



PROVINCIA DI SALERNO

**Settore Attività Produttive
C.d.R. Innovazione tecnologica**

PROGRAMMA DI E-GOVERNMENT PER LA PROVINCIA DI SALERNO – 2009/2012

BOZZA 1.0

**PRIMO STRALCIO FUNZIONALE
Protocollo Informatico**

INDICE

1 - LO SCENARIO DI RIFERIMENTO.....	3
1.1 PREMESSA E CONCLUSIONI	3
1.2 IL QUADRO NORMATIVO E REGOLAMENTARE	5
1.3 PROTOCOLLO INFORMATICO E OBBLIGHI DI LEGGE	6
1.4 LA FASE DI PRE ANALISI E LA SCELTA DEL MODELLO OPERATIVO: UN PRIMO CHECK UP DELL'ESISTENTE.....	7
1.5 DUE GRUPPI DI PROBLEMI DA AFFRONTARE PER DUE OBIETTIVI SPECIFICI E IMMEDIATI.....	17
2 - L'ORIZZONTE TEMPORALE	19
FASI OPERATIVE.....	19
2.1 IL MOTORE.....	20
2.2 LE MODALITÀ DI PRODUZIONE E GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E DOCUMENTALI	23
2.3 IL CRONOPROGRAMMA.....	27
3 - LE RISORSE	28
3.1 UN GRUPPO DI LAVORO IN FORMA DI STAFF.....	28
3.2 POCHI SOLDI, SPESI BENE – I COSTI E I BENEFICI	29
3.3 LA TECNOLOGIA	31
4 - I RISULTATI A REGIME	33
4.1 IL MOTORE.....	33
4.2 LE MODALITÀ DI PRODUZIONE E GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E DOCUMENTALI	36

1 - LO SCENARIO DI RIFERIMENTO

1.1 PREMESSA E CONCLUSIONI

Il tema dell'e-government è particolarmente rilevante per la Provincia di Salerno. Esso rappresenta, infatti, non un fine a se stante, ma un mezzo, uno strumento di lavoro attraverso il quale l'Ente può tentare di migliorarsi continuamente e, dunque, rispondere meglio alle esigenze e ai bisogni dei cittadini, delle imprese, delle altre Amministrazioni (soprattutto i Comuni, ma anche altre amministrazioni locali e Regionali).

In questo senso, l'e-government può servire ad affrontare meglio il tema della "restituzione" e cioè quanto e come la Provincia riesce a restituire attraverso il suo operato, in termini di servizi, ai cittadini che pagano le tasse.

La possibilità di governare i processi della propria organizzazione attraverso un sistema informativo integrato, che sia cioè in grado di misurare e monitorare l'insieme dell'attività dell'Ente, rappresenta un'enorme opportunità per i prossimi anni. Al tempo stesso, l'ambizione di riuscire a governare al meglio i processi di erogazione dei servizi deve fare i conti con una realtà di arretratezza complessiva dell'Ente. La mancanza di un protocollo informatizzato, la scarsa consuetudine all'uso della posta elettronica interna, la sostanziale disomogeneità di comportamenti della dirigenza nei confronti dei sistemi informativi, l'utilizzo del sito istituzionale più come luogo di "visibilità" che come motore informativo e di servizio (con la conseguenza di una scarsa trasparenza nelle attività dell'Ente), l'inesistenza della posta elettronica certificata e della firma digitale, non sono che "sintomi" di un malessere ben più profondo.

La parola chiave di questo malessere è, a nostro avviso, la mancanza di tracciabilità e di misurazione (degli output, dei risultati, dei processi produttivi) che non consente, di fatto, una vera e propria conoscenza della struttura e della dimensione della macchina organizzativa, del modo in cui le decisioni si producono e si concretizzano e, dunque, delle performances sia tecniche che politiche che vengono a prodursi nel corso del tempo.

Questa situazione non consente, ad oggi, di avere un'idea chiara e condivisa della struttura organizzativa e decisionale dell'Ente da un lato e dall'altro, e in conseguenza di questo, rende poco trasparente e "accountable" l'azione politica e amministrativa.

Sullo sfondo, un'attività delle amministrazioni centrali dello Stato e dell'Unione Europea che spingono in direzione della dematerializzazione come strumento essenziale per il rispetto del principio costituzionale del buon andamento della Pubblica Amministrazione, e la cui azione si è trasformata, nel corso degli ultimi anni, da un insieme di raccomandazioni più o meno generiche ad un cogente e complesso sistema normativo e regolamentare, che **obbliga di fatto** le amministrazioni pubbliche ad intraprendere questa strada.

I temi della misurazione della tracciabilità, e in definitiva della dematerializzazione appaiono strutturalmente connessi alla possibilità di miglioramento continuo (migliorare qualcosa è possibile **solo** se si conosce esattamente da dove si parte) e, dunque, ai processi d'innovazione organizzativa e gestionale che, come è noto, nascono e si consolidano nel tempo attraverso la creazione di nuove "routines" procedurali e/o la manutenzione evolutiva di quelle esistenti.

Dunque per necessità, o meglio, per sua intima natura, un programma di e-government non può che essere un programma in progress, al servizio delle nuove idee e delle nuove opportunità che nasceranno, e in cui, come si vedrà, le parole chiave sono flessibilità, misurabilità, interoperabilità, apertura all'innovazione, trasparenza.

Per questo, l'obiettivo generale e strategico del programma (quello che vorremmo vedere completamente realizzato nel 2012) non è avere più hardware o più software magari utilizzati al meglio, ma quello di avere innescato un processo continuo di apprendimento collettivo, che aumenti il potenziale cognitivo dell'organizzazione e consenta al management tecnico e politico di essere in grado di creare più valore aggiunto nell'azione pubblica, lavorando meno e lavorando meglio.

Su questi temi, per fortuna, non si parte da zero. È stato realizzato nel corso degli ultimi cinque anni, presso il Settore Attività Produttive dell'Ente e principalmente con risorse interne, un sistema integrato denominato "i-doc" che, a partire dal protocollo informatico (poco meno di 100.000 registrazioni nel 2008) si interfaccia, attraverso un software che lavora in ambiente html, con il work flow interno distribuito su un sistema gerarchizzato di 97 scrivanie virtuali, mediante le quali si esercita il controllo di gestione. Lo stesso protocollo, basato su tecnologia web, è interfacciato verso l'utenza per tutte le applicazioni che riguardano l'erogazione di servizi on line alle imprese, ai singoli cittadini ed alle altre Pubbliche Amministrazioni (principalmente Comuni). Nel 2007 si è sperimentato, e nel 2008 è stato messo a regime, un sistema di rilevazione on line di customer satisfaction per ora rivolto solo alle imprese (circa 15.000) con l'acquisizione (sempre on line) di migliaia di questionari che hanno fornito prime, incomplete, indicazioni.

Su questo, è stata prodotta istanza di partecipazione al premio indetto dal Ministero per l'innovazione, Dipartimento della Funzione Pubblica, la cui valutazione è stata estremamente positiva, tant'è che la Provincia di Salerno – Settore Attività Produttive - è nel novero dei finalisti del premio.

In questo quadro generale potrebbe sembrare addirittura banale l'idea di allargare ipso facto all'intero Ente questa esperienza. In effetti non è così, perché per farlo davvero sarà necessario un cambiamento profondo del modo di pensare, a partire dalla dirigenza dell'Ente, ed occorrerà agire con grande cautela, mettendo in campo processi di apprendimento collettivo ed individuale

che guardino al medio-lungo periodo, e al tempo stesso garantire alla parte politica (presidente, Giunta, Consiglio) quei risultati immediati e tangibili sotto il profilo dell'efficacia e dell'efficienza che essi si attendono.

Il tempo dunque, nel Programma di Lavoro, assume consistenza di variabile strategica dell'agire pubblico nella gestione del cambiamento: per questo occorre articolare il lavoro con grande accuratezza, individuando un set di output da rilasciare nel corso dei prossimi mesi (e dei prossimi anni) e dei risultati finali da raggiungere a regime. L'insieme di queste realizzazioni deve consentire a chi gestisce il programma di poter avere cognizione dello stato dell'arte in ogni momento, e a chi ha il compito di controllare e indirizzare l'azione pubblica di poter contare su sistemi informativi robusti ed efficienti, in grado di supportare al meglio l'azione amministrativa e di consentire il controllo pieno della macchina organizzativa.

