



Protocollo Informatico e gestione documentale

L'esperienza dell'Azienda Ospedaliera di Parma
e gli effetti sull'organizzazione
Parma, 18 giugno 2003



Convegno "Protocollo Informatico e Gestione Documentale"

L'esperienza dell'Azienda Ospedaliera di Parma e gli effetti sull'organizzazione

Parma, 18 giugno 2003

Contenuti

Protocollo informatico e quadro normativo.....	2
Componenti del progetto di protocollo nell'Azienda Ospedaliera di Parma.....	4
Contenuti.....	4
Tecnologia.....	4
Processi.....	7
Risorse.....	7
Risultati ottenuti: nucleo minimo, gestione documentale.....	8
Nucleo minimo.....	8
Gestione documentale.....	9
Prospettive: workflow documentali, BPR.....	10
Workflow documentali.....	10
BPR (Business Process Reengineering).....	11
La responsabilità del funzionario pubblico nel procedimento amministrativo, nel trattamento dei dati e nella tenuta del protocollo informatico.....	12
Sistema di protocollo informatico "Proteus" di Infocamere.....	14
Menù Applicazioni.....	14
Menù Funzioni.....	14
Menù Liste.....	18
Menù Strumenti.....	20
Pulsanti presenti nelle Liste e nella Consultazione Protocolli/Fascicoli	21
Pulsanti presenti nelle proprietà del protocollo.....	24
Visibilità protocolli e fascicoli nella Consultazione	25
Interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico, integrazione della firma digitale e quadro normativo.....	27

Protocollo informatico e quadro normativo

L'attività di protocollazione è quella fase del processo che certifica provenienza e data di acquisizione del documento identificandolo in maniera univoca nell'ambito di una sequenza numerica collegata con l'indicazione cronologica. Costituisce pertanto il punto nevralgico di tutti i flussi di lavoro tra le Amministrazioni ed all'interno di ciascuna di esse. In Italia la volontà di migliorare l'efficienza in seno alla Pubblica Amministrazione è rappresentato dal susseguirsi di normative in merito, delle quali ne citiamo solo le principali:

- **Legge 241** 07/08/1990 sulla **Trasparenza Amministrativa** che per prima detta norme in materia di Semplificazione dei Processi Amministrativi delle PA, individua un "Responsabile del Procedimento" disciplina il diritto di accesso dei cittadini ai Documenti delle PA e definisce il documento amministrativo anche in formato digitale.
- **Decreto Legislativo n. 39** (12/02/1993) "Norme in materia di **sistemi informativi automatizzati** delle amministrazioni pubbliche..."
- l'articolo 15, comma 2, della **legge** 15 marzo 1997, n. **59**, che prevede che 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;
- il **decreto** del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. **513**, "**Regolamento** recante criteri e modalità per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici;
- l'art. 4 della **legge** 16 giugno 1998, n. **191**, e il relativo **regolamento** emanato con **dPR** 8 marzo 1999, n. **70**, in materia di **telelavoro** nelle pubbliche amministrazioni;
- la **delibera dell'AIPA** del 30 luglio 1998, n. **24**, che definisce le regole tecniche **sull'archiviazione ottica** ;
- il **decreto** del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. **428**, recante "**Regolamento per la tenuta del protocollo amministrativo con procedura informatica**", che fissa criteri e modalità per la gestione elettronica dei documenti, consente la interoperabilità tra le amministrazioni pubbliche e l'accesso esterno al sistema documentario, compatibilmente con le norme sulla tutela dei dati personali;
- il **decreto** del Presidente del Consiglio dei ministri 8 febbraio 1999, recante le "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. **513**";
- la **circolare** dell'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione (**AIPA**) 26 luglio 1999, n. **22**, che detta le modalità per presentare le domande di **iscrizione nell'elenco pubblico dei certificatori**;

- il **DPCM** 28 ottobre 1999 - **Gestione informatica dei flussi documentali** nelle pubbliche amministrazioni.

Tutto il processo legislativo citato, ed altro ancora, è oggi riassunto nel **DPR n° 445 (12/2000)** "recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa". Il Testo Unico stabilisce che "Le pubbliche amministrazioni provvedono entro il 1° gennaio 2004 a realizzare o revisionare i sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione del protocollo informatico (leggasi Sistema di Gestione Informatica dei documenti) e dei procedimenti amministrativi (leggasi Gestione del Flusso Documentale o Workflow Management)".

Quest'obbligo è articolato su tre livelli: il sistema di gestione delle informazioni minime sui documenti (Registrazione e Segnatura di Protocollo), il sistema di gestione informatica dei documenti (tutti i documenti sono accessibili in formato digitale) ed, il più completo, il sistema di gestione dei flussi documentali per gestire i procedimenti amministrativi mediante sistemi automatizzati (workflow management). Un ruolo prioritario all'interno della normativa è assegnato alla reingegnerizzazione dei procedimenti amministrativi e al trattamento dei documenti informatici.

Parlare di reingegnerizzazione dei processi significa intervenire nella definizione degli iter e quindi nell'organizzazione complessiva dell'Ente.

Le norme tecniche emanate successivamente al DPR 445/2000 sono:

Per quanto riguarda l'interoperabilità tra sistemi di protocollo indipendenti, per integrare il protocollo informatico con gli altri strumenti individuati per il rinnovamento della Pubblica Amministrazione (firma elettronica e posta elettronica):

- il **DPCM** 31/10/2000 contenente le regole tecniche.
- **Circolare** AIPA/CR/28 del 07/05/2001 "**Standard**, modalità di trasmissione, **formato** e definizioni **dei tipi di informazioni** minime ed accessorie **comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni** e associate ai documenti protocollati".

Per quanto riguarda le regole tecniche in materia di formazione e conservazione di documenti informatici delle pubbliche amministrazioni:

- La delibera **AIPA** 51/2000 "Regole tecniche in materia di **formazione e conservazione di documenti informatici** nelle Pubbliche Amministrazioni".
- **Direttiva** (dicembre 2002) sulla **trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali**.
- La delibera **AIPA** 42/2001 "Regole tecniche per la **riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico** idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali".
- Il decreto Legislativo 10 del 23/01/2002 "Attuazione della direttiva 1999/93/CE relativa ad un quadro comunitario per le **firme elettroniche**".

Componenti del progetto di protocollo nell'Azienda Ospedaliera di Parma.

Gli **obiettivi** che si sono voluti raggiungere con lo strumento "protocollo informatico" sono stati fondamentalmente due:

- in primo luogo **la maggior efficienza all'interno dell'Azienda Ospedaliera di Parma** attraverso l'eliminazione dei registri cartacei e la razionalizzazione dei flussi documentali
- e secondariamente **migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa** attraverso strumenti che in futuro rendano possibile un effettivo esercizio del diritto di accesso allo stato dei procedimenti e ai relativi documenti da parte dei soggetti interessati (cittadini e imprese).

L'Azienda ha identificato e cercato di soddisfare le seguenti esigenze:

- Attenzione alla **normativa**
- Attenzione alle nuove **funzionalità** richieste dall'utente finale
- Attenzione alla stabilità e **sicurezza** della soluzione
- Riduzione dei flussi cartacei a favore dei **flussi elettronici**
- Accessibilità **contemporanea** ai documenti

Gli elementi che sono stati presi in considerazione nello sviluppo del progetto sono stati:

Contenuti

L'obiettivo principale del progetto è stato quello di gestire tutta la **corrispondenza** in ingresso, in uscita e interna dell'Azienda Ospedaliera di Parma.

Le informazioni, cioè i contenuti, possono giungere in diversi formati, elettronici o cartacei. La maggior parte del flusso informativo in entrata è in formato cartaceo. Nel manuale di gestione abbiamo specificato quali sono le tipologie di documenti che devono essere protocollate, quelle che non devono essere protocollate e quelle particolari (riservato). Le informazioni che vengono inserite nel database (viene anche acquisito il documento) sono visibili tramite le interrogazioni effettuate dagli utenti del sistema, secondo precise regole di autorizzazioni strettamente connesse a ruoli e alle responsabilità di ognuno.

Tecnologia

Abbiamo definito **standard** di base **hardware e software**. I componenti più significativi che abbiamo preso in considerazione sono l'interfaccia utente, l'applicazione di gestione documentale (Document Management), la gestione della Sicurezza e il Data Repository.

L'interfaccia utente si basa su di un web-browser che permette di accedere al sistema e alle informazioni in maniera rapida ed efficiente. L'applicazione di Document Management è il centro del sistema e fornisce le funzionalità di archiviazione e di ricerca necessarie. Il sistema di sicurezza consente agli utenti di collegarsi al sistema secondo le modalità e le autorizzazioni connesse al proprio ruolo e alle proprie responsabilità. Il Data Repository consente di conservare i dati ed effettuare le necessarie ricerche.

