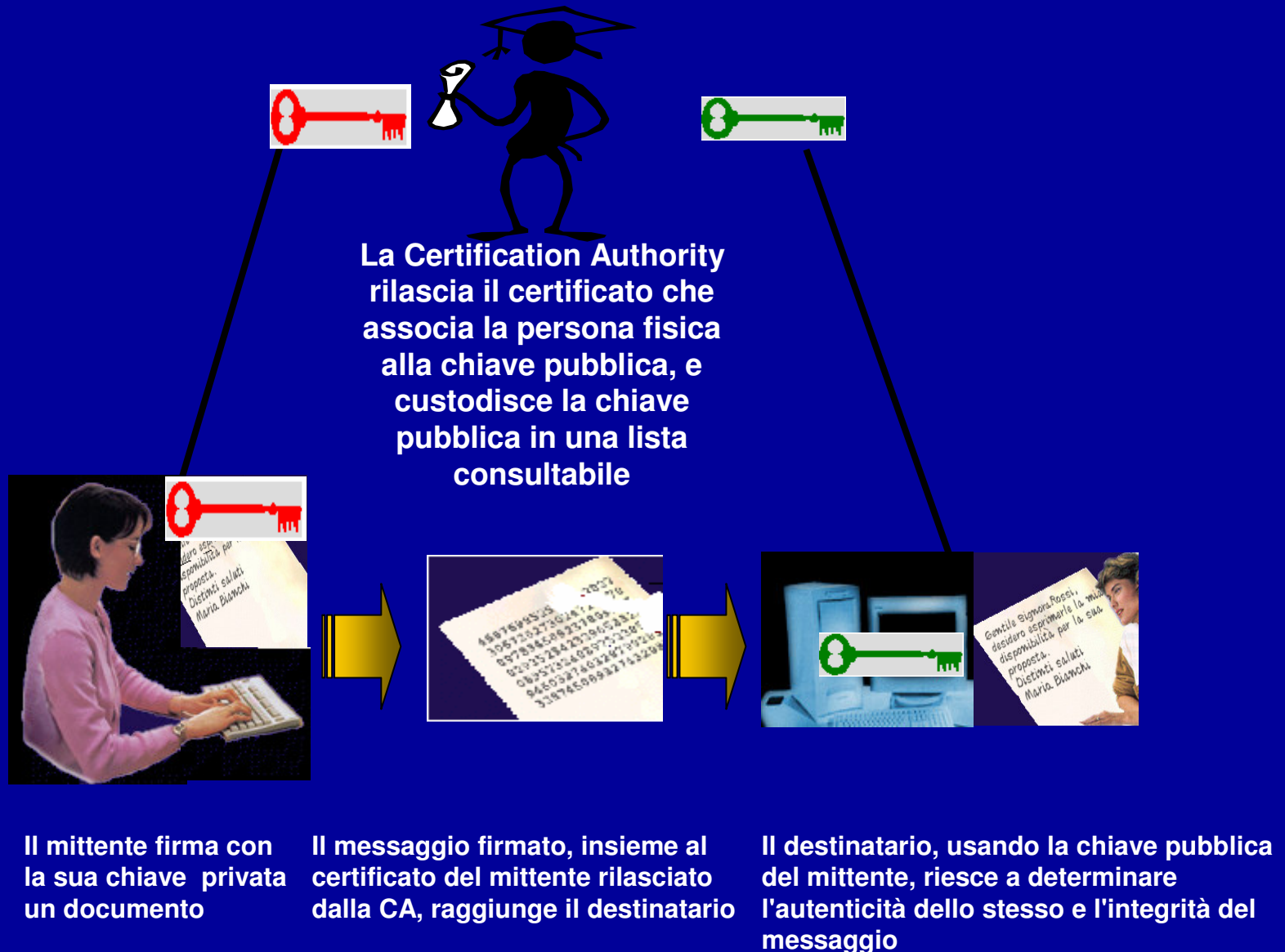
- Legge 15 marzo 1997, n.59 (art.15)
 - *“Gli atti, dati e documenti formati dalla pubblica amministrazione e dai privati con strumenti informatici e telematici, i contratti stipulati nelle medesime forme, nonché la loro archiviazione e trasmissione con strumenti informatici, sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge.”*