1.2 IL QUADRO NORMATIVO E REGOLAMENTARE

- L. 69/2009 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".
- Legge 04 agosto 2006, n. 248 - "Disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica nonché di interventi in materia di entrate e di contrasto all'evasione fiscale.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 dicembre 2006, n. 318 - "Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione, in attuazione degli articoli 20 e 21 del decreto legislativo. 30 giugno 2003, n. 196."
- Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica 27 luglio 2005 - "Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti.
- Decreto 8 luglio 2005 - "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici."
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 maggio 2005 "Razionalizzazione in merito all'uso delle applicazioni informatiche e servizi ex articolo 1, commi 192, 193 e 194 della legge n. 311 del 2004 (Finanziaria 2005)."
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - "Codice dell'amministrazione digitale."
- Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 - "Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3."
- Decreto del Presidente della Repubblica 1° marzo 2005, n. 75 - "Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici."

- Decreto 2 luglio 2004 - "Competenza in materia di certificatori di firma elettronica."
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 - "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici."
- Direttiva 18 dicembre 2003 - "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2004."
- Direttiva 27 novembre 2003 - "Direttiva per l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni."
- CIRCOLARE n. AIPA/CR/28, 7 maggio 2001;
- Articolo 18, comma 2, del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 31 ottobre 2000: regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;
- Regole tecniche sul protocollo informatico previste dal DPR 428/98 approvate dall'AIPA nell'adunanza del 2 dicembre 1999;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 ottobre 1999: Gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni;
- Decreto del Presidente della Repubblica del 20 ottobre 1998, n.428: regolamento per la tenuta del protocollo amministrativo con procedura informatica;
- Legge 15 marzo 1997, n.59;
- 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, a norma dell'articolo 15, comma 2, della legge 15 marzo 1997, n.59;
- Decreto del Consiglio dei Ministri 8 febbraio 1999;
- Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici ai sensi dell'art. 3, comma 1, del Decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513;
- Art. 2, comma 15, della Legge 24 dicembre 1993, n° 537: Regole tecniche per l'uso di supporti ottici;

1.3 PROTOCOLLO INFORMATICO E OBBLIGHI DI LEGGE

Come è noto nel periodo 1997-2001 è stata promossa, dall'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, un'azione coordinata di interventi che definiscono il quadro normativo e tecnico del nuovo sistema di gestione elettronica delle attività amministrative. In particolare con il DPR 428/98, confluito nel DPR 445/2000, e le collegate regole tecniche si è profondamente rinnovata la modalità di gestione dei documenti ponendo come elemento principale di innovazione la centralità dei sistemi informatici in tutte le attività riguardanti la gestione documentale nell'ambito delle amministrazioni.

Il DPR 445/2000 fissava in data 1 gennaio 2004 il limite entro cui le amministrazioni definite dal Decreto Legislativo 165/2001 avrebbero dovuto realizzare almeno i sistemi di automazione del registro di protocollo informatico.

La realizzazione dei sistemi per la tenuta del registro di protocollo automatizzato costituisce una grande opportunità per le amministrazioni di reingegnerizzare il flusso interno dei documenti e renderlo più efficiente con l'uso delle tecnologie attuali (reti, dischi di grande capacità di memoria, firma elettronica, interoperabilità).

Nell'ambito delle attività di sensibilizzazione e impulso a tale progetto, l'AIPA prima, e il CNIPA poi, hanno sempre sottolineato l'importanza da parte delle amministrazioni di definire il tipo di intervento che si intende promuovere (Funzionalità minime di protocollazione, workflow leggero per l'invio dei documenti pervenuti e protocollati internamente alla struttura, integrazione con uno o più processi amministrativi e quindi l'adozione di workflow transazionali) e di valutarne a priori l'impatto in termini di costi e benefici.

1.4 LA FASE DI PRE ANALISI E LA SCELTA DEL MODELLO OPERATIVO: UN PRIMO CHECK UP DELL'ESISTENTE

La fase di pre analisi è attualmente in corso. Sono state fatte alcune riunioni con i principali interlocutori interni ed esterni. È in corso il censimento dei bisogni e ci si sta facendo un'idea comune sul modello operativo da scegliere, sia per le applicazioni che per il modo attraverso il quale far dialogare tutti i settori dell'Ente.

È stato avviato, ad esempio, di concerto con il C.d.R. Affari Generali, il censimento dei protocolli esistenti, che ha consentito di disporre di una serie di informazioni interessanti, sia sul piano quantitativo che su quello qualitativo. L'analisi è stata fatta con riferimento al 2008 (dati storicizzati).

Il risultato è sintetizzato nella tabella che segue:

SCHEDA RILEVAZIONE PROTOCOLLI INTERNI

C.d.R.	tipo	Sede Ufficio	Addetti	Telefono.	TOT. Prot. 2008	Prot al 18/8/2009 ca.	USCITE 08
Governo del Territorio	Inf	Via Roma 258	3	089229444	2319		
Trattamento Giuridico	Inf	Via Trento	3	089614202	n.d.	3285	
Trattamento economico	Inf	Via Trento	1+	089614289	2289	1133	

C.d.R.	tipo	Sede Ufficio	Addetti	Telefono.	TOT. Prot. 2008	Prot al 18/8/2009 ca.	USCITE 08
Trasporti	Inf	Via Conforti	1+	089251732	10514	5456	
Centro Documentale	Inf	Sede	3	089614263	18070		
Biblioteche	Cart.	Via Laspro	2+	089250640	963		708
Musei	Cart.	Via Roma 28	1+	089225578	1098		
Autoscuole	Cart.	Via Mauri	1+	089339161	4999		
Comunicazione Cittadino	Cart.	Sede	2	089614284	196		134
UPSI	Cart.	Via Trento	1+	0892960619/22	n. d. (manca responsabile)		
C. p. I. Sapri		Via Nazionale		0973392707	Non raggiungibile		
C. p. I. Vallo d. Lucania	Cart.	Via Stefano Passero	1+	09744259	7945		
C. p. I. Agropoli	Cart.	Via Pio X	2	0974823182	7517		
Sede distaccata Capaccio	Cart.	Viale della Repubblica 37/a	1	0828723380	2863	498	
C. p. I. Roccaspide	Cart.	Piazzetta Mercato	2	0828 941014	5967		
C. p. I. Sala Consilina	Cart.	Via Matteotti	2	0975 21192	6204		
C. p. I. Oliveto Citra	Cart.	Via Felice Cavallotti	1	0828 793336	10214	1500	
Sede distaccata Eboli	Cart.		1	0828 361730	8620	667	n.d.
C. p. I. Battipaglia	Cart.	Via Fiorignano	1	0828 671995	64120	6115	20-30%
Sede distaccata Pontecagnano	Cart.	Via Campania	1	089381269	3692	489	40%
C. p. I. Salerno	Cart.	Via Irno, 57	1	089793114	17301	4396	

C.d.R.	tipo	Sede Ufficio	Addetti	Telefono.	TOT. Prot. 2008	Prot al 18/8/2009 ca.	USCITE 08
C. p. I. Mercato S. Severino	Cart.	Via Naz. Delle Puglie	1	089 879097	11102	2280	
Sede Distaccata Castel S Giorgio	Cart.	Via Europa, 56	1	0819535123	4239	1120	762
C. p. I. Nocera Inferiore	Cart.	Via Cucci, 24	3	081 5176401	7404	2210	
C. p. I. Maiori	Inf access	Corso Regina, 71	1	089877520	15393	Al 15/07 4745	1014
Sede distaccata Cava de' Tirreni	Inf. (Access)	Via Papa Giovanni XXIII	2	089 441862	8078	3691	n.d.
C. p. I. Scafati		Via Terze		081 8561030			
Sede distaccata Angri				081 946119			
Sede distaccata Sarno				081 941421			
Polizia Provinciale	Inf	Via Mauri, 63	1	0895223042	U.P. 7980	4501	3192 ca
					P.G. 1056	823	410 ca
Finanziario				089614451			
Avvocatura	Cart.	Largo Pioppi	2	089253290	1929		50%
Ambiente	Cart.	Via Mauri	2	0895223728	16607		20-30%
C.d.R. Turismo	Cart.		1	089614240	534		206
Appalti	Cart.	Sede	0		230		
Espropri	Inf. (Excel)	Via Carmine	1+	089250788	537		285
Attività Produttive	Inf.	C.so Garibaldi 124/2	3	089/2753418/404	92275	60332	37275

C.d.R.	tipo	Sede Ufficio	Addetti	Telefono.	TOT. Prot. 2008	Prot al 18/8/2009 ca.	USCITE 08
Protocollo Generale	Cart.						

Si può notare come, ad oggi, esistano circa 40 protocolli diversi che trattano, ad una prima stima approssimata, circa 300.000 registrazioni annue e per la cui tenuta lavorano più o meno una cinquantina di unità di differenti qualifiche funzionali. Un vero e proprio caos operativo, se si considera il fatto che solo il 20% circa di questi protocolli è tenuto in forma elettronica. Tutto ciò ha ovvie conseguenze, prima ancora che in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, anche e soprattutto in termini di mancata trasparenza e di difficoltà di comunicazione all'interno e all'esterno dell'Ente.