La **tecnologia** che abbiamo previsto si basa su:

- **sistemi aperti** in cui sono adottati standard aperti e non proprietari
- il modello **client/network** (evoluzione del modello client-server) in cui l'utente, dotato di un suo sistema "client" si rivolge ad un'infrastruttura comune di rete per chiedere ed ottenere dati senza conoscere la dislocazione dei computer cui si rivolge.
- **usabilità** del sistema nel senso che l'interfaccia utente è di facile apprendimento, di facile memorizzazione e limita la possibilità di errori.
- i concetti di "**riusabilità**" ed "**ereditarietà**" che permettono di progettare il software come una serie di componenti standardizzati usabili anche in altre applicazioni.
- la **separazione logica** tra le diverse componenti (Data Management, Application Management, Presentation).

E' stato inoltre richiesto che il **sistema** consentisse:

- l'accesso a tutte le funzioni di consultazione tramite **interfaccia web** per mezzo dei browser usando sia il protocollo **http** sia il protocollo **https** ;
- l'**autenticazione** degli utenti tramite meccanismi di Windows 2000 integrati con la gestione del Dominio e **dell'Active Directory** ;
- l'integrazione con applicativi di **firma digitale** ;
- di supportare **archivi ottici** secondo la direttiva AIPA 24/1998. e succ. modificazioni;
- l'**instradamento** dei documenti (routing);
- la possibilità di generare l'**impronta** del documento informatico;
- l'integrazione con la **posta elettronica**

Il requisito innovativo fondamentale del protocollo informatico è dato dall'introduzione di componenti specializzati di tipo **DMS** (Document Management System o gestione documentale) per gestire l'archiviazione in formato elettronico dei documenti, la loro indicizzazione ed il loro reperimento.

La tecnologia DMS fornisce strumenti per gestire problematiche documentali complesse e si pone come fattore di integrazione e supporto di diverse aree: elaborazione di testi, database, posta elettronica, ricerche testuali, pubblicazione su intranet/internet, workflow, ecc..

In relazione al sistema di protocollo abbiamo richiesto che il **DMS** garantisca:

- l'integrazione con il **RDBMS** ;
- la memorizzazione dei **file** sia nel loro formato originario (Word, Excel, ecc.) sia in almeno uno dei seguenti formati: PDF, TIFF, TIFF compresso;
- la possibilità di gestire un insieme di **più documenti** (ad esempio, un documento protocollato ed i suoi allegati) come un unico oggetto;

- la memorizzazione in formato **XML/DTD** delle informazioni di supporto ai documenti, consentendo la gestione come un unico oggetto di un documento e del relativo file XML/DTD.
- di gestire i **diritti di accesso** ai documenti (inserimento, lettura, modifica, cancellazione) in maniera flessibile.
- la **gestione del fascicolo elettronico** che è, analogamente al fascicolo cartaceo, l'unità minima di archiviazione. Il fascicolo deve poter contenere l'indicazione dello stato del procedimento medesimo (ad es., in corso, concluso, ecc.).

In relazione alla **Sicurezza del sistema** abbiamo richiesto:

- la presenza di una **gerarchia di livelli di profili abilitativi**, in modo da rendere semplice ed immediato l'inserimento, o la modifica di un utente, mediante l'associazione a profili abilitativi diversi e per moduli diversi.
- la **riservatezza** e la **protezione della base di dati** che dovrebbero essere assicurate attraverso l'uso di tecnologia di crittografia delle chiavi di accesso.
- la presenza di funzionalità di **monitoraggio** delle attività svolte dagli utenti: informazioni relative alle modifiche effettuate dall'utente nel suo normale utilizzo del software applicativo.
- **l'integrazione con i meccanismi di Autenticazione del Dominio Microsoft**. Tale meccanismo consente l'attribuzione di un unico codice d'identificazione personale, con relativa parola chiave (password), agli utenti, con ovvi vantaggi legati alla gestione della sicurezza. Le politiche di gestione nome utente e password, validità, tipologia, ecc... sono prerogativa esclusiva del modulo Dominio Microsoft.
- la funzionalità di **single sign on**, cioè ereditare le credenziali dell'utente che si è autenticato all'accesso della postazione e quindi non richiedere le informazioni necessarie per l'autenticazione. Tale funzionalità dovrà essere configurabile/escludibile in funzione dell'utente del modulo applicativo. Tale standard è inoltre propedeutico all'introduzione di meccanismi di autenticazione centralizzati avanzati (ad esempio smart card).

Per quanto riguarda le caratteristiche **strutturali** del software applicativo abbiamo richiesto i seguenti requisiti:

- **efficacia interfaccia** : l'interfaccia operatore -applicativo amichevole, semplice ed immediata.
- i **passaggi più critici** opportunamente segnalati all'utente e le funzioni disponibili differenziate a seconda dell'utente collegato.
- l'**interfaccia** con immagini, testi, icone, finestre e quanto altro, coerenti con le azioni collegate; i **messaggi** di segnalazione/errore comprensibili all'utente.

Sotto l'aspetto **funzionale** abbiamo richiesto che l'applicativo consentisse:

- la **gestione di liste anagrafiche** di mittenti/destinatari e di "gruppi di destinatari";

- la **gestione dell'organigramma** della struttura organizzativa gerarchica dell'Amministrazione in ausilio alle funzionalità di routing per l'assegnazione dei documenti in entrata/uscita.
- di **acquisire le immagini** dei documenti sia contestualmente alla protocollazione dei documenti sia successivamente.
- L'inserimento di **annotazioni** in una fase successiva alla scannerizzazione consentendone l'invio al destinatario.

Abbiamo previsto l'utilizzo di N. 14 **scanner** con le seguenti caratteristiche:

- N. 1 scanner Fujitsu FI-4340C-36S di produttività elevata formato A4, duplex, colore, risoluzione max 600 dpi, 40ppm/80ipm A4 mono, alimentazione ADF 100 fogli, interfaccia SCSI.
- N. 1 scanner Fujitsu M4097D-36S di produttività media formato A3, duplex, risoluzione max 600 dpi, 50ppm/90ipm A4, alimentazione ADF 100 fogli, interfaccia SCSI.
- N. 6 scanner Fujitsu fi-4120C-36S di produttività media formato A4, duplex, risoluzione 600x600 dpi, 25 pag./min., alimentazione ADF 50 fogli, interfaccia SCSI-2 e USB 1.1.
- N. 6 scanner Fujitsu FI-4010CU-36S di produttività bassa formato A4, simplex piano fisso e ADF, colore, risoluzione max 600 dpi, 10 pag./min., alimentazione ADF 50 fogli, interfaccia I/F USB

L'Azienda ha richiesto l'installazione preliminare di un ambiente di **test** su cui avviare le attività di parametrizzazione, valutare eventuali richieste di personalizzazioni ed avviare la formazione.

Per quanto riguarda l'**avviamento** siamo rimasti nei tempi di realizzazione previsti: recupero dati, installazione ambiente di test, personalizzazioni, formazione ed avvio sistema in 10 settimane.

Processi

E' necessario che i processi per popolare, gestire e monitorare il sistema riflettano le modalità con le quali gli utenti lavorano. L'Ufficio Protocollo prima dell'avvio del nuovo sistema svolgeva solamente funzioni di **certificazione** di documenti ricevuti e prodotti. I documenti venivano già acquisiti tramite scanner, ma venivano smistati cartaceamente e non veniva gestita la fascicolazione elettronica. Con l'avvio del nuovo sistema è stato reso più efficiente il lavoro dell'ufficio di protocollo. Le fotocopie sono drasticamente diminuite in quanto il documento viene smistato elettronicamente all'unità operativa responsabile. Quindi anche i tempi di inoltro di un documento si sono drasticamente ridotti. Inoltre con la **fascicolazione** si ha la possibilità di aggregare i documenti per procedimento ed avere quindi la storia di una pratica e sapere qual è lo stato. Con il nuovo sistema si ha inoltre la possibilità di tenere un'agenda informatizzata dei documenti che devono ancora essere eseguiti.

Risorse

Nell'Azienda Ospedaliera di Parma è stato istituito un **team** di progetto composto da varie figure: un capo progetto, due tecnici informatici, due amministrativi referenti dell'Ufficio Protocollo. Il team ha effettuato l'analisi dell'organizzazione e ha seguito tutte le fasi del piano di realizzazione: dall'installazione e prove nell'area di test, dall'analisi delle personalizzazioni e degli impatti organizzativi dell'applicativo sul sistema, fino all'avviamento del sistema.