Come cambia il testo unico sulla
documentazione amministrativa

LA FIRMA DIGITALE

- In Italia la validità giuridica di un documento informatico è data dalla apposizione di una firma digitale rispondente ad alcuni requisiti stabiliti da norme tecniche specifiche
- Il metodo usato per generare una firma digitale è basato sulle tecniche di crittografia asimmetrica
 - chiave pubblica - chiave privata
- Attraverso la crittografia è possibile rispondere ai requisiti di sicurezza di:
 - autenticità
 - integrità
 - non ripudio
 - riservatezza

IL PROCESSO - SINTESI

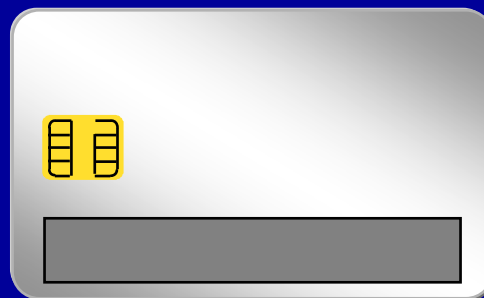


LE CERTIFICATION AUTHORITIES

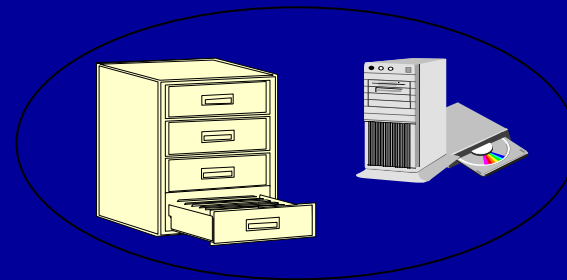
- Il DPR 513 introduce il ruolo di Certification Authority (CA) come la terza parte preposta a garantire l'associazione *identità firmatario / chiave pubblica firmatario*
- Le fasi previste per richiedere un certificato sono, in genere, quattro:
 - prenotazione presso una CA,
 - riconoscimento fisico del richiedente,
 - richiesta del certificato,
 - rilascio del certificato (e del sw di firma).
- Le CA attualmente presenti sono tredici e sono tra loro interoperanti

DISPOSITIVI DI FIRMA

- La normativa italiana prevede che il processo di firma sia eseguito internamente ad un dispositivo caratterizzato da elevati livelli di sicurezza e di protezione della chiave privata.
- In pratica questo requisito si traduce nell'uso di speciali smart card certificate ITSEC 4