Anche in ragione di queste considerazioni, la scelta di introdurre un unico registro di protocollo, obbligatorio per tutti e con tenuta centralizzata (unico con valore legale) appare ormai improcrastinabile: si dovrà fare in modo che, qualunque sia la soluzione scelta in termini organizzativi (dove si può protocollare in entrata e in uscita, chi lo fa, etc.) la numerazione sia unica e la forma elettronica garantisca sempre la tracciabilità e la trasparenza.

Ancora, una prima verifica sui procedimenti ha evidenziato che il Regolamento in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, contenente le categorie dei procedimenti amministrativi e le unità organizzative competenti è stato approvato dal Consiglio Provinciale, delibera di n. 104, nel lontano 1996. La Giunta Provinciale nel 2008 con la delibera n. 270 ha cercato di aggiornare la situazione indicando, però, solamente le competenze e le linee di attività di ogni struttura dirigenziale. Diversi problemi possono, allo stato, essere evidenziati:

- spesso le strutture non conoscono le competenze delle quali sono responsabili;
- i procedimenti sono segmentati e posti in capo a diversi responsabili;
- c'è di fatto l'impossibilità di determinare i carichi di lavoro;
- allo stato attuale non sono pesabili le performances e dei singoli e tantomeno delle strutture;
- non possono essere stabiliti standard ottimali entro i quali operare né determinare i miglioramenti in termini di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

Un'altra verifica è in corso sulle reti esistenti. Anche su indicazione del Comitato Scientifico, si è provveduto (oltre che a stilare un piano di lavoro, che è parte integrante del presente documento) a produrre l'analisi che è stata condotta

direttamente dal C.d.R. Innovazione tecnologica, e il quadro delle infrastrutture di rete esistenti alla metà del 2009 si presenta come segue.

- Settore Attività Produttive (Intranet realizzata in VPN)

Z	INDIRIZZO	UFFICI
1	SALERNO - 124, CORSO GIUSEPPE GARIBALDI	ATTIVITA' PRODUTTIVE
2	SALERNO - VIA GIACINTO VICINANZA	UMA
3	SALERNO - VIA GIACINTO VICINANZA	AGRICOLTURA
4	SALERNO - 61,63, VIA RAFFAELE MAURI	CACCIA E PESCA
4	SALERNO - 61,63, VIA RAFFAELE MAURI	PROTEZIONE CIVILE
5	SALERNO - 61,63, VIA RAFFAELE MAURI	REGISTRO TUMORI

- Settore Viabilità, Edilizia Scolastica, Grandi Opere, Patrimonio (BackBone Proprietario in tecnologia Laser)

Z	INDIRIZZO	UFFICI
1	Palazzo Sant'Agostino, Via Roma 104	Viabilità, Area Tecnica
2	Piazza Matteotti 2	Patrimonio, Edilizia scolastica, Impianti, Sistemi Informativi

Il centro stella è localizzato nella sede di piazza Matteotti, dove sono installati Server Blade Ibm, Firewall, Proxy. Non è stato possibile approfondire in quanto la gestione della rete è demandata all'UFFICIO Network Administration del C.d.R. "Edilizia Scolastica, Grandi Opere, Innovazione Tecnologica, Patrimonio, Diritto allo Studio"

- C.d.R. Centri per l'Impiego (Intranet realizzata in VPN)

N	Indirizzo	Uffici
1	AGROPOLI - 68, VIA PIO X	CPI
2	ANGRI - VIA ADRIANA	CPI

3	BATTIPAGLIA - VIA FIORIGNANO	CPI
4	CAPACCIO - VIALE DELLA REPUBBLICA	RECAPITO
5	CASTEL S. GIORGIO - VIA EUROPA	RECAPITO
6	CAVA DE' TIRRENI - 1, VIA GIOVANNI XXIII	RECAPITO
7	EBOLI - VIA FONTANELLE	RECAPITO
8	MAIORI - CORSO REGINNA	CPI
9	MERCATO S. SEVERINO - VIA NAZIONALE DELLE PUGLIE	CPI
10	NOCERA INFERIORE - 1, VIA CUCCI	CPI
11	OLIVETO CITRA - VIA F. CAVALLOTTI	CPI
12	PONTECAGNANO FAIANO - VIA CAMPANIA	RECAPITO
13	ROCCADASPIDE - PIAZZA MERCATO	CPI
14	SALA CONSILINA - 96, VIA G. MATTEOTTI	CPI
15	SALERNO - 43, VIA IRNO	CPI
18	SAPRI - 2, VIA PALI	CPI
19	SARNO - VIA MARIANO ORZA	RECAPITO
20	SCAFATI - 70, VIA TERZE	CPI
21	VALLO DELLA LUCANIA - VIA STEFANO PASSERO	CPI

Per la intranet dei centri per l'impiego va fatto un discorso particolare. Per questi, infatti, sono dedicati 39 impianti di 3 tipologie: Datawan per i collegamenti punto-punto con Pomezia, HYPERWAY per la intranet, INTERBUSINESS per i collegamenti a Internet. I costi annui sono di **281.000,00 euro** che verrebbero notevolmente ridotti utilizzando l'SPC e riconducendo il tutto all'interno della intranet della Provincia.

Ulteriori economie potrebbero essere effettuate se, come pare, i collegamenti punto-punto verso POMEZIA per l'utilizzo della procedura NET LABOR non dovessero essere più necessari. Di seguito sono riportati i tipi di collegamenti

NUMERO SEDE	ORDINE	N° LINEA	TIPO CIRCUITO DATI	LOCALIZZAZIONE
1	1	97413344721	DATAWAN	AGROPOLI - 68, VIA PIO X - CPI
1	2	97413344975	HYPERWAY	AGROPOLI - 68, VIA PIO X - CPI
2	3	8113047778	HYPERWAY	ANGRI - VIA ADRIANA - RECAPITO
3	4	82813346519	HYPERWAY	BATTIPAGLIA - 29, VIA FLORIGNANO - CPI
4	5	82813346520	HYPERWAY	CAPACCIO - 18, VIA MAGNA GRECIA - RECAPITO
5	6	8113047999	HYPERWAY	CASTEL S. GIORGIO - VIA EUROPA - RECAPITO
6	7	8913346983	HYPERWAY	CAVA DE' TIRRENI - 1, VIA GIOVANNI XXIII - RECAPITO
7	8	82813346525	HYPERWAY	EBOLI - VIA FONTANELLE - RECAPITO
7	9	82813346113	INTERBUSINESS	EBOLI - VIA FONTANELLE - RECAPITO
8	10	8913345289	DATAWAN	MAIORI - 71/B, CORSO REGINNA - CPI
8	11	8913346726	HYPERWAY	MAIORI - 71/B, CORSO REGINNA - CPI
9	12	8913345287	DATAWAN	MERCATO S. SEVERINO - 49, VIA NAZIONALE DELLE PUGLIE - CPI
9	13	8913346727	HYPERWAY	MERCATO S. SEVERINO - 49, VIA NAZIONALE DELLE PUGLIE - CPI
10	14	8113067615	HYPERWAY	NOCERA INFERIORE - 1, VIA CUCCI - CPI
10	15	8113327124	DATAWAN	NOCERA INFERIORE - 1, VIA CUCCI - CPI