Risultati ottenuti: nucleo minimo, gestione documentale

La normativa stabilisce che ogni amministrazione deve individuare al proprio interno un insieme di "Aree organizzative omogenee" (**AOO**) e per ciascuna di esse deve dotarsi di un sistema di protocollo informatico che realizzi alcune funzionalità di base (**nucleo minimo**).

Una **AOO** può essere definita come un insieme di unità organizzative dell'amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, degli stessi servizi per la gestione dei flussi documentali. Una unità organizzativa associata ad una AOO è un utente dei servizi messi a disposizione dalla AOO stessa. Una AOO offre, in particolare, il servizio di protocollazione dei documenti in entrata ed in uscita che avviene utilizzando una unica sequenza numerica, rinnovata ad ogni anno solare, propria all'area stessa.

All'interno dell'Azienda Ospedaliera di Parma è stata istituita un'unica **AOO** cui afferiscono più unità organizzative responsabili.

Le funzionalità che realizzano il **nucleo minimo** del sistema di protocollo sono quelle che permettono di fornire il servizio di certificazione.

L'effettuazione di una registrazione di protocollo (ovvero l'operazione con la quale si memorizzano le informazioni principali relative al documento nel registro di protocollo) **corrisponde all'assunzione di responsabilità** da parte dell'amministrazione e in particolar modo serve a certificare l'esistenza del documento 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. Inoltre essa certifica il fatto che il documento è entrato nell'ambito dell'amministrazione e dei processi amministrativi di quest'ultima che lo riguardano;
- nel caso di **documenti prodotti** dall'amministrazione, la stessa può avvalersi dello strumento protocollo informatico per fini probatori (ad esempio per dimostrare a terzi che un proprio documento è stato prodotto o che ha ottenuto un valore ufficiale prima di una certa data).

Nucleo minimo

Il **nucleo minimo** prevede anche l'adozione di un **titolario** di classificazione per permettere all'amministrazione di archiviare i documenti protocollati a seconda dell'argomento o degli argomenti cui essi fanno riferimento. In tal modo, oltre a favorire la ricerca dei documenti protocollati grazie all'uso di parole chiave, si pongono le basi per una eventuale gestione dell'intero patrimonio documentale dell'amministrazione.

Il nucleo minimo di protocollo è caratterizzato quindi dalla realizzazione delle seguenti attività:

- **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, alla quale può eventualmente essere aggiunta anche l'indicazione dell'assegnatario sul registro di protocollo.

Il protocollo informatico ha rappresentato finora il primo passo verso l'automazione dell'ufficio, mentre il supporto alla gestione di flussi

documentali ne rappresenta il successivo. Spesso il protocollo attiva una determinata procedura amministrativa, ma quest'ultima necessita dell'automazione di altre fasi (archiviazione di documenti, scambio di informazioni con altri uffici, gestione dell'interazione con l'utente, etc.). È quindi necessario delineare la **relazione tra i sistemi di protocollo e gestione di flussi documentali** e il loro possibile sviluppo, identificando una soluzione completa e flessibile in grado di essere applicata nei differenti uffici dell'Azienda Ospedaliera di Parma e di evolvere a seconda delle necessità.

Gestione documentale

Alla base del processo di **gestione documentale** in una qualunque unità organizzativa di una Amministrazione è il concetto di **documento**. Un **documento** può essere definito come qualsiasi atto scritto, attestato, certificato utilizzato a fini di comunicazione tra operatori della Pubblica Amministrazione, **allo scopo di eseguire un procedimento amministrativo**, inteso come sequenza di atti amministrativi preordinati alla emanazione di un atto finale o servizio erogato.

Per gestione documentale si intende la **gestione informatica dei documenti in modalità avanzata**. E' 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 (utilizzo di thesauri e vocabolari controllati, ecc.);
- collegamento dei documenti alla gestione dei **procedimenti**

A queste può **aggiungersi** la realizzazione di un **repository documentale** per quei documenti di alto contenuto informativo che meritano uno specifico trattamento che può assumere la forma di una pubblicazione sul web, che si può considerare la forma attualmente più evoluta nel processo di creazione di un patrimonio informativo globale.

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.

Di **grande importanza** nel processo di gestione dei documenti è il concetto di **fascicolo**. Il termine fascicolo viene comunemente utilizzato nell'accezione di **contenitore fisico** di gruppi di documenti e introduce il concetto più generale di aggregato di documenti come un criterio per individuare raggruppamenti significativi di atti. Esempi di aggregati di documenti, e quindi possibili criteri per la determinazione di fascicoli, sono **l'insieme di documenti trattati durante l'esecuzione di un particolare procedimento amministrativo**, oppure l'insieme di documenti riguardanti una tematica specifica collocabile a livello orizzontale rispetto ai possibili procedimenti oppure, ancora, tutti i documenti

riguardanti un particolare soggetto ricorrente frequentemente nella trattazione degli atti.

Il criterio di aggregazione di documenti utilizzato nella determinazione dei fascicoli è, ovviamente, lo stesso criterio utilizzato per disporre fisicamente gli atti corrispondenti in appositi contenitori fisici. Di conseguenza, il vincolo della fisicità del documento cartaceo impone l'elezione di un unico criterio di raggruppamento dei documenti in fascicoli, determinando, allo stesso tempo, la necessità di condurre un processo di mediazione tra le diverse esigenze di tutte le figure professionali responsabili del processo di gestione documentale.

Prospettive: workflow documentali, BPR

Il sistema di protocollo informatico rappresenta il primo passo nell'automazione dei procedimenti amministrativi o, più in generale, nel supporto all'informatizzazione dei processi o flussi di lavoro (workflow).

La gestione elettronica dei flussi documentali risulta finalizzata al **miglioramento dell'efficienza interna** e al miglioramento dei servizi volti alla **trasparenza** dell'azione amministrativa attraverso l'impiego di strumenti che consentano un effettivo esercizio del diritto di accesso allo stato dei procedimenti e ai relativi documenti da parte dei soggetti interessati (cittadini e imprese).

Le strategie aziendali dovranno essere convertite in processi, attraverso i quali l'Azienda le metterà in pratica. Un processo può essere definito come "un insieme ordinato di Attività che, secondo regole prestabilite, coinvolgendo più funzioni Aziendali ed impiegando Risorse di tipo diverso, partendo da un dato Input produce un determinato Output". Pensare ad un processo aziendale senza un supporto documentale risulta abbastanza difficile.

La necessità di adottare opportune applicazioni di gestione dei documenti generati e acquisiti nasce dall'esigenza di **gestire in modo efficace le informazioni**.

Workflow documentali

Gestire i documenti significa archivarli ed essere in grado poi di recuperarli, ma soprattutto avviarli attraverso quei processi aziendali che, per essere correttamente svolti, hanno bisogno delle informazioni in essi contenute. Questi processi genereranno altri documenti che andranno anch'essi opportunamente gestiti.

Tutto questo porta inevitabilmente all'obiettivo di **automatizzare e controllare i processi** (impiegare strumenti di Workflow Management) e per ottenere questo, occorre avere la disponibilità di documenti in formato elettronico.

Workflow Management: capacità di indirizzare un documento appena acquisito, o ricevuto, a chi lo deve per primo prendere in considerazione, la possibilità di costruire fascicoli elettronici che possono essere indirizzati nel percorso di svolgimento di una pratica, le funzioni di controllo (indirizzamento, localizzazione, ecc.).

All'interno del Workflow Management si possono distinguere due diverse tipologie di applicazioni: i **workflow collaborativi**, che non prevedono uno stretto controllo del flusso dei documenti, ma lascia agli utenti discrezionalità nello svolgimento delle attività fornendo essenzialmente uno spazio comune per condividere i documenti; la seconda è quella delle applicazioni di **workflow di processo** che, al contrario, guidano e controllano in maniera precisa le attività e il flusso dei documenti all'interno del processo, riportando informazioni e statistiche sul suo andamento.

BPR (Business Process Reengineering)

Le Aziende hanno oggi la necessità di rendere i propri processi più efficienti ed efficaci possibili cioè devono utilizzare quelle tecniche che vanno sotto il nome di Ottimizzazione dei Processi (Business Process Reengineering - BPR) **usate per descrivere i modelli dei processi aziendali esistenti**, sviluppare i nuovi e tenerli costantemente aggiornati a fronte di specifiche situazioni.

Occorre prevedere la **reingegnerizzazione** dei processi dell'ente al fine di una loro successiva informatizzazione: in particolare dovranno essere 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.