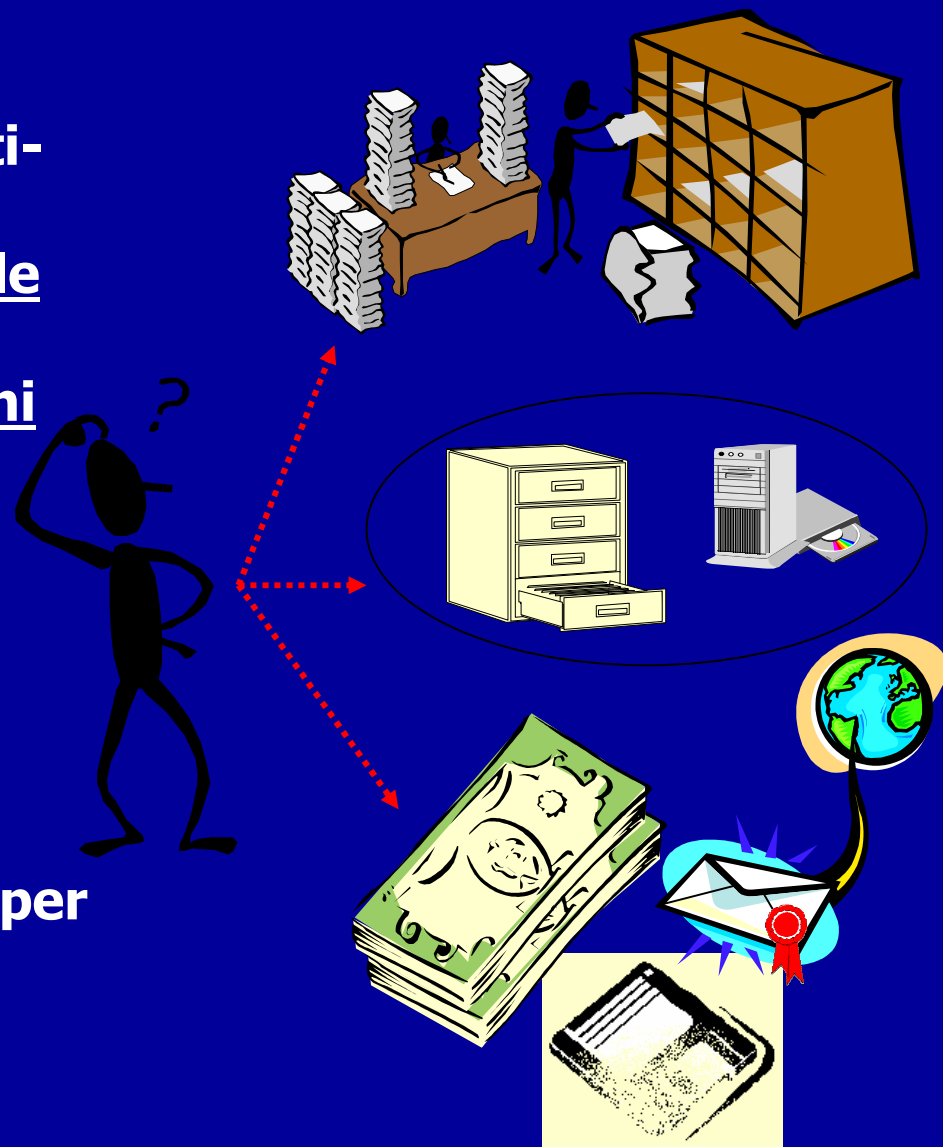


LA CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI IN AMBIENTE DIGITALE OPPORTUNITÀ E CRITICITÀ



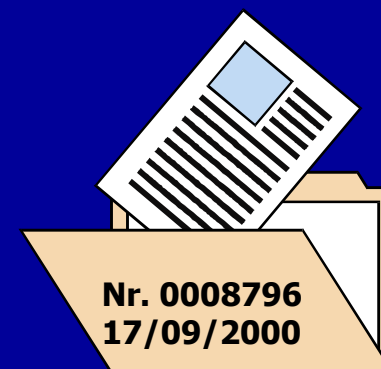
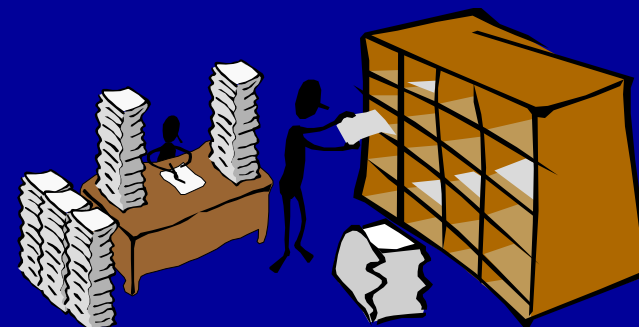
CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

- Conservare comporta garantire:
 - un ragionevole rapporto costi-benefici dei processi di supporto al reperimento delle informazioni sia per fini amministrativi che per ragioni storico-culturali
 - bassi rischi di deperimento o non accessibilità alle informazioni
 - sufficienti livelli di sicurezza per garantire l'autenticità e la validità giuridica delle informazioni conservate