11	16	82813345681	DATAWAN	OLIVETO CITRA - 77, VIA F. CAVALLOTTI - CPI
11	17	82813346546	HYPERWAY	OLIVETO CITRA - 77, VIA F. CAVALLOTTI - CPI
12	18	8913346729	HYPERWAY	PONTECAGNANO FAIANO - VIA CAMPANIA - RECAPITO
13	19	82813345682	DATAWAN	ROCCADASPIDE - PIAZZA MERCATO - CPI
13	20	82813346556	HYPERWAY	ROCCADASPIDE - PIAZZA MERCATO - CPI
14	21	97513340322	DATAWAN	SALA CONSILINA - 96, VIA G. MATTEOTTI - CPI
14	22	97513340462	HYPERWAY	SALA CONSILINA - 96, VIA G. MATTEOTTI - CPI
15	23	8913344609	INTERBUSINESS	SALERNO - 43, VIA IRNO - CPI
15	24	8913346730	HYPERWAY	SALERNO - 43, VIA IRNO - CPI
16	25	8911148512	TELEFONIA DI BASE	SALERNO - 98, VIA TRENTO - PROV - SA
16	26	8913347129	HYPERWAY	SALERNO - 98, VIA TRENTO - UMA
16	27	8913345288	DATAWAN	SALERNO - 98, VIA TRENTO - UPSI
16	28	8913345327	INTERBUSINESS	SALERNO - 98, VIA TRENTO - UPSI
16	29	8913345999	HYPERWAY	SALERNO - 98, VIA TRENTO - UPSI
16	30	8913346648	HYPERWAY	SALERNO - 98, VIA TRENTO - UPSI
17	31	97313340328	DATAWAN	SAPRI - VIA NAZIONALE, C.DA PALI - CPI
17	32	97313340090	HYPERWAY	SAPRI - VIA NAZIONALE, C.DA PALI - CPI
18	33	8113067640	HYPERWAY	SARNO - via Mariano ORZA - RECAPITO
19	34	8113324703	INTERBUSINESS	SARNO - via Mariano ORZA - RECAPITO
19	35	8113334642	INTERBUSINESS	SARNO - via Mariano ORZA - RECAPITO
20	36	8113067642	HYPERWAY	SCAFATI - 70, VIA TERZE - PALAZZO GIULIANO - CPI
21	37	97413344722		VALLO DELLA LUCANIA - 2, VIA STEFANO PASSERO - CPI
21	38	97413344835	INTERBUSINESS	VALLO DELLA LUCANIA - 2, VIA STEFANO PASSERO - CPI
21	39	97413345212	HYPERWAY	VALLO DELLA LUCANIA - 2, VIA STEFANO PASSERO - CPI

Altre reti minori esistono, ed è in corso il cablaggio strutturato di tutte le sedi periferiche della Provincia che ne sono sprovviste.

È evidente la ridondanza che caratterizza la situazione esistente, che denota grandissima variabilità per tecnologie adottate, per le politiche di sicurezza e back up, per lo storage, oltre che per modalità di trasmissione delle informazioni.

È stata condotta, inoltre, un'analisi abbastanza accurata dell'uso della telefonia fissa e mobile, per la quale sono stati realizzati negli ultimi tempi alcuni risparmi, e si pensa all'introduzione piena del VoIP, che però è fondamentalmente legata alla realizzazione della Intranet della Provincia di Salerno, per cui l'approfondimento e l'analisi della problematica in termini di risultati e benefici può essere tranquillamente rimandata. Infatti soprattutto per le economie realizzabili, sarebbe opportuno approfondire l'analisi della tipologia e quantificazione di traffico effettuata soprattutto tra le sedi remote (il traffico interurbano è quello che costa di più).

Ancora, si è iniziata una verifica puntuale dei costi di manutenzione generali delle apparecchiature informatiche in dotazione all'Ente (hardware soprattutto). Il sistema dei contratti di assistenza e manutenzione hardware e software della Provincia di Salerno rispecchia quella che è la struttura organizzativa della

Provincia, ovvero ogni C. d. R. ha affrontato la problematica in modo autonomo e a secondo delle esigenze contingenti.

Quindi di seguito verrà presentata una tabella in cui sono elencati i C. di R. e le notizie relative numero di postazioni lavoro con relativi contratti e costi.

C. di R.	Dirigente	Numero Postazioni	Tipo contratto	Società	Costo annuo
Edilizia Scolastica, Grandi Opere, Diritto allo Studio, Viabilità	arch. A. Cavaliere	120	Manutenzione evolutiva HW e SW (???)	Enginfo (di Napoli)	€ 10.000,00
Patrimonio	ing. M. Lizio	Si veda sopra			
Polizia Provinciale	Avv. R. Casini	20			
Bilancio, Entrate, Spese, Economia e Provveditorato, Tributi	dott. G Lardo	2 Server Ibm	Manutenzione hardware e SO	IBM (di Napoli)	€ 1.000,00
Bilancio, Entrate, Spese, Economia e Provveditorato, Tributi	dott. G Lardo	50	Manutenzione hardware e software	AL SISTEMI (di Salerno)	€ 11.000,00
Politiche del Lavoro ecc.	dott. G Lardo	210	Manutenzione hardware e software	I Time (di Salerno)	€ 70.000,00
Ambiente ed Ecologia	ing. G. D'Acunzi	70			
Trasporti	ing. G. D'Acunzi	25			
Governo del Territorio	arch. C. Bonadia	20			
Attività Produttive	dott. D. Ranesi	90	Manutenzione hardware	Pixel (di Salerno)	€ 30.000,00
Innovazioni Tecnologiche	dott. D. Ranesi	7 server Ibm (si veda S.A.T.)	Manutenzione hardware	IBM (di Napoli)	€ 7.300,00
Musei provinciali e Biblioteca Provinciale	dott.ssa M. Romito				
Affari Generali	dott. G. Bellini				
Espropri - Contratti e Appalti	Avv. A. Longobardi	20			

C. di R.	Dirigente	Numero Postazioni	Tipo contratto	Società	Costo annuo
Turismo e Spettacolo	Dott. C. Castaldo				
Legale e Contenzioso	Avv. A. Casella	10			

È opportuno sottolineare che le poche e incomplete informazioni sono state reperite, ove possibile, attraverso intervista telefonica al referente informatico, quando esistente, della singola struttura. Si fa notare, in ogni caso, che il costo complessivo della manutenzione e dell'assistenza sarà definito con precisione al termine della fase di analisi, ma appare sin d'ora ben superiore ai circa € 130.000,00 ad oggi mappati.

Ai costi di manutenzione vanno, infine, aggiunti quelli relativi ai circuiti attivi, i cui costi vengono sintetizzati nella tabella che segue.

Sono esclusi dal computo i servizi di sicurezza perimetrale, antivirus e proxy, in quanto, nella maggior parte dei casi sono totalmente assenti e, ove presenti, non è stato possibile reperirne i costi.

Report dei costi al 2008		
n. circuiti	tipo	Canone Annuo
65	intranet-internet	€ 380.000,00

Report dei costi al 2008		
n. circuiti	tipo	Canone Annuo
9	punto-punto	€ 30.000,00

I 9 circuiti di tipo DATAWAN sono legati ad altrettanti collegamenti punto-punto verso POMEZIA per l'utilizzo della procedura NET LABOR (non rientrano nel discorso della intranet) e il loro mantenimento è vincolato all'utilizzo o meno della suddetta procedura.

Si è realizzato, altresì, con l'aiuto del Settore Staff di Presidenza, un primo screening dei domini web esistenti, con relativi indirizzi IP e hosting, verificando che esistono, tra diretti e indiretti, oltre 30 siti diversi, in qualche modo (spesso attraverso un semplice link) collegati con il portale della Provincia. La tabella che segue è una prima sintesi dei risultati ottenuti.

Portale	Indirizzo	Stato	Gestore contenuti e layout	Hosting / dns Server
Provincia di Salerno	http://www.provincia.salerno.it	Attivo	MTN	MTN
Teseogiovani	http://www.teseogiovani.it/	Attivo	MTN	MTN
Assessorato al Lavoro	http://www.lavoro.salerno.it	Attivo	MTN	MTN
SUAP	http://suap.provincia.salerno.it/	Attivo	ConGenius	Media Line
C.Di R. Ambiente	http://www.ambientesalerno.it/	Attivo		Aruba
Cacci e Pesca Salerno	http://www.cacciaepescasalerno.it/	Attivo	Settore Attività Produttive	Aruba
Ass. Risorse umane e informatizzazione	http://www.innovazione.sa.it/	Attivo		Aruba
Ass. Infrastrutture e Trasporti	http://infrastrutturetrasporti.sa.it	Attivo	E-Geo	Aruba
Musei e biblioteche	www.museibiblioteche.provincia.salerno.it	NON ATTIVO		
Museo virtuale	http://www.muvit.it/	Attivo	X-com	
Consigliera di Parità	http://www.consiglieraparitasalerno.it/	Attivo	Begit	Eurologon
Borsa Verde	http://www.borsaverde.it	Attivo	N.E.X.T. Comm.	
Siep	http://siep.provincia.salerno.it/	Attivo		MTN
Meridionale Multi Service	Http://www.meridionalemultiservic.it	Attivo		Aruba
Forum dei Giovani di Salerno	http://www.forumgiovaniprovsa.it	Attivo	MTN	MTN
Salerno Wireless	http://www.salernowireless.net/	Attivo	Claracom di Lopes Maria & c. Sas	Aruba
Expo Scuola	http://www.exposcuola.info/	Attivo	StoreWeb S.n.c / Interferenza S.r.l.	Interferenza S.r.l.
Student Box	http://www.studentbox.it/	Attivo	Doppiavu Snc	mediatemple inc.
Salone della mozzarella	www.salonedellamozzarella.it	Attivo	Inteli Snc ?? Gianluigi Barlotti?	register.it
Micro Ambiente	http://www2.microambiente.it/	Attivo	Microambiente S.r.l.	Livenet S.r.l. ns.argomedia.it ns4.livenet.it
Ageas	http://www.ageassalerno.net/	Attivo	Talin.net ??	
CGR Campania	http://www.cgrcampania.com	NON ATTIVO	Maria Cristina Ascenzi ??? NON ATTIVO	
Ricerca scientifica – formazione professionale INATTIVO	http://www.international.unisa.it/Docenti_e_Ricercatori/Provincia_Salerno/index.php	NON ATTIVO	UNISA ?	
Città dei giovani	http://www.cittadeigiovani.it/	Attivo	N.Ex.T. Communications s.a.s.	ns1.sitoflash.com
Tribunale per i minorenni	http://tribmin.provincia.salerno.it/	NON ATTIVO		
Borsa del Turismo	http://www.borsaturismo.com/	Attivo	Leader s.a.s. / Rotospeed	Rotospeed