Per raggiungere questo passo occorrerà:

- Riorganizzare gli assetti organizzativi
- Creare sistemi di monitoraggio dei costi e dei tempi
- Integrare i processi di pianificazione strategica e controllo di gestione

La responsabilità del funzionario pubblico nel procedimento amministrativo, nel trattamento dei dati e nella tenuta del protocollo informatico

Un sistema di gestione dei flussi di documenti deve fornire servizi a diversi soggetti coinvolti nel sistema di gestione e flusso dei documenti:

- **Il dirigente responsabile della assegnazione della pratica** : è il soggetto amministrativo che **decide** quale ufficio della Amministrazione debba essere incaricato della gestione del procedimento relativo al documento protocollato. È suo compito inserire nel sistema di protocollo le informazioni inerenti tale ufficio.
- **Il responsabile del procedimento** : è una figura fondamentale ai fini della **elaborazione** del procedimento con criteri di trasparenza, efficienza, equità e correttezza amministrativa. Tale figura, definita nella legge 241/90, è coinvolta nei seguenti compiti:
 - a) valuta, ai fini istruttori, le condizioni di ammissibilità, i **requisiti di legittimazione** ed i presupposti che siano rilevati per l'emanazione del provvedimento;
 - b) **accerta di ufficio** i fatti, disponendo il compimento degli atti necessari, e adotta ogni misura per l'adeguato e sollecito svolgimento dell'istruttoria;
 - c) cura le **comunicazioni** , le pubblicazioni e le notificazioni previste dalle leggi e dai regolamenti;
 - d) **adotta** , ove ne abbia la competenza, il provvedimento finale, ovvero trasmette gli atti all'organo competente per l'adozione.
- **L'ufficio incaricato di eseguire la attività**: è l'ufficio coinvolto dal dirigente responsabile nella **esecuzione** della pratica. Acquisisce dal sistema di protocollo tutti gli elementi per individuare lo stato della pratica e i documenti e fascicoli ad essa connessi, e riporta nel sistema di protocollo le informazioni necessarie a ricostruire l'evoluzione futura.
- **L'utente esterno cliente della p.a.**: è il soggetto che **ha attivato** , soggettivamente o oggettivamente, l'esecuzione del procedimento, la cui gestione documentale è oggetto di protocollazione. Il soggetto può essere una qualunque persona fisica o giuridica, o insieme di persone fisiche o giuridiche, interessato ad acquisire servizi dal sistema di protocollazione. Tali servizi riguardano l'**acquisizione di informazioni** relative ad esempio a:
 - a) **numero di protocollo** , date di ricezione ed informazioni complete sull'oggetto dei documenti, nonché il tipo e il numero di procedimento cui afferisce il documento;
 - b) **nominativo ed ufficio di appartenenza del responsabile del procedimento** , attraverso l'indicazione del numero di protocollo di un qualsiasi documento pervenuto alla amministrazione;

- c) **stato del procedimento e suo iter**, attraverso l'indicazione del numero di protocollo di un qualsiasi documento;
 - d) **termine di conclusione del procedimento amministrativo**, attraverso l'indicazione del numero di protocollo del documento;
 - e) **numeri di protocollo dei documenti che afferiscono al procedimento**, attraverso l'indicazione del numero e del tipo del procedimento.
- **Il responsabile gestore del sistema di protocollo**: è il soggetto che gestisce la applicazione informatica. Provvede a:
 - a) **individuare gli utenti** e attribuire loro un livello di autorizzazione all'uso di funzioni della procedura, distinguendo quelli abilitati alla mera consultazione dell'archivio, o di parti di esso, da quelli abilitati anche all'inserimento, modifica e aggiunta di informazioni;
 - b) individuare gli **utenti esterni** che hanno accesso alle funzionalità;
 - c) assicurare che le **funzionalità del sistema** in caso di guasti o anomalie siano ripristinate;
 - e) garantire il **buon funzionamento** degli strumenti e **dell'organizzazione** delle attività di protocollazione e le funzionalità di accesso esterno;
 - f) **autorizzare le operazioni di annullamento** del protocollo;
 - g) **controllare l'osservanza delle norme** da parte del personale addetto.
 - **Il responsabile del sistema di controllo di gestione** : è una figura prevista nei sistemi di **pianificazione, programmazione e controllo gestione** . Il suo compito fondamentale é quello di **acquisire e rendere disponibili informazioni** provenienti dal sistema operativo della amministrazione, volte a descrivere e analizzare l'efficienza e l'efficacia nell'utilizzo delle risorse coinvolte nelle attività della amministrazione. È interessato ad acquisire dal sistema di protocollazione tutte le informazioni necessarie per costruire tali analisi.

Sistema di protocollo informatico “Proteus” di Infocamere.

L'introduzione delle tecnologie informatiche nell'ambito della tenuta del Protocollo generale e nella gestione dei documenti ha prodotto un cambiamento che ha coinvolto l'intero assetto organizzativo dell'Ente. L'utilizzo del software “Proteus” di Infocamere rende possibile e facilita un'operatività che, pur restando centralizzata (Protocollo unico), consente, allo stesso tempo, l'intervento di più punti decentrati. La procedura informatizzata permette, infatti, ad uffici diversi, disseminati in luoghi anche distanti tra loro, di svolgere contemporaneamente lo stesso lavoro, senza sovrapposizioni, nel rispetto di determinati vincoli procedurali.

Proteus di Infocamere è stato realizzato su architettura **WEB**, quindi l'utente può “navigare” tra le varie funzionalità dell'applicazione semplicemente con un browser (Internet Explorer). Inserendo nell'apposita casella l'indirizzo “protocollo”, si accede alla pagina di Login in cui l'utente può autenticarsi nel sistema attraverso le proprie Username e Password (le credenziali che l'utente digita accedendo al sistema operativo).

L'utente, dopo aver immesso la propria Username e la propria Password ed aver cliccato sul tasto **Login**, si trova nella Home Page del Prodotto Proteus.

Menù Applicazioni

Dal menù sono selezionabili le seguenti voci:

■ **Applicazione Protocollo**

collegamento per accedere a tutte le funzionalità relative al protocollo informatico (protocollazione, consultazione, ecc...).

■ **Amministrazione Dominio**

collegamento per accedere a tutte le funzionalità relative all'applicazione Amministrazione Dominio (creazione utenti, definizione ruoli, ecc...). Visibile solo se l'utente ha almeno un ruolo relativo all'applicazione “Amministrazione Dominio”.

■ **Login**

richiama la pagina di Login.

■ **Scegli Gruppo**

collegamento per effettuare la procedura di “*Selezione Gruppo di Appartenenza*”.

■ **Scegli Applicativo**

collegamento per effettuare la procedura di “*Selezione Applicativo di Appartenenza*”.

■ **Logout**

termina la sessione dell'utente nel caso in cui lo stesso decida di uscire dall'applicativo. E' una procedura consigliata prima di chiudere la finestra del Browser altrimenti la sessione resta bloccata.

Menù Funzioni

Entrando nei menu dell'Applicazione protocollo troviamo:

■ **Consultazione Protocolli**

Permette la ricerca di protocolli registrati e dei documenti allegati. La Consultazione è strutturata in due interfacce: una in cui inserire i criteri

di ricerca, ed una in cui viene visualizzata la lista dei protocolli trovati in archivio che soddisfano i criteri impostati.

La ricerca può essere effettuata su:

- Numero di protocollo
- Anno di protocollo
- Data Protocollo
- Tipo Entrata/Uscita
- Corrispondente
- Indirizzo
- Altri corrispondenti
- Oggetto
- Titolare
- Altre classifiche
- Non Fascicolati
- Sottorami
- Inserito Da
- Assegnato A
- N. Prot. Mittente
- Data Documento
- Data Timbro Postale
- Data Arrivo
- Descrizione Allegati
- Valori
- Importo
- Spedizioni
- Importo
- Note
- Rif. Altri Prot.
- R.E. (codice stazione da dove è stato registrato il protocollo nel registro di emergenza)
- N.Prot. (intervallo numeri di protocollo assegnato dal registro di emergenza)
- Data (composto da due campi (Da, A) per inserire l'intervallo tra due date di protocollazione).

La *Consultazione Pro tocolli* produce una lista che contiene i protocolli che soddisfano i criteri di ricerca e su cui l'utente ha visibilità. Se per esempio l'utente che ha registrato il protocollo lo smista per competenza a un utente fuori dalla visibilità gerarchica, il protocollo non apparirà più in lista; lo stesso comportamento si ha nel caso in cui l'utente a cui è stato spedito un protocollo per competenza, prima lo prende in carico e poi a sua volta lo smista a qualcun' altro fuori dalla visibilità del gruppo di appartenenza.