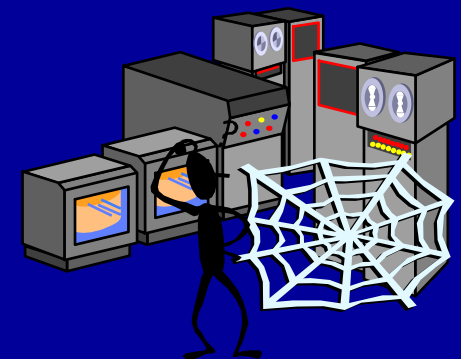
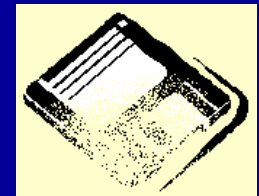
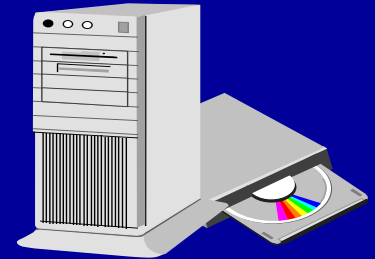
CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI

- **Reperimento delle informazioni:**
 - **Aggregazione fisica dei documenti secondo criteri che massimizzano la probabilita' di trovare nello stesso aggregato (il fascicolo) i documenti obiettivo di una singola ricerca.**
 - **Uso di strumenti di classificazione, uso di indici.**
- **Rischio di deperimento o non accessibilita'**
 - **Locali adeguati alla conservazione, carta ed inchiostri non deperibili**
- **Autenticita' e validita' giuridica**
 - **Firme autografe, sigilli o punzoni, carta intestata, possibilita' di ricorso a perizie calligrafiche e-o chimiche**



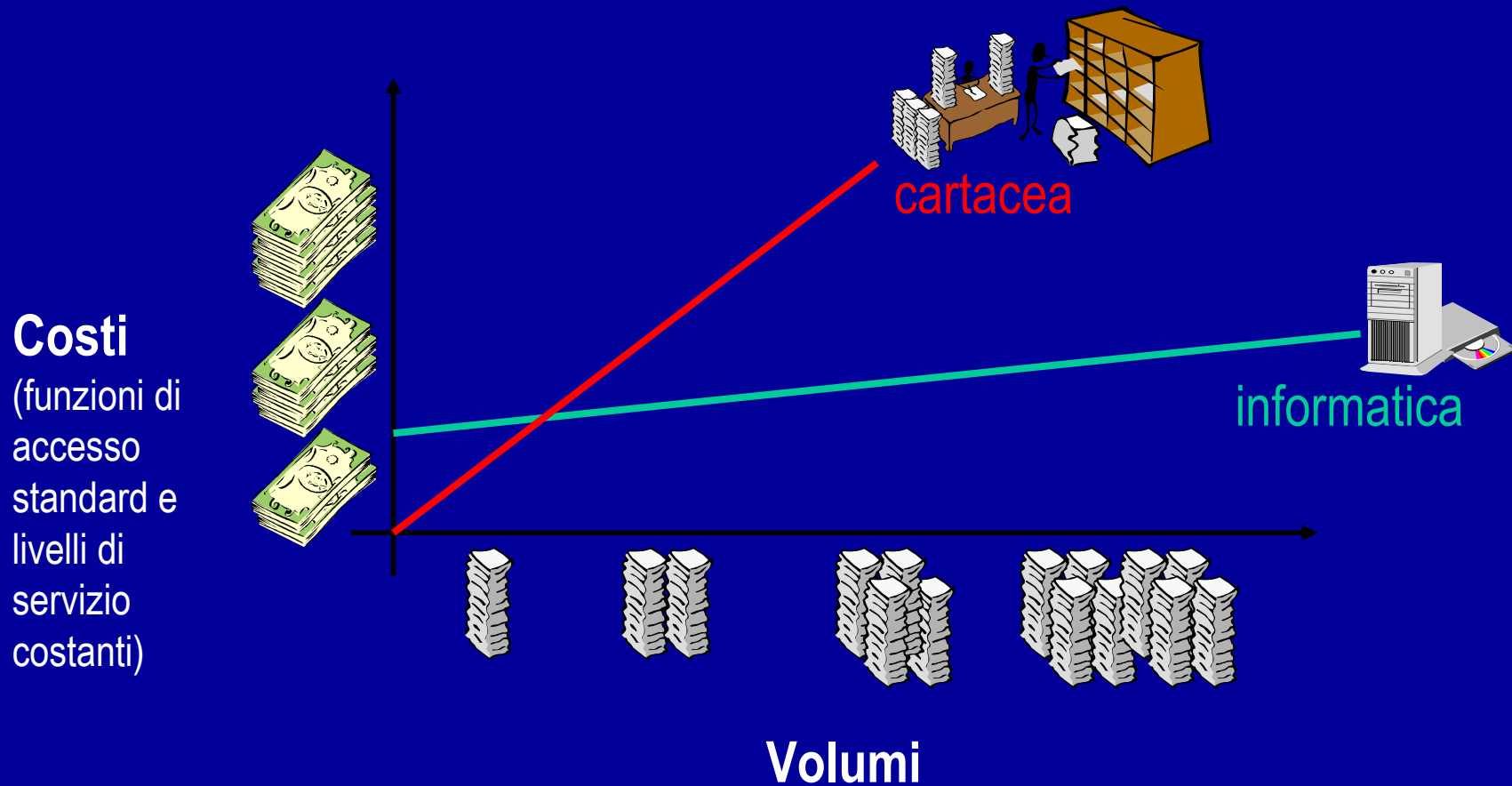
CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