Portale	Indirizzo	Stato	Gestore contenuti e layout	Hosting / dns Server
			Multimedia s.r.l.	Multimedia s.r.l.
Agriturismi Salerno	http://agriturismo.provincia.salerno.it/	NON ATTIVO		
Istituto Studi Latino Americano	http://www.isla.it/	NON ATTIVO		
Sicurezza Stradale	http://www.sicurezzastradalesalerno.it/	Attivo	StarNetwork s.r.l.	StarNetwork s.r.l.
Genius Loci	http://www.ingenioloci.it/	NON ATTIVO		
Area Vasta	/areavasta.provincia.salerno.it	NON ATTIVO		
Attività Produttive	/www.settoreattivaproduttive.it	Attivo	Settore Attività Produttive	Aruba
Longobardi del Sud	http://www.longobardidelsud.it/	NON ATTIVO		
FareTurismo	http://www.fareturismo.it/	Attivo	Leader s.a.s	
Tutela animali	www.settoreattivaproduttive.it/tutelaanimali	Attivo	Settore Attività Produttive	Aruba
Fosof	http://www.fosof.it	Attivo	Salerno Fiere srl	Tolink
Salerno Convention Bureau	http://www.salernoconventionbureau.it	Attivo	Leader s.a.s. / Rotospeed Multimedia s.r.l.	I.S.I. Line
Turismo in Salerno	http://www.turismoinsalerno.it	Attivo	Jobiz	Jobiz
Ravello Festival	http://www.ravellofestival.it	Attivo	Ravello Festival	Panservice srl
Parco del Cilento	http://www.cilentoediano.it	Attivo	Ente Parco	Aruba

Da queste prime informazioni strutturate si comprende ancor più come sia necessaria un'azione strategica, in grado di tenere insieme quello che di buono si è fatto, ma che cerchi di ricondurre ad un unico quadro d'insieme la "questione tecnologica", evitando gli sprechi e le ridondanze attuali, e si comprende ancora meglio come, in questa situazione, il tempo possa diventare la variabile strategica dell'intero programma.

1.5 DUE GRUPPI DI PROBLEMI DA AFFRONTARE PER DUE OBIETTIVI SPECIFICI E IMMEDIATI

Sulla base delle informazioni raccolte, come si è visto, sono state individuate numerosissime questioni aperte sul tema, per sua natura complesso, dell'e-gov, e che si è tentato di aggregare in gruppi (cluster) di problemi da affrontare, ciascuno dei quali contiene un grappolo di obiettivi specifici:

- **Il motore** (il protocollo informatico, con un titolare, un sistema di scrivanie virtuali con relative responsabilità e gerarchie di accesso e trattamento dell'informazione);

- **Le modalità di produzione e gestione delle determine come caso pilota dei provvedimenti e degli atti documentali** (le regole di origine e destinazione dei flussi) che riguardano le determine;

2 - L'ORIZZONTE TEMPORALE

Ciascuna delle due linee di lavoro individuate (cluster) è stata suddivisa in diverse fasi operative che, nel tempo, si susseguono fino al rilascio dei prodotti finali e alla messa a regime. Ciascuna linea di lavoro è poi stata scomposta in una serie di azioni elementari che risultano di facile ed immediata lettura. Al termine del paragrafo, un diagramma di gantt scandisce le tempistica complessiva del programma e-gov con le tappe cruciali (milestones) di rilascio dei prodotti intermedi del lavoro e dunque delle realizzazioni parziali.

FASI OPERATIVE

Analisi dei bisogni

L'analisi dei bisogni non è altro che la raccolta e la formalizzazione dei bisogni dell'Ente e dell'insieme dei limiti al fine di procedere all'elaborazione dell'architettura generale del modello obiettivo razionalizzato. La fase di analisi prevede interviste strutturate alla dirigenza e rilievi in loco, con riferimento alle dotazioni tecnologiche, ai flussi informativi, alla modalità di produzione delle informazioni, etc. In questa fase è fondamentale la profondità e la regolarità dell'analisi.

Test – fine tuning

L'introduzione di nuove modalità operative va preceduta necessariamente da una fase di test e di messa a punto. Si verifica che l'applicazione funzioni al meglio delle proprie prestazioni, ad esempio attraverso piccoli interventi riguardanti il tuning, il miglioramento dello storage space, il miglioramento dell'interazione uomo-macchina, l'ottimizzazione del codice. In questa fase è fondamentale la messa a punto del sistema informativo e della capacità di feedback.

Start up

La fase di start up prevede la progressiva estensione delle scelte effettuate a tutti i Settori dell'Amministrazione provinciale. Durante questa fase è prevista la rimozione/eliminazione di errori e/o imperfezioni funzionali esistenti nel codice e/o nella logica di uno o più moduli della procedura nonché interventi di diagnostica e modifica occorrenti per ripristinare le funzionalità dei moduli della procedura. In questa fase è fondamentale la condivisione dei dirigenti e dei responsabili.

Manutenzione evolutiva

La fase di manutenzione evolutiva comprende tutti gli interventi che aggiungono funzionalità e/o oggetti agli applicativi che già fanno parte del sistema e ne incrementano il valore. Si tratta, cioè, di mantenere il sistema cogliendo gli aspetti di dettaglio e introducendo innovazioni direttamente su larga scala (l'applicazione è già estesa a tutti gli operatori). In questa fase è

fondamentale la capacità di feedback e la flessibilità delle strutture agli adattamenti proposti.

Regime

La fase di regime è improntata sulla manutenzione tecnico-operativa. In questa fase sono previsti quegli interventi software, hardware e logici atti a garantire il mantenimento nel tempo delle soluzioni e che sono finalizzati a rispondere ai soli criteri di ottimizzazione architeturale e tecnologica. In questa accezione non sono invece compresi tutti gli interventi dettati dall'evoluzione della tecnologia e da quella del mercato stesso.

2.1 IL MOTORE

Il motore (il protocollo informatico, con un titolare, un sistema di scrivanie virtuali con relative responsabilità e gerarchie di accesso e trattamento dell'informazione) ;

Analisi dei bisogni

(Settembre – Ottobre 2009)

Scopo

L'obiettivo della fase è raccogliere informazioni sul quadro tecnologico e sul quadro organizzativo, la sua valutazione e l'assestamento definitivo del modello obiettivo razionalizzato. L'analisi sarà mirata alla rilevazione di:

- a) Dotazioni esistenti (informatizzazione omogenea o disomogenea e suo utilizzo; strumenti informatici utilizzati in parallelo alla gestione cartacea; esistenza delle funzioni di protocollo con funzioni di automazione di ufficio e gestione di basi dati;
- b) Esistenza di routines consolidate e di sistemi di protocollatura (esistenza o meno di sistemi di protocollo multipli e indipendenti e se ridondanti);
- c) Quantità della documentazione in entrata ed in uscita dall'Ente (quali sistemi di classifica dei documenti e quanto compatibili tra di loro e che tipo di ridondanza);
- d) Analisi della proprietà e del sistema di tutela per l'ente del software esistente e come si intende adottare (i-doc).

Metodo

Al gruppo di lavoro costituito per il governo dell'intero processo di introduzione dell'e-government nell'Amministrazione Provinciale di Salerno verrà affiancato, in questa fase, tutto il personale del Settore (o C.d.R.) Affari Generali, direttamente coinvolto nella gestione del protocollo generale. Le informazioni raccolte saranno necessarie e propedeutiche alla scelta del modello di gestione del protocollo da adottare (LAN o web, protocollo centralizzato o diffuso...), che si tradurrà nel necessario adattamento del software selezionato (i-doc).

Quest'ultimo sarà allineato con una bozza di Regolamento e di Piano di Sicurezza, pronti entro la fine di ottobre 2009. Tali documenti saranno condivisi sia con il livello politico, sia con quello amministrativo, mediante il coinvolgimento di tutti i dirigenti dell'Ente.