Se l'utente che accede al sistema ha visibilità su tutti i protocolli la ricerca viene fatta su tutti i protocolli, non riservati, inseriti da coloro che fanno parte dell'Area Organizzativa.

■ **Consultazione Progresso**

Permette la ricerca di protocolli registrati e dei documenti allegati prima del 02 aprile 2003, data di avvio della nuova procedura. Anche in questo caso la Consultazione è strutturata in due interfacce: una in cui inserire i criteri di ricerca, ed una in cui viene visualizzata la lista dei protocolli trovati in archivio che soddisfano i criteri impostati.

La ricerca può essere effettuata su:

- Numero di protocollo
- Anno di protocollo
- Data Protocollo
- Tipo Entrata/Uscita
- Corrispondente
- Oggetto
- N. Prot. Mittente

- Data Documento
- Sezione
- Titolare

■ Consultazione Fascicoli

La consultazione permette di effettuare una ricerca sul repertorio dei fascicoli all'interno dell'archivio, usando come criteri di ricerca le proprietà del fascicolo stesso.

La pagina si divide in due interfacce: una in cui inserire i criteri di ricerca, ed una sottostante in cui viene visualizzata la lista dei fascicoli risultato della ricerca.

La ricerca può essere effettuata su:

- Categoria: categoria del titolare
- Classe: classe della categoria del titolare
- SottoClasse: sottoclasse della classe del titolare
- Anche sottorami: se selezionato consente una ricerca automatica su tutti i sottorami di una certa categoria e/o classe
- Progressivo: numero di fascicolo
- Data Apertura
- Oggetto
- Autore
- Responsabile
- Stato Fascicolo
- Archivio: archivio di appartenenza (corrente o deposito o storico)
- Parola chiave
- Note

La *Consultazione Fascicoli* produce una lista che contiene i fascicoli che soddisfano i criteri di ricerca e su cui l'utente ha visibilità e i fascicoli di cui l'utente è eventualmente responsabile.

Se l'utente che accede al sistema ha visibilità su tutti i fascicoli la ricerca viene fatta su tutti i fascicoli inseriti da coloro che fanno parte dell'Area Organizzativa.

■ Protocollo

La protocollazione del documento consiste nella *registrazione* dei dati del documento e nella assegnazione automatica, da parte del sistema, del numero di protocollo e della data di protocollazione.

La prima fase della protocollazione è l'*inserimento*, da parte dell'operatore, nel sistema Proteus dei dati che identificano il documento; è necessario inserire il tipo di protocollo, il Mittente/Destinatario e l'oggetto (dati obbligatori).

Con il comando **Protocollo**, il sistema registra i dati e rilascia in maniera automatica un numero di protocollo a cui vengono associati i dati inseriti e la Data in cui si è stata effettuata la registrazione.

Il numero di protocollo è formato da sette cifre numeriche rinnovate ad ogni anno solare nella forma:

annoprotocollazione - progressivo di 7 cifre

La protocollazione può comprendere l'inserimento di tutti i seguenti campi:

- Riservato
- Pubblico
- Tipo: Entrata/Uscita (obbligatorio)
- Data Timbro
- Protocollo Mittente N°
- Data protocollo mittente
- Mittente/Destinatario (obbligatorio)
- Altri (Altri Mittenti/Destinatari)

- Oggetto (obbligatorio)
- Note
- Classifica
- Altra Classifica
- Allegati N°
- Descr. allegati
- Valori
- Importo
- Ricezione
- Importo
- Data Arrivo/Data Spedizione
- Ora Arrivo/Spedizione Del (Data del protocollo mittente inviato all'Ente)Indirizzo
- Data Evidenza
- Rif. Altri Protocolli

L'unico pulsante **Protocolla** comanda al sistema di effettuare i controlli sui campi, di memorizzare i dati in archivio associandoli in maniera automatica ad un numero di protocollo progressivo.

■ Creazione Fascicolo

La creazione del fascicolo comporta l'inserimento delle sue proprietà identificatrici all'interno del sistema. Sono campi obbligatori la *classifica* e l'*oggetto*.

La creazione fascicolo può comprendere l'inserimento di tutti i seguenti campi:

- Classifica (obbligatorio)
- Oggetto (obbligatorio)
- Responsabile (obbligatorio)
- Collocazione Fisica
- Parola chiave
- Note

Possono essere inseriti altri *campi caratteristici* che possono essere compilati; la presenza di questi campi dipende dal ramo di titolare scelto, infatti, per ogni ramo di titolare possono essere definiti, attraverso la Gestione Titolare, dieci campi caratteristici.

Il pulsante **Crea Fascicolo** comanda al sistema di memorizzare i dati in archivio e li associa in maniera automatica ad un numero progressivo per la specifica classificazione.

Il numero di fascicolo che viene generato dal sistema ha questa forma:

anno di apertura - codice categoria/ codice classe/ codice sottoclasse. X

X = numero progressivo per una certa categoria/classe/sottoclasse di appartenenza

■ Stampa Giornale

La funzione Stampa del Giornale consente la stampa del Giornale ufficiale del protocollo relativo all'anno corrente.

La stampa del giornale inizia dal numero di protocollo successivo all'ultimo stampato e termina con l'ultimo protocollo del giorno selezionato.

Viene eseguita la stampa in formato pdf, dei seguenti campi di protocollazione:

- numero protocollo
- tipo protocollo
- data di protocollazione
- numero protocollo mittente
- data del protocollo mittente
- titolare

- corrispondente
- indirizzo
- oggetto
- note
- annullamento

■ **Log**

La funzione **log** produce, in base ad una ricerca con determinati parametri, una lista contenente tutte le operazioni di modifica delle proprietà dei protocolli ricercati.

Si possono effettuare due tipi di ricerca mutuamente esclusivi:

- **Data**: ricerca in base alla data di protocollazione
- **Protocollo**: ricerca in base al numero di protocollo

Viene prodotto un elenco di tutte le modifiche apportate ai protocolli che rispondono ai criteri di ricerca.

Di ciascun tipo di azione che compare nella lista è possibile visualizzare, se esistono, i **Dettagli**.

■ **Registri Protocollo**

Si possono creare (necessario il ruolo Creazione Registri) o modificare (necessario il ruolo Modifica Registri) i registri di protocollo delle Aree Organizzative presenti all'interno della propria Amministrazione.

■ **Gestione Titolare**

Permette di aggiungere o modificare le Categorie, le Classi e le Sottoclassi presenti nel titolare.

Le voci di titolare possono essere modificate o cancellate solo se non vi sono stati ancora associati fascicoli e/o protocolli.

Per ogni classifica di titolare è possibile assegnare dei *campi caratteristici* aggiuntivi che compariranno in fase di registrazione di fascicolo.

Menù Liste

■ **Protocolli**

La lista dei protocolli mostra la scrivania di lavoro personale dell'utente che accede al sistema.

Per consultare la lista desiderata basta selezionare il bottone della relativa voce.

Sono presenti le seguenti liste:

- *Per Conoscenza*: protocolli ricevuti per conoscenza
- *Per Competenza*: protocolli ricevuti per competenza
- *Fascicolati*: protocolli ricevuti per competenza e fascicolati
- *Reinviati*: protocolli ricevuti per competenza in quanto reinviati all'utente corrente o dei quali l'utente stesso ha fatto un "annullamento smistamento"
- *Spediti per Conoscenza*: protocolli spediti per conoscenza. I protocolli che si trovano nella lista *Per Conoscenza* sono solamente consultabili, non sono modificabili e possono eventualmente essere a loro volta smistati unicamente *Per Conoscenza*.
- *Spediti Per Competenza*: protocolli spediti per competenza a qualsiasi utente
- *In Carico*: protocolli in carico all'utente corrente
- *Lista del Gruppo*: protocolli in competenza agli utenti che fanno parte del gruppo di appartenenza dell'utente corrente.
- *Lista del Responsabile*: compare solo se l'utente è responsabile del gruppo corrente e contiene i protocolli inviati all'utente in qualità di responsabile di quel gruppo.

In generale se il protocollo viene fascicolato o annullato scompare da qualsiasi voce della Lista dei protocolli; è possibile visualizzare solo i protocolli ricevuti per competenza e fascicolati.

■ **Fascicoli**

La lista dei fascicoli mostra la scrivania di lavoro personale dell'utente che accede al sistema.

Per consultare la lista desiderata basta selezionare il bottone della relativa voce.