- Reperimento delle informazioni:
 - Uso di strumenti di classificazione
 - Uso di sofisticati strumenti di ricerca
- Rischio di deperimento o non accessibilita'
 - Adeguata conservazione dei supporti, ridondanza
 - Gestione della **OBSOLESCENZA** **TECNOLOGICA** dei supporti, dei formati, degli strumenti di lettura
- Autenticita' e validita' giuridica
 - Firma digitale, sistemi di marcatura temporale, autenticita' legata al supporto



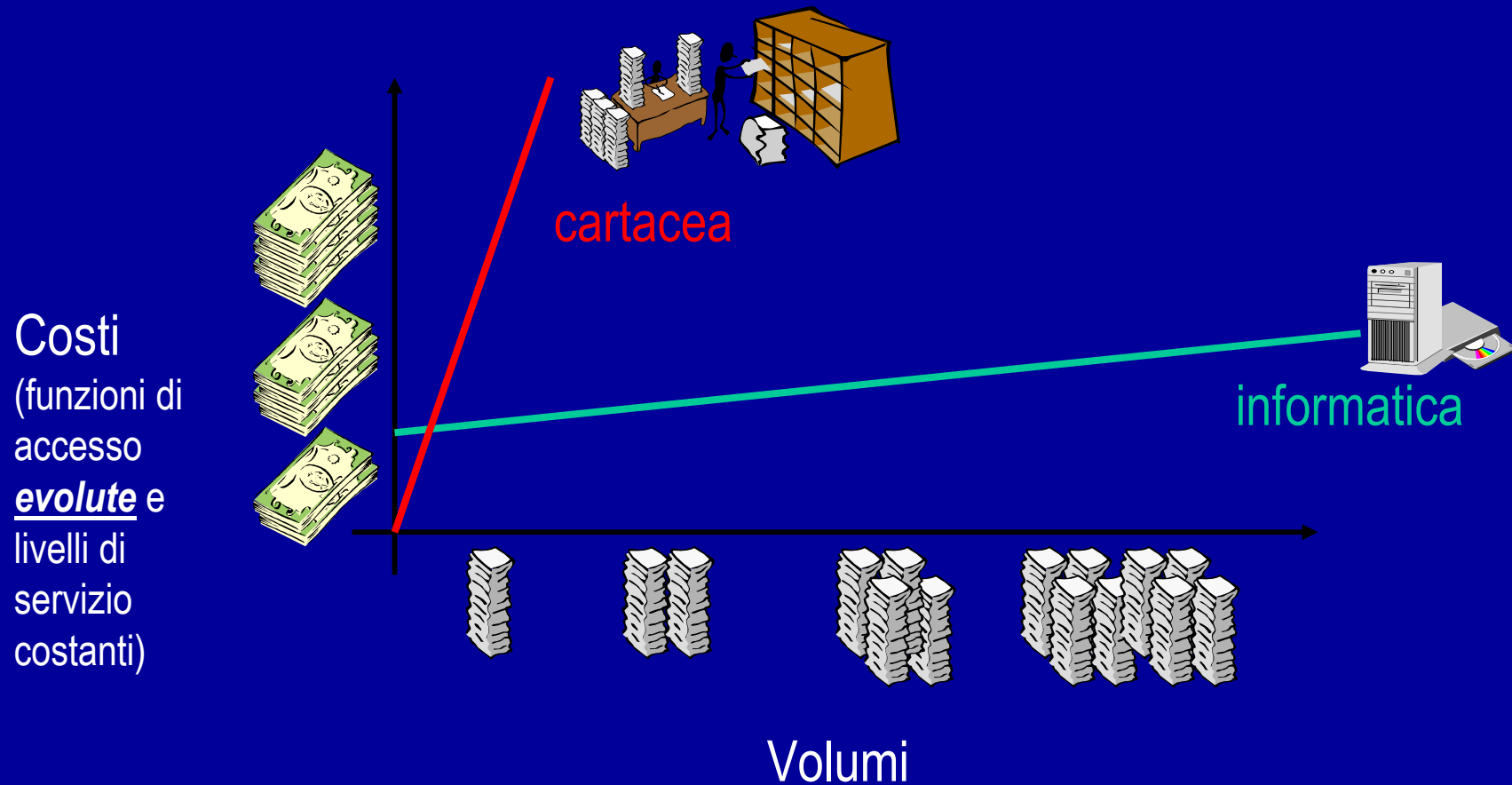
RAPPORTO TRA COSTI E BENEFICI DEI PROCESSI DI SUPPORTO AL REPERIMENTO DELLE INFORMAZIONI