Prodotto finale

Il prodotto finale della fase in esame è una bozza di schema dei flussi che fornisca informazioni su:

- a) Schema del modello di protocollo elettronico da adottare dal primo gennaio 2010;
- b) Livelli di gerarchia nelle autorizzazioni;
- c) Bozza del Regolamento e manuale del protocollo informatico e bozza del Piano di Sicurezza
- d) Modalità di trasferimento all'esterno del modello di gestione del protocollo.

Test – fine tuning

(Novembre – Dicembre 2009)

Scopo

Prima della applicazione su vasta scala del modello di gestione del protocollo da adottare, si rende necessario effettuare un test delle soluzioni prescelte per verificarne la fattibilità dal punto di vista operativo.

Metodo

A seguito della validazione del modello di gestione del protocollo da adottare e solo dopo l'approvazione del Presidente del Comitato Scientifico, si avvierà il test vero e proprio attraverso il coinvolgimento del Settore Attività Produttive, che ha già condotto una prima applicazione pilota, del Settore Affari Generali in quanto responsabile del servizio di protocollo generale dell'Ente, del Settore Personale e di quello Finanziario, tutti per così dire di "back office" e dunque più immediatamente e direttamente interessati per ciò che concerne i flussi di informazioni interne.

Durante questa fase le principali attività saranno implementati:

- Test sulle unità pilota e raccolta feedback;
- Rilevazione di eventuali scostamenti ed individuazione delle aree di miglioramento.

Nel corso del bimestre di applicazione delle innovazioni su scala ridotta, sarà condotta un'attività di formazione on the job rivolta al personale addetto al protocollo ed ai dirigenti per illustrare le nuove modalità di lavoro. Saranno inoltre avviate attività ed iniziative che consentono l'adozione di tecnologie FAD.

Prodotto finale

Al termine della fase di test sarà disponibile la completa scrittura del software, il Regolamento del Protocollo informatico e dei flussi documentali corredato dal Piano di Sicurezza ed il suo manuale di utilizzo. Sarà, inoltre, stato formato tutto il personale addetto con un piano che verrà predisposto dai responsabili del Tema Formazione, con la collaborazione del responsabile del 1° stralcio funzionale relativo al protocollo, e validato dal Presidente del Comitato Scientifico. Il Regolamento ed il Piano di Formazione succitati saranno presentati alla Giunta Provinciale per l'approvazione.

In particolare saranno messi a punto le funzioni minime del protocollo elettronico:

- La funzione di certificazione della corrispondenza in ingresso ed in uscita;
- La stesura di un primo titolario di classificazione dei documenti.

Start up

(Gennaio – Dicembre 2010)

Scopo

Lo scopo della fase è quello di far partire il protocollo dal gennaio 2010, e monitorare attentamente le difficoltà, governando gli imprevisti.

- a) Estensione progressiva a tutti i Settori dell'Ente del protocollo informatizzato;
- b) Introduzione dello smistamento di I livello
- c) Impostazione dell'archiviazione orientata alla conservazione sostitutiva, con particolare riferimento alle determinate (anche con firma digitale) e conseguente sperimentazione sulle attività espletate dalla Segreteria Generale;
- d) Formazione continua del personale, nell'ambito del Piano;
- e) Revisione dinamica del Regolamento.

Metodo

La gestione del protocollo rappresenta il primo e fondamentale nucleo nella gestione complessiva dei processi, attivando procedure amministrative che si sviluppano in ulteriori fasi (es.: archiviazione di documenti, scambio di informazioni con altri uffici ed enti, gestione dell'interazione con l'utente, etc.). Per fare questo, occorre coinvolgere direttamente l'intera dirigenza e tutti i funzionari con responsabilità organizzative.

Prodotto finale

Entro la prima metà del 2010 sarà possibile controllare il flusso della corrispondenza in entrata ed in uscita dall'Ente. Nella seconda metà del 2010 sarà stato completato il test sull'archiviazione sostitutiva e, attraverso l'estensione delle scrivanie virtuali, sarà andato a regime lo smistamento di I

livello. Sarà, infine, predisposto un set di indicatori per il controllo di gestione relativo all'applicazione protocollo condiviso con i Settori Affari Generali, Finanziario e Patrimonio.

Manutenzione evolutiva

(Marzo – Dicembre 2010)

Scopo

La fase di manutenzione evolutiva è orientata all'individuazione e alla successiva introduzione di nuove funzioni da integrare nel sistema:

- a) Introduzione della creazione del fascicolo digitale;
- b) Revisione dinamica del Regolamento;
- c) Test del sistema di rilevazione delle presenze del personale.

Metodo

In particolare, sarà opportuno che in questa fase vi siano risorse umane dedicate al tema dell'archiviazione, e dunque dell'integrazione dei sistemi di archiviazione. Il gruppo di lavoro dovrà essere integrato con competenze specifiche

Prodotto finale

Integrazione dell'Archivio generale virtuale con l'Archivio generale cartaceo.

Regime

Settembre 2010

La fase di regime è improntata sulla manutenzione tecnico-operativa. In questa fase sono previsti quegli interventi software, hardware e logici atti a garantire il mantenimento nel tempo delle soluzioni software che sono finalizzati a rispondere ai soli criteri di ottimizzazione architeturale e tecnologica.

2.2 LE MODALITÀ DI PRODUZIONE E GESTIONE DELLE DETERMINE COME CASO PILOTA DEI PROVVEDIMENTI E DEGLI ATTI DOCUMENTALI

Le regole di origine e destinazione dei flussi che riguardano le principali problematiche correlate alla gestione delle determine;

Analisi dei bisogni

(Settembre – Dicembre 2009)

Scopo

L'obiettivo della fase è raccogliere informazioni sul quadro tecnologico e sul quadro organizzativo, la sua valutazione e l'elaborazione del modello obiettivo razionalizzato. L'analisi sarà mirata alla rilevazione di:

- a) Numero di determine prodotte da ciascun Centro di Responsabilità;

- b) Modalità di produzione, invio e restituzione della determina e provvedimenti.

Metodo

Al gruppo di lavoro costituito per il governo dell'intero processo di introduzione dell'e-government nell'Amministrazione Provinciale di Salerno verrà affiancato, in questa fase, personale della Segreteria Generale e del C.d.R. Affari Generali, direttamente coinvolti nella tenuta dei registri generali delle determinate dirigenziali, nonché della loro visibilità sul sito istituzionale dell'Ente.

Prodotto finale

Il prodotto finale della fase in esame è una bozza di schema dei flussi che fornisca informazioni su:

- a) Schema del modello di adozione delle determinate provvedimenti;
- b) Schema del sistema di gerarchia e di autorizzazioni nel modello di gestione delle determinate;
- c) Diagramma di flusso delle determinate (compreso il trasferimento automatico delle stesse sul portale)

Test – fine tuning

(Gennaio – Giugno 2010)

Scopo

Prima della applicazione su vasta scala del modello di gestione delle determinate da adottare, si rende necessario effettuare un test delle soluzioni prescelte per verificarne la fattibilità dal punto di vista operativo.

Metodo

A seguito della validazione del modello di gestione delle determinate da adottare da parte del Comitato Tecnico Scientifico, si avvierà il test vero e proprio attraverso il coinvolgimento del Settore Attività Produttive, che ha già condotto una prima applicazione pilota, della Segreteria Generale e del Settore Affari Generali in quanto responsabile del servizio, del Settore Personale e di quello Finanziario, direttamente interessato per ciò che concerne i flussi di provvedimenti quando essi contengano informazioni di carattere finanziario.

Durante questa fase le principali attività saranno:

- Test sulle unità pilota e raccolta feedback;
- Rilevazione di eventuali scostamenti ed individuazione delle aree di miglioramento.

Nel corso del periodo di applicazione delle innovazioni su scala ridotta, sarà condotta un'attività di formazione on the job rivolta al personale addetto ed ai dirigenti per illustrare le nuove modalità di redazione delle determinate.

Prodotto finale

Al termine della fase di test sarà disponibile la completa scrittura del software, il registro generale delle determinate informatico. Sarà, inoltre, stato formato tutto il personale addetto, secondo il piano redatto sullo specifico tema Formazione che sarà oggetto di specifico stralcio dopo l'approvazione del presidente del Comitato Scientifico.

Start up

(Luglio – Dicembre 2010)

Scopo

- a) Estensione progressiva a tutti i Settori dell'Ente dei flussi digitali di determinate;
- b) Impostazione dell'archiviazione orientata alla conservazione sostitutiva;
- c) Dotazione della scrivania virtuale a tutto il personale;
- d) Formazione continua del personale nell'ambito del Piano di Formazione;
- e) Test della archiviazione sostitutiva;
- f) Revisione dinamica del Regolamento.