Sono presenti le seguenti liste:

- *PERSONALE*: sezione relativa ai fascicoli dell'utente connesso al sistema
- *Per Conoscenza*: fascicoli ricevuti per conoscenza
- *Per Competenza*: fascicoli ricevuti per competenza
- *Chiusi*: fascicoli ricevuti per competenza e chiusi dall'utente corrente perché ne è il responsabile.
- *Spediti per Competenza*: fascicoli spediti per competenza dall'utente corrente
- *Spediti Per Conoscenza*: fascicoli spediti per conoscenza dall'utente corrente
- *In Carico*: fascicoli in carico all'utente corrente
- *Lista del Responsabile*: compare solo se l'utente è responsabile di un gruppo e contiene i fascicoli inviati all'utente corrente in qualità di responsabile di un gruppo.
- *GRUPPO*: sezione relativa ai fascicoli degli utenti che si trovano nel gruppo di appartenenza dell'utente connesso al sistema
- *Per Competenza*: fascicoli ricevuti per competenza dagli utenti del gruppo
- *Chiusi*: Fascicoli chiusi dagli utenti del gruppo
- *In carico*: Fascicoli in carico agli utenti del gruppo.

■ **Lista Protocolli In Evidenza**

In tale lista vengono visualizzati tutti i protocolli visibili all'utente secondo la regola di visibilità la cui data di evidenza è stata valorizzata e non siano ancora stati eseguiti.

I protocolli sono visualizzati in ordine di numero di protocollo, ma è possibile filtrare i protocolli che si vuole consultare impostando come criterio di ricerca la data di evidenza del protocollo.

■ **Responsabile**

La pagina mostra sulla sinistra la parte di organigramma di cui l'utente ha visibilità in qualità di responsabile del gruppo in cui ha scelto di lavorare.

Selezionando un qualsiasi utente o un intero gruppo compaiono due sezioni: una relativa alle informazioni riguardanti il gruppo o l'utente selezionato e una che permette una consultazione dei protocolli relativi a quel gruppo o utente.

Nel caso sia stato selezionato un utente viene mostrato:

- numero dei protocolli inviati per conoscenza
- numero dei protocollo inviati per competenza
- numero dei protocolli in competenza annullati
- numero dei protocolli in competenza fascicolati
- numero dei protocolli in carico

Nel caso di un gruppo viene indicato:

- numero dei protocolli inviati per conoscenza ad ogni utente appartenente al gruppo
- numero dei protocolli inviati per competenza al gruppo

- numero dei protocolli annullati e in competenza o in carico ad ogni utente che appartiene al gruppo
- numero dei protocolli fascicolati e in competenza o in carico ad ogni utente che appartiene al gruppo
- numero dei protocolli in carico ad ogni utente del gruppo

E' possibile filtrare i protocolli che si vuole consultare impostando degli ulteriori criteri di ricerca.

Menù Strumenti

■ Opzioni Protocollo

Permette di impostare per ogni singolo utente se sono presenti nella propria postazione lo scanner, la timbratrice e l'etichettatrice.

■ Statistiche

Da la possibilità all'utente di stilare delle statistiche sui protocolli o sui fascicoli in relazione ad un dato utente.
Permette anche di calcolare il tempo medio di apertura e chiusura del fascicolo per ogni responsabile.

■ Cruscotto

Questa funzionalità compare solo quando l'utente che accede al sistema è responsabile di un gruppo.

Cliccando su un utente o su un intero gruppo viene visualizzata una maschera che illustra il numero di fascicoli aperti, chiusi e i fascicoli procedurali, critici e out per quel dato utente o gruppo selezionato e li rappresenta graficamente utilizzando anche una serie di istogrammi. I fascicoli procedurali, critici e out sono relativi ai Procedimenti definiti nell'Ente se è presente la *Gestione dei Procedimenti*.

■ Stampa Corrispondenti

Esegue la stampa in formato pdf dell'elenco dei corrispondenti frequenti registrati nell'Amministrazione corrente.

■ Stampa Oggetti Frequenti

Esegue la stampa in formato pdf dell'elenco degli oggetti frequenti registrati nell'Amministrazione corrente.

■ Stampa Repertorio Fascicoli

Permette di ricercare e stampare il repertorio dei fascicoli di cui l'utente corrente è autore o responsabile.

Nel caso in cui l'utente abbia visibilità su tutti i fascicoli ha la possibilità di stampare il repertorio dei fascicoli di un qualsiasi utente della sua Area Organizzativa.

■ Stampa Organigramma

Visualizza l'organigramma dell'Area Organizzativa corrente.

Nell'organigramma sono inseriti tutti gli utenti che hanno accesso all'applicazione protocollo e che non sono stati disabilitati.

■ Descrizione delle versioni

Elenca le versioni dell'applicativo.

■ Firma Documento

E' esclusivamente un'utility che lancia l'esecuzione del software di firma digitale. La protocollazione del documento di cui si è eseguita la firma è a carico dell'utente, tramite la normale procedura.

■ Presa in Carico

L'utente che protocolla o fascicola ha in carico il protocollo o il fascicolo finché non lo rilascia esplicitamente, o lo smista, o fascicola un protocollo o lo annulla.

Gli altri utenti, che hanno visibilità sul protocollo o fascicolo, possono modificarne le proprietà solo se prendono in carico il protocollo in modo esplicito.

Nel caso in cui un altro utente abbia in carico un protocollo o un fascicolo e non ha più la necessità di lavorarlo, occorre che lo rilasci, in quanto né i protocolli né i fascicoli possono essere presi in carico da due o più utenti contemporaneamente.

■ Smistamento

Utilizzando la funzionalità di "**Smistamento**" si ha la possibilità di poter inoltrare un protocollo o un fascicolo ad uno o più utenti e/o ad uno o più gruppi.

L'inoltro **per competenza** a un gruppo è possibile se e solo se il gruppo possiede un responsabile mentre per l'inoltro **per conoscenza** a un gruppo non è necessaria la presenza di un responsabile in quanto il documento viene spedito per conoscenza a tutti coloro che appartengono al gruppo.

Lo smistamento può essere singolo o multiplo:

- **singolo** : viene smistato un protocollo o fascicolo per volta
- **multiplo**: vengono smistati più protocolli o fascicoli selezionati contemporaneamente (ovviamente allo stesso gruppo o utente).

La finestra di smistamento mostra a sinistra l'organigramma dell'Area Organizzativa.

Esistono due tipi di inoltro:

- **Per Competenza** : i destinatari ricevono il documento con accesso in modifica e l'assegnatario può prendere **in carico** il documento o il fascicolo.
- **Per Conoscenza**: i destinatari ricevono il documento con accesso in sola consultazione delle proprietà e potranno inviarlo, a loro volta, solo per conoscenza.

Il sistema tiene traccia di tutti i destinatari a cui è stato recapitato in precedenza il protocollo o il fascicolo selezionato.

Il campo *note* può essere utilizzato per inserire ad esempio un promemoria di attività da fare sul protocollo o fascicolo che viene smistato.

Un protocollo annullato o un fascicolo chiuso possono essere smistati solo *per conoscenza*.

Il sistema permette lo smistamento a se stessi dei protocolli, ma blocca lo smistamento a se stessi dei fascicoli e inoltre se un protocollo o fascicolo viene smistato *per competenza* non può essere contemporaneamente inoltrato *per conoscenza* alla stessa persona o gruppo.

Nel sistema possono essere definiti utenti detti "fantasma" ovvero utenti che non utilizzano l'applicazione ma che è comunque possibile decidere di inviargli protocolli o fascicoli, in questo modo viene tenuta traccia dell'eventuale consegna del materiale cartaceo a persone che non lavoreranno mai con il prodotto di gestione informatica dei documenti elettronici.

■ **Reinvio**

Nel caso in cui ad un utente arrivi per competenza un protocollo o un fascicolo che per esempio non gli compete, il sistema offre la possibilità di rimandarlo direttamente al mittente.

Il rinvio deve essere motivato compilando il campo *note al reinvio* e il mittente si ritroverà il protocollo nella Lista *Per Competenza/Reinviati*. Se invece un utente accede alla Liste *Spediti per Competenza* l'utilizzo del pulsante di Reinvio permette di fare in modo automatico un *Annullamento Smistamento*; l'unica avvertenza è che questa operazione può essere fatta se il protocollo non è stato a sua volta ulteriormente smistato.

■ **Stampa**

Genera un file pdf che contiene l'elenco dei protocolli ricercati o presenti nelle liste che si stanno consultando.

■ **Rimuovi**

Permette di rimuovere un protocollo o un fascicolo da una delle proprie liste. Il protocollo o il fascicolo sarà comunque normalmente accessibile dalla *Consultazione Protocolli* o *Consultazione Fascicoli*, in quanto il loro stato rimane invariato.