Andamenti qualitativi dei due approcci:



RAPPORTO TRA COSTI E BENEFICI DEI PROCESSI DI SUPPORTO AL REPERIMENTO DELLE INFORMAZIONI

- Andamenti qualitativi dei due approcci:



DEPERIMENTO O NON ACCESSIBILITA'

- **Rischi legati al deperimento del supporto**

- informatico 😊
- cartaceo 😊



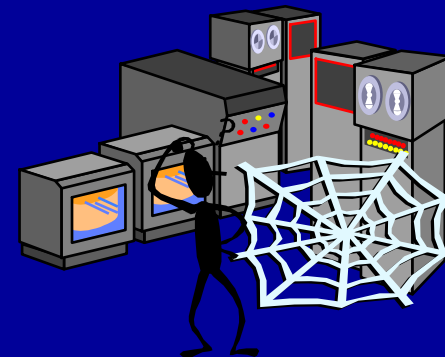
- **Rischi dovuti a cause accidentali**

- informatico 😊
- cartaceo 😞



- **Rischi dovuti alla obsolescenza tecnologica**

- informatico 😞
- cartaceo 😊



POSSIBILI APPROCCI PER GESTIRE IL FENOMENO DELLA OBSOLECENZA TECNOLOGICA

- **Preservare la tecnologia originale usata per creare ed archiviare i documenti**
- **emulare la tecnologia originale su nuove piattaforme**
- **migrare il software necessario per accedere, trasmettere e visualizzare i documenti**
- **migrare i documenti ed i dati associati verso formati sempre aggiornati**
- **convertire i documenti ed i dati verso formati standard**
- **aggirare l'ostacolo, ovvero non affidarsi totalmente alla tecnologia digitale ma avvalersi di soluzioni digitali-analogiche**

AUTENTICITA' E VALIDITA' GIURIDICA: FIRMA DIGITALE

- 😊 Possibilita' di rendere il rischio di contraffazione piccolo a piacere (agendo sulla lunghezza della chiave)
- 😊 Possibilita' di firmare ogni tipo di "evidenza informatica" o anche interi archivi
- 😊 Possibilita' slegare l'autenticita' di un documento dal supporto
- 😞 Necessita' di una struttura organizzativa per la certificazione
- 😞 Gestione di un processo di verifica della validita' dei certificati
- 😞 Scadenza dei certificati