Metodo

La fase di start up prevede la progressiva estensione delle scelte effettuate a tutti i Settori dell'Amministrazione provinciale. Durante questa fase è prevista la rimozione/eliminazione di errori e/o imperfezioni funzionali esistenti nel codice e/o nella logica di uno o più moduli della procedura nonché interventi di diagnostica e modifica occorrenti per ripristinare le funzionalità dei moduli della procedura. Saranno coinvolti tutti i centri di responsabilità dell'Ente.

Prodotto finale

Entro la seconda metà del 2010 sarà possibile controllare il flusso per la gestione delle determinate. Sarà, infine, predisposto un set di indicatori per il controllo di gestione condiviso con i Settori Affari Generali, Finanziario e Patrimonio e la Segreteria Generale.

Manutenzione evolutiva

(Ottobre – Dicembre 2010)

Scopo

- a) Introduzione della creazione del fascicolo digitale;
- b) Revisione dinamica del Regolamento;

Metodo

La fase di manutenzione evolutiva comprende tutti gli interventi che permettono di gestire le determinate nell'ambito dell'archiviazione sostitutiva. Per questo vanno coinvolti, oltre ai dirigenti, i responsabili di posizione organizzativa.

Prodotto finale

Nella seconda metà del 2010 sarà stato completato il test sull'archiviazione sostitutiva e, attraverso l'estensione delle scrivanie virtuali, sarà andato a regime lo smistamento di II livello, completando la gestione delle determine.

Regime

Gennaio 2011

2.3 IL CRONOPROGRAMMA

ID	Nome attività	2009					2010											2011													
		ago	set	ott	nov	dic	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	
1	Il motore		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
2	Analisi dei bisogni		■	■																											
3	Test - fine tuning				■	■																									
4	Start up					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■														
5	Manutenzione evolutiva							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■														
6	Regime														■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
7	Le modalità di produzione e gestione dei flussi informativi		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
8	Analisi dei bisogni		■	■	■	■																									
9	Test - fine tuning					■	■	■	■	■	■																				
10	Start up											■	■	■	■	■	■														
11	Manutenzione evolutiva														■	■	■														
12	Regime																	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		

3 - LE RISORSE

3.1 UN GRUPPO DI LAVORO IN FORMA DI STAFF

Per la realizzazione del programma nei tempi previsti occorrerà, come si è detto, coinvolgere progressivamente l'intera macchina organizzativa dell'Ente. In particolare, a partire dal C.d.R. Affari Generali e Protocollo, sarà necessario lavorare in un primo momento con tutti i dirigenti della Provincia. Appare indispensabile per questo costituire un gruppo di lavoro che sia relativamente snello e che abbia al suo interno, in maniera permanente, chi ha responsabilità dirette nella gestione. Questo perché lo sviluppo e l'implementazione del programma di lavoro è fondato sulla crescita di risorse umane il più possibile interne all'Ente, per fare in modo che il know how necessario rimanga al patrimonio della Provincia e non sia affidato a tecnici esterni.

Questo gruppo dovrà essere a geometria variabile ed avrà funzioni più strettamente di gestione operativa del programma (dall'installazione dei software, all'assistenza tecnica e logistica, alla formazione on the job, alla manutenzione evolutiva del sistema informativo, etc.). Sarà composto dal Dirigente del C.d.R. Innovazione tecnologica, che lo coordina, da quelli del C.d.R. AA. GG , Finanziario e Personale, dai funzionari del Protocollo e dell'Innovazione tecnologica, oltre a un gruppo di funzionari (uno per area funzionale) scelti sulla base della loro competenza tecnica e propensione all'innovazione. Al gruppo parteciperanno, in maniera permanente, sia l'esperto per il software che, eventualmente, esperti per la reingegnerizzazione. In altri termini, questo gruppo costituirà l'ossatura sulla quale costruire il sistema di connessioni permanenti lungo il quale fluiranno le informazioni più rilevanti per l'e-gov.

Al gruppo parteciperà il Presidente del Comitato Scientifico o suo delegato, con funzioni di indirizzo e supervisione.

Dal punto di vista tecnico-politico, il gruppo di lavoro risponderà direttamente al Presidente del Comitato Scientifico. La responsabilità piena dell'Implementazione del programma, e dunque della sua riuscita attraverso il raggiungimento degli obiettivi così come previsti dal cronoprogramma, sarà posta in capo al dirigente Innovazione Tecnologica, con l'indirizzo e la supervisione del Presidente del Comitato Scientifico, che per questo assumerà gli obiettivi annuali all'interno del Piano esecutivo di Gestione di competenza. Il dirigente invierà alla parte politica report trimestrali (a partire dal primo trimestre 2010) condivisi con il Presidente del Comitato Scientifico, per ciascuna delle linee di lavoro individuate, che vanno tutte avviate, in relazione alle milestones previste, entro il mese di settembre 2009.

Il rispetto dei tempi previsti per il rilascio degli obiettivi intermedi (milestones) dovrà essere rigoroso, e ogni ritardo dovrà essere motivato e discusso con la

parte del Presidente del Comitato Scientifico o suo delegato, assumendo immediatamente le iniziative correttive ritenute più adeguate.

Ovviamente, il rilascio del software più in generale dei risultati e il suo utilizzo da parte del personale richiedono nel corso del tempo un'attività molto forte di accompagnamento e di formazione sia di tipo generale che specifico.

Il coinvolgimento del personale nella fase di analisi dei processi e progettazione e revisione delle procedure, sono gli elementi che permettono infatti la messa a punto del sistema, adattato alle esigenze specifiche dell'Ente, e, in definitiva, il successo del progetto con l'ottenimento completo dei risultati attesi.

Le attività formative saranno concordate nell'ambito del Piano di Formazione, redatto dai responsabili individuati che per la parte relativa al protocollo si avvarranno del Dirigente CdR Innovazione Tecnologica.

3.2 POCHI SOLDI, SPESI BENE – I COSTI E I BENEFICI

Le risorse finanziarie necessarie alla implementazione dell'intero programma sono stimate solo con riferimento alla necessità di nuove dotazioni di beni strumentali e di software. Non si affronta volutamente il tema del costo delle risorse umane, perché sono in corso procedure di verifica dell'esistenza di professionalità adeguate all'interno dell'Ente. È molto probabile infatti che, nel campo specifico, vi siano conoscenze e competenze diffuse che possono essere adeguatamente valorizzate attraverso l'implementazione del programma.

Le risorse strumentali sono stimate con buona approssimazione, in relazione al fatto che la maggior parte dei costi del programma è, di fatto, già stato messo in bilancio nel biennio 2008/2009 e, come fatto rilevare in precedenza, è già disponibile ed in fase di piena utilizzazione. Inoltre, esistono già i server necessari a livello centrale, a suo tempo acquistati con i fondi dell'Unione Europea, con i relativi sistemi di sicurezza (firewall). Per il primo anno (2009) le risorse necessarie sono sostanzialmente riconducibili a queste categorie:

- Acquisto hardware (scanner, PC, stampanti etichette) per il Protocollo;
- Costi relativi all'adeguamento del Software,

per un totale di circa 25.000 euro, che sono già nella disponibilità del PEG Innovazione Tecnologica. Naturalmente in questa cifra non sono calcolate le risorse per eventuali costi aggiuntivi in relazione al personale coinvolto in quello che dovrà essere un vero e proprio progetto obiettivo.

Per gli anni successivi, anche in relazione alle attività a farsi, i costi per l'hardware si terranno intorno ai 20.000 euro/anno, così come quelli per il software e la formazione. Queste risorse dovranno essere stanziare strutturalmente e reperite all'interno del bilancio dell'Ente.

Il tema della licenza d'uso del software va affrontato nel corso del 2010, anno nel quale sarà possibile un primo bilancio dell'attività svolta.

In ogni caso, esistono dei costi fissi che sarà opportuno coprire in una prima fase con risorse esterne al bilancio, anche sfruttando la maggiore capacità di elaborazione progettuale in materia, che possiamo fin d'ora considerare come uno degli output del presente programma di lavoro.

In maniera per ora grossolana, si stima che nel triennio 2010 – 2012 questi costi si aggireranno intorno ai 200.000 euro/anno. Naturalmente, si tratta anche e soprattutto di costi relativi all'implementazione di nuove attività o alla manutenzione evolutiva di quelle esistenti, e dunque non di costi strutturalmente connessi, se non in minima parte, alla realizzazione del programma nel triennio.

Si è ritenuto opportuno inserire questi costi, fermo restando il fatto che il piano dei costi definitivo e analitico sarà elaborato all'interno del documento di e-government nella sua versione finale alla fine del 2009 e, dunque, in fase di redazione del PEG, in relazione al principio generale sulla base del quale che i costi di natura "obbligatoria", pur contenuti nell'entità, dovranno gravare sul bilancio dell'Ente; mentre quelli "straordinari" saranno coperti con risorse esterne. Ciò è possibile in questa fase se si riuscirà a produrre, di concerto con il Comitato Tecnico Scientifico, una progettualità di più ampio respiro a valere sulle risorse rese disponibili dal POR FESR per l'innovazione tecnologica, sul quale la Regione ha già prodotto alcuni bandi di grande interesse per la Provincia, e che scadono il 30 ottobre prossimo.

I **benefici** del programma sono evidenti, e quantificabili per l'Ente, in circa 200.000 euro anno, ovviamente a regime e con numerose approssimazioni. Quello che è certo è che questi benefici hanno carattere strutturale per il bilancio dell'Ente, e sono ascrivibili alle seguenti categorie:

- risparmio di carta
- risparmio dei tempi di molti procedimenti e facilità di ripercorribilità delle procedure e dei flussi
- introduzione dei primi elementi di controllo della gestione, con riduzione delle ridondanze e degli sprechi
- risparmio sui costi dell'archiviazione
- risparmio dei tempi e dei costi degli spostamenti del personale da e per la sede centrale
- risparmio sugli acquisti di hardware e software

Occorrerà poi quantificare, nel tempo, i risparmi per la collettività (si pensi per esempio ai costi dell'accesso agli atti, per i quali l'URP dovrà essere in grado di fornire le informazioni richieste dagli aventi diritto in tempo reale ed in formato elettronico) che appaiono, in prima approssimazione, molto più consistenti.

Naturalmente la quantificazione specifica di ciascun elemento di risparmio sarà possibile solo quando saremo a conoscenza, con sufficiente approssimazione (attraverso il controllo di gestione) del vero punto di partenza in termini di costo: ad esclusione delle spese telefoniche e di connessione, per le quali è già in atto un tentativo di quantificazione (e dunque di razionalizzazione) oggi nessuno è in grado di dire, se non attraverso lunghe ricerche interne, qual è la spesa per l'hardware (spesa media annua) o quella per i software o, più banalmente, quanto si spende per la carta ogni anno.

3.3 LA TECNOLOGIA

Come accennato, il software da utilizzare (i-doc) è ampiamente testato e "maturo" dal punto di vista della robustezza e dell'affidabilità. Come vedremo, esso è inoltre estremamente versatile, e la parola chiave che ha accompagnato la sua implementazione nel corso del tempo è stata "interoperabilità".

Alcune caratteristiche del sistema adottato:

- opera integralmente in tecnologia WEB, caratteristica che permette l'estensione alle sedi distribuite sul territorio.
- è ampiamente configurabile, tramite valori tabellari impostati dall'amministratore del sistema, e riesce quindi a limitare le necessità di interventi manutentivi.
- Tutte le procedure gestiscono dati residenti su database relazionale Microsoft SQL Server e permettono la massima possibilità di estrazione e interrogazione con strumenti di query e reporting esterni.
- Tutte le procedure del programma hanno maschere di interfaccia utente e manualistica in lingua italiana, e sono dotate di help in linea.
- si assicura la corretta applicazione della legge sul procedimento amministrativo 241/1990, e successive modificazioni, del decreto legislativo 29/1993 e s.m.i., compatibilmente con le disposizioni in materia di tutela della privacy (D.Lgs. 196/2003), riguardo alla trasparenza dell'azione amministrativa, garantendo completa conoscenza dei dati, delle informazioni e dei documenti all'interno dell'Ente rendendoli fruibili anche ai cittadini, agli operatori economici e ad altri Enti, in modalità presidiata (Ufficio Protocollo) e, in caso di future estensioni hardware, in modalità non presidiata (attraverso Internet).
- Integrazione all'interno del sistema degli strumenti più diffusi di Office per la redazione dei testi dei documenti (Word, Excel, etc.).
- Si offre la possibilità di innescare funzioni di interrogazione, ricerca e statistiche su documenti, pratiche, iter, effettuando ricerche rapide su dati destrutturati o strutturati;
- Integrazione all'interno del sistema degli strumenti di posta elettronica per lo scambio di informazioni (e-mail tramite internet/intranet).

- Rapidità ed efficienza nell'utilizzo (operazioni in tempo reale, possibilità di non uscire dalla sessione di lavoro in corso per operare nei vari ambienti sia locali che remoti).
- Flessibilità e facilità operativa (possibilità di definire l'accesso da qualsiasi posto di lavoro in rete, sempre nel rispetto del proprio ruolo e delle abilitazioni assegnate).
- Efficacia e sicurezza negli accessi, protezione delle banche dati accessibili.
- User-friendly: il software offre modalità di accesso e di colloquio semplici e uniformi nell'intero sistema, per minimizzare le difficoltà di utilizzo.
- Caratteristiche minime richieste per l'hardware molto contenute, e possibilità di adattamento delle apparecchiature esistenti.

I punti di forza della soluzione proposta

- tecnologia moderna (Microsoft SQL server 2008, Microsoft Visual Studio.net 2005 e 2008 Professional, ASP.net, framework .net 3.5);
- Integrazione con applicativi Office di Microsoft;
- Esportazione dati nei formati più diffusi (Word, Excel, PDF, HTML);
- **Possibilità illimitata di personalizzazione, di nuove implementazioni e di integrazione con altri sistemi;**
- Indipendenza totale da prodotti di terze parti;
- Possibilità di scalare verso l'alto, semplicemente adottando un hardware più performante;
- Estrema affidabilità della soluzione derivante dal quotidiano utilizzo della stessa;
- Estrema potenza delle funzioni di ricerca (non esistono chiavi, un documento può essere trovato tramite qualsiasi elemento, o parte, in esso contenuto);
- Nessuna limitazione al numero di registrazioni gestibili (tutte in linea);
- Economicità rispetto alle analoghe soluzioni disponibili sul mercato;
- Tempi rapidi di attuazione e di avvio a regime;
- Economicità del RDMBS derivante dalla gestione documentale basata su file system.

Vincoli

Ovviamente nell'ambito delle attività di analisi dei bisogni di cui al Motore andranno definiti i vincoli e le caratteristiche della licenza, senza ambiguità e in modo da offrire la massima garanzia per l'Ente.

4 - I RISULTATI A REGIME

Ogni linea di lavoro arriverà a regime in momenti diversi, così come illustrato dal cronoprogramma. Per ciascuna di esse, i risultati attesi e la piena operatività, con le caratteristiche principali, sono descritti nel paragrafo che segue.

4.1 IL MOTORE

L'utilizzo del sistema coinvolge non solo l'Ufficio di Protocollo ma tutto l'Ente e distribuisce su di esso una notevole ricaduta in termini di benefici, consistenti anche in un significativo miglioramento della qualità del lavoro.

L'elenco seguente riporta le principali caratteristiche del protocollo a regime:

- Il sistema di gestione del Protocollo rispetta i requisiti richiesti dalla normativa in vigore in materia ed è conforme alle disposizioni indicate nel D.P.R. n. 445 del 28/12/2000.
- Il sistema è stato realizzato utilizzando le più aggiornate tecniche di ingegneria del software per garantire elevati standard qualitativi nella fase di produzione e consentire la massima efficienza nella manutenzione.
- Il sistema opera **integralmente in tecnologia WEB**, caratteristica fondamentale per il collegamento di tutte le sedi presenti sul territorio e per l'accessibilità priva di limitazioni geografiche.
- Il software è parametrico e tabellare e riesce quindi a limitare le necessità di interventi permettendo una facile configurabilità delle procedure.
- Tutte le procedure gestiscono dati residenti su database relazionale Microsoft SQL Server e permettono la massima possibilità di estrazione e interrogazione con strumenti di query e reporting esterni.
- Tutte le procedure del programma hanno maschere di interfaccia utente e manualistica in lingua italiana, e sono dotate di help in linea.
- **Trasparenza:** Il sistema assicura la corretta applicazione della legge sul procedimento amministrativo 241/1990, del decreto legislativo 29/1993, compatibilmente con le disposizioni in materia di tutela della privacy (L. 675/1996), riguardo alla **trasparenza** dell'azione amministrativa, garantendo completa conoscenza dei dati, delle informazioni e dei documenti all'interno dell'Ente rendendoli fruibili anche ai cittadini, agli operatori economici e ad altri Enti, in modalità presidiata (Ufficio Protocollo) e, in caso di future estensioni hardware