■ **Rimuovi Tutto**

Permette di rimuovere tutti i protocolli o tutti i fascicoli selezionati da una delle proprie liste. I protocolli o i fascicoli saranno comunque normalmente accessibili dalla *Consultazione Protocolli* o *Consultazione Fascicoli*, in quanto il loro stato rimane invariato.

■ **Nuova ricerca**

Nella lista di Consultazione protocolli/fascicoli permette di pulire tutti i campi della maschera di ricerca per impostare nuovi criteri.

■ **Modifica ricerca**

Nella lista di Consultazione protocolli/fascicoli permette di mantenere invariati tutti i criteri di ricerca impostati in precedenza e di aggiungerne dei nuovi.

■ **Proprietà (Protocollo)**

La pagina di proprietà del protocollo permette la *Consultazione* dei dati del protocollo inserito nel sistema e la *Modifica* se l'utente è abilitato e se il protocollo non risulta *Annullato*.

Se l'utente non ha associata nessuna funzione ruolo di modifica potrà modificare solo il campo note.

■ **Proprietà (Fascicolo)**

La pagina di proprietà del fascicolo permette la *Consultazione* dei dati del fascicolo inserito nel sistema e la *Modifica* se l'utente è abilitato e se il fascicolo non risulta *Chiuso*.

E' possibile visualizzare una lista dei protocolli contenuti nel fascicolo e visualizzare anche gli eventuali documenti che fanno parte dei protocolli contenuti.

Dal momento che un fascicolo può contenere diversi protocolli che possono essere inseriti da utenti che si trovano in gruppi diversi, è possibile che l'utente connesso al sistema non veda tutti i protocolli effettivamente contenuti perché alcuni potrebbero essere fuori dalla sua visibilità.

■ **Fascicola**

E' presente nelle liste personali.

Fascicolare significa inserire uno o più protocolli, e i relativi documenti allegati, in un fascicolo.

La fascicolazione del protocollo può essere effettuata dallo stesso utente che ne effettua la protocollazione o da altri utenti cui il documento viene inoltrato per competenza e che ne hanno l'abilitazione. Il protocollo può essere inserito in un fascicolo già esistente o in un nuovo fascicolo o in più fascicoli.

All'atto della fascicolazione il sistema mostra la pagina di *Consultazione Fascicoli*. Se il protocollo che si vuole fascicolare è già stato classificato il sistema cerca nell'archivio i fascicoli appartenenti a quella specifica classifica e su cui l'utente ha visibilità; se invece non è stato classificato il sistema cerca tutti i fascicoli inseriti in archivio su cui l'utente ha visibilità.

La fascicolazione comporta il **Rilascio** implicito del protocollo.

■ Documenti

La finestra mostra le caratteristiche principali dei documenti allegati ad uno specifico protocollo: nome del file, descrizione del file, se il file è annullato o firmato, e se è stata generata l'impronta.

L'impronta del documento è una stringa criptata che viene creata in automatico quando allego documenti informatici ad un protocollo.

Selezionando il documento e premendo il tasto "Visualizza" viene visualizzato il documento.

■ Traccia

La Traccia permette di conoscere tutte le operazioni effettuate sui protocolli registrati: registrazione, classificazione, smistamenti a gruppi, fascicolazione.

Sui fascicoli: creazione, inserimento di protocolli, chiusura, riapertura.

Il sistema registra tutte le attività e il loro autore per data e permette di stampare queste informazioni.

■ Mostra modifiche

Premendo il pulsante si ha la possibilità di conoscere tutte le operazioni di modifica effettuate sui protocolli registrati e vedere il dettaglio della modifica.

E' possibile effettuare la stampa di queste informazioni.

■ Annullamento

Non essendo consentita per legge l'operazione di cancellazione di un protocollo (o di un singolo documento), si effettua l'annullamento indicandone il motivo nel campo: **Estremi provvedimento di annullamento**.

Il protocollo *annullato* non potrà essere né modificato né fascicolato, può essere eventualmente smistato solo *per Conoscenza*.

Per annullare un protocollo (o un documento allegato) è necessario che sia nello stato "Preso in carico" e l'operazione di annullamento comporta un rilascio implicito del protocollo stesso.

L'Annullamento è un'operazione irreversibile, se ne viene data la Conferma non è più possibile togliere l'annullamento a quel protocollo (o a un documento allegato).

■ Rilascio

Quando un utente ha un protocollo o un fascicolo in carico, se vuole renderlo disponibile anche agli altri utenti che ne hanno la visibilità per permettere che possano modificarlo o lavorarci, deve rilasciarlo in modo esplicito.

Quando un protocollo viene smistato o fascicolato o annullato il rilascio è implicito.

■ Smistamento

Utilizzando la funzionalità di “**Smistamento**” si ha la possibilità di poter inoltrare un protocollo ad uno o più utenti e/o ad uno o più gruppi. L' inoltrare **per competenza** a un gruppo è possibile se e solo se il gruppo possiede un responsabile mentre per l'inoltro **per conoscenza** a un gruppo non è necessaria la presenza di un responsabile in quanto il documento viene spedito per conoscenza a tutti coloro che appartengono al gruppo.

La finestra di smistamento mostra a sinistra l'organigramma dell'Area Organizzativa.

Esistono due tipi di inoltrare:

- **Per Competenza** : i destinatari ricevono il documento con accesso in modifica e l'assegnatario può prendere **in carico** il documento o il fascicolo.
- **Per Conoscenza**: i destinatari ricevono il documento con accesso in sola consultazione delle proprietà e potranno inviarlo, a loro volta, solo per conoscenza.

Il sistema tiene traccia di tutti i destinatari a cui è stato recapitato in precedenza il protocollo o il fascicolo selezionato.

Il campo *note* può essere utilizzato per inserire ad esempio un promemoria di attività da fare sul protocollo o fascicolo che viene smistato.

Se un protocollo o fascicolo viene smistato *per competenza* non può essere contemporaneamente inoltrato *per conoscenza* alla stessa persona o gruppo.

■ Fascicola

Fascicolare significa inserire uno o più protocolli, e i relativi documenti allegati, in un fascicolo.

La fascicolazione del protocollo può essere effettuata dallo stesso utente che ne effettua la protocollazione o da altri utenti cui il documento viene inoltrato per competenza e che ne hanno l'abilitazione.

Il protocollo può essere inserito in un fascicolo già esistente o in un nuovo fascicolo o in più fascicoli.

All'atto della fascicolazione il sistema mostra la pagina di *Consultazione Fascicoli*. Se il protocollo che si vuole fascicolare è già stato classificato il sistema cerca nell'archivio i fascicoli appartenenti a quella specifica classifica e su cui l'utente ha visibilità; se invece non è stato classificato il sistema cerca tutti i fascicoli inseriti in archivio su cui l'utente ha visibilità.

La fascicolazione comporta il **Rilascio** implicito del protocollo.

■ Stampa

Genera un file Pdf che raccoglie tutte le informazioni sulla registrazione di protocollo. Per la generazione della stampa deve essere quindi installato il software **Acrobat Reader** almeno **5.0**.

Il file una volta generato può essere salvato su FileSystem o stampato.

■ Anagrafica

La presenza di una **Anagrafica** permette di gestire i dati relativi all'anagrafica di tutti i *Corrispondenti*.

L'esistenza di un indirizzario anagrafico, così come la presenza della tabella Corrispondenti, facilita e velocizza le operazioni inerenti la protocollazione e normalizza le informazioni per facilitare la successiva ricerca sulle registrazioni.

■ **Corrispondenti Frequenti**

Strumento per l' inserimento nel sistema e la ricerca dei corrispondenti usati con maggiore frequenza.

L'esistenza di un indirizzario anagrafico, contenente la registrazione dei corrispondenti che hanno contatti più frequenti con l'Ente, facilita e velocizza le operazioni inerenti la protocollazione. Il corretto uso dell' indirizzario evita di digitare gli stessi indirizzi in modo diverso, creando problemi nelle ricerche successive.

■ **Oggetti Frequenti**

Strumento per l' inserimento nel sistema e la ricerca degli oggetti usati con maggiore frequenza.

La sua funzione è quella di:

- Velocizzare l' inserimento dell' Oggetto durante la protocollazione: di solito gruppi di documenti hanno una parte dell' oggetto in comune e una parte che è specifica di ciascun documento. E' appunto la parte comune che può essere inserita come Oggetto frequente ed essere richiamata senza doverla ogni volta digitare.
- Agevolare la ricerca sull' Oggetto. Se tutti i protocollatori utilizzano la tabella Oggetti, si può essere certi che l' oggetto abbia uniformità. Ciò attribuisce alla ricerca un elevato grado di attendibilità.

Visibilità protocolli e fascicoli nella Consultazione

Il sistema di gestione documentale Proteus fonda il suo corretto funzionamento su una creazione analizzata e studiata dell'organigramma vale a dire della rappresentazione grafica dell'Ente. Esso è composto da una serie di utenti che possono essere definiti all'interno di gruppi, che a loro volta possono essere annidati in modo gerarchico dando luogo ad una struttura più o meno complessa. La gerarchia fisica dei gruppi che compongono l'organigramma dovrebbe riflettere la gerarchia logica dei ruoli o profili che possono essere assegnati agli utenti.

In generale un Amministrazione è organizzata in una o più Aree Organizzative, le quali a loro volta sono organizzate in una o più Unità Organizzative o gruppi.

Gli utenti sono definiti all'interno di una Area Organizzativa e sono associati solamente alle Unità Organizzative. Il sistema prevede la visibilità tra gli utenti delle Unità Organizzative di una Area Organizzativa, mentre non permette la visibilità tra gli utenti di diverse Aree.

La visibilità tra gli utenti dei gruppi o Unità Organizzative, all'interno di una Area, è di tipo Top-Down, cioè l'utente appartenente ad un gruppo, ha la visibilità sui gruppi di livello inferiore presenti nell'organigramma dando origine al cosiddetto cono di visibilità.

Saranno consultabili solo i protocolli o i fascicoli che rientrano nel cono di visibilità dell' utente che effettua la ricerca.

Il concetto generale di visibilità è sottoposto a queste regole:

- **Dipendenza Gerarchica** : ogni utente ha la possibilità di consultare tutti i protocolli e i fascicoli che sono in competenza o in carico a utenti che appartengono al suo medesimo gruppo o a gruppi in esso contenuti. La gerarchia dei gruppi è quella definita e visibile nell'organigramma della propria Area Organizzativa.
- **Dipendenza Funzionale** : nel caso in cui gli utenti di un gruppo vogliano avere la possibilità di consultare protocolli o fascicoli di un gruppo che non dipende gerarchicamente da esso, è possibile definire nell'organigramma una dipendenza funzionale. In questo modo un gruppo ha visibilità su tutti i protocolli e i fascicoli dei

gruppi che dipendono funzionalmente da esso, i quali vengono annessi al cosiddetto cono di visibilità.

- **Responsabile di un gruppo** : nel caso in cui un utente sia definito come responsabile di un gruppo ha visibilità su tutti i protocolli e i fascicoli generati da tutti gli utenti che dipendono gerarchicamente da quel gruppo. Eredita quindi il cono di visibilità di quel gruppo. Ciò avviene anche nel caso in cui l'utente non abbia alcuna dipendenza gerarchica con quel gruppo.
- **Utente con visibilità su tutti i protocolli** : è possibile dare la possibilità ad un utente di avere visibilità su tutti i protocolli che circolano all'interno della propria area organizzativa. In questo caso il cono di visibilità dell'utente sui protocolli è composto da tutta l'Area Organizzativa.
- **Utente con visibilità su tutti i fascicoli**: è possibile dare la possibilità ad un utente di avere visibilità su tutti i fascicoli che circolano all'interno della propria Area Organizzativa. In questo caso il cono di visibilità dell'utente sui fascicoli è composto da tutta l'Area Organizzativa.
- **Protocolli Riservati** : in fase di protocollazione è possibile definire un protocollo come riservato, in modo tale da darne visibilità esclusivamente a coloro che hanno tale protocollo in competenza o in carico. Anche gli utenti con visibilità su tutti i protocolli, non hanno visibilità sui protocolli riservati.
- **Protocolli Pubblici** : in fase di protocollazione è possibile definire un protocollo come pubblico, in modo tale da darne visibilità indistintamente a tutti gli utenti dell'Area Organizzativa in cui è protocollato.
- **Responsabile di un fascicolo** : un utente responsabile di un fascicolo, mantiene sempre la visibilità su di esso, anche nel caso in cui il fascicolo esca dal proprio cono di visibilità.

Interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico, integrazione della firma digitale e quadro normativo.

Sono state emanate altre norme (**DPCM 31/10/2000 sulle regole tecniche** e **la AIPA/CR/28 emanata il 7 maggio 2001**), indispensabili

- per consentire **l'interoperabilità** tra sistemi di protocollo indipendenti;
- per **integrare il protocollo** informatico con gli altri strumenti individuati per il rinnovamento della PA (quali la firma digitale e la posta elettronica);
- per garantire **l'attuazione dell'e-government**.

Tali regole, in particolare, individuano nel linguaggio **XML la modalità di codifica delle informazioni scambiate** e nel protocollo di posta elettronica smtp e nel formato MIME la modalità di trasporto dei documenti e dei dati associati.

Il concetto di interoperabilità indica la possibilità per un sistema di protocollo informatico ricevente di una certa amministrazione di trattare automaticamente le informazioni trasmesse dal sistema di protocollo informatico mittente di un'altra amministrazione al fine di automatizzare le attività e i processi sottostanti.

Nelle **regole tecniche** sul protocollo informatico si forniscono delle indicazioni sul **formato dei dati e sulle modalità di trasmissione dei documenti** soggetti alla registrazione di protocollo per l'interoperabilità con altre amministrazioni e successivamente con imprese e cittadini. Le amministrazioni, utilizzando come strumento di comunicazione la posta elettronica, potranno scambiarsi in tempi brevissimi documenti ufficiali in quanto firmati elettronicamente e successivamente protocollati e, allo stesso tempo, grazie alle potenzialità offerte dal linguaggio XML (che consente anche lo scambio di informazioni strutturate), potranno usufruire di un semplice, ma efficace, meccanismo di automazione delle operazioni di protocollazione.

Il sistema "**Proteus**" di Infocamere è dotato di un modulo opzionale che consente l'interscambio delle registrazioni di protocollo e relative informazioni accessorie con altri sistemi dello stesso tipo o di altri software che rispettano le regole tecniche previste dall'AIPA.

L'interscambio delle informazioni consiste nell'utilizzo della posta elettronica per l'invio e la ricezione di pacchetti di dati corrispondenti ad una o più registrazioni di protocollo.

L'Azienda Ospedaliera di Parma ha previsto di utilizzare il modulo dell'interoperabilità sia all'interno dell'area generale e di quella documentale sia all'esterno.

Ad esempio, a seguito della **registrazione** di un documento in partenza **dall'area di gestione documentale**, può essere richiesta la consegna elettronica: in tal caso il sistema prepara una busta elettronica come previsto dalle regole tecniche AIPA (formato PKCS#7) contenente sia i dati essenziali della registrazione (mittente, destinatari, oggetto, data e numero di registrazione) che eventuali dati accessori (UOR, RPA, classificazione, identificativo di un fascicolo o di un procedimento ecc.). I dati sono organizzati in un file di segnatura in formato XML secondo il modello espresso dalla DTD indicata dall'AIPA.

La spedizione elettronica può contenere documenti informatici, cioè atti nati in formato elettronico e corredati eventualmente dalla firma digitale come previsto dalla normativa nazionale, oppure rappresentazioni digitali di documenti cartacei in un formato standard (TIF o PDF). In ogni caso la segnatura contiene i riferimenti a tali file secondo le regole tecniche previste.

Il sistema ricevente, nel nostro caso **l'Area Organizzativa Generale** ha una casella elettronica istituzionale che processa tutti i messaggi pervenuti e se vi sono e-mail contenenti la segnatura XML, questi vengono processati. Se l'esito è positivo e non vi sono stati errori sarà generata una protocollazione in entrata con i valori contenuti nel file `segnatura.xml`.

L'Area Organizzativa Generale dispone di un'altra casella in cui saranno inviati dall'applicativo i messaggi di conferma di registrazioni di protocollo oppure di rifiuto della registrazione.

L'interoperabilità richiede l'ausilio di un'autorità di certificazione che garantisca l'autenticità ed integrità dei certificati relativi alle caselle di posta elettronica.

Se il messaggio di posta elettronica perviene ad una casella diversa da quella istituzionale, si dovrà scegliere una delle seguenti modalità:

- il messaggio dovrà essere restituito al mittente con l'indicazione della casella di posta adibita alla protocollazione;
- il messaggio dovrà essere reindirizzato alla casella istituzionale di posta elettronica e, per conoscenza, al mittente.

I documenti inviati avranno una codifica tale da risultare univoci su tutto il territorio nazionale, essendo prefissati dal codice dell'amministrazione.