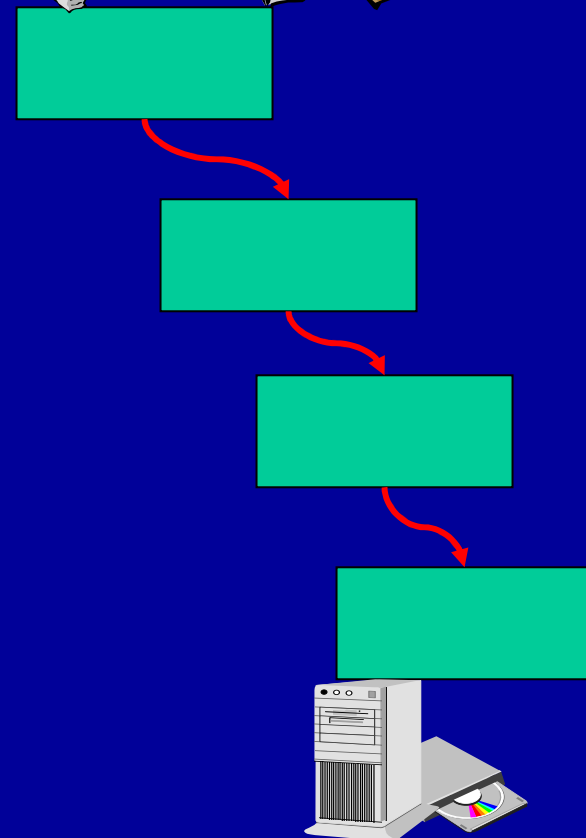
LA DELIBERA CNIPA 42-2001



- **Archiviazione sostitutiva dei documenti cartacei ed archiviazione dei documenti formati originariamente in modo informatico**
- **Sicurezza affidata alla firma digitale, ma in parte anche legata al supporto:**
 - “Per l’archiviazione dei documenti possono essere utilizzati i supporti per i quali l’operazione di scrittura comporta una modifica permanente ed irreversibile delle caratteristiche del supporto stesso”
- **Obsolescenza tecnologica contrastata attraverso:**
 - **Leva della standardizzazione**. Uso di formati standard e largamente diffusi (SGML, CGM, TIFF, PDF)
 - **Leva organizzativa**. Istituzione di processi di controllo e di specifiche responsabilità
 - Previste **procedure di riversamento** su nuovi supporti

IL PROCESSO DI CONSERVAZIONE

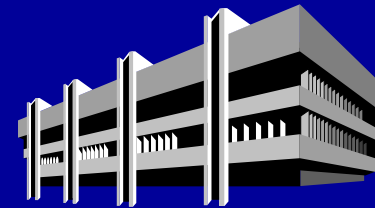
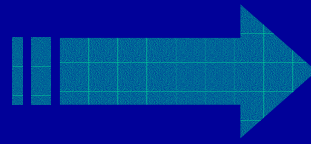
- **Riempimento del disco**
 - Archiviazione di nuovi documenti
 - Riversamento di documenti già archiviati
- **Collaudo**
 - Verifica della correttezza delle registrazioni presenti sul supporto da parte del responsabile dell'archivio
- **Chiusura**
 - Generazione copia di sicurezza
 - Registrazione del file di chiusura
 - Eliminazione degli originali



FIRMA DIGITALE E CONSERVAZIONE

- **La rappresentazione digitale del documento è autenticata da almeno 3 firme digitali indipendenti:**
 - **Direttamente**
 - **Responsabile dell'operazione di acquisizione o riversamento**
 - **Pubblico ufficiale per autentica di conformità (solo per originali unici)**
 - **Attraverso il file di chiusura**
 - **Responsabile del procedimento**
 - **Marca temporale generata da una terza parte**
 - **Pubblico ufficiale**

UN NUOVO APPROCCIO ALL'ARCHIVIO



- Anche per le scelta fatte dalla normativa italiana, un archivio digitale e' un oggetto piu' che mai **"vivo"** che necessita di **gestione e competenze specifiche**.
- La conservazione dei documenti in ambiente digitale comporta una **rivisitazione organizzativa** del concetto di archivio: nuovi ruoli e responsabilita', nuovi processi.
- Il ricorso a forme di **outsourcing** e' da valutare attentamente.

Grazie per l'attenzione!



longobardi@cnipa.it

0685264323

p.tozzi@sighed.it

3358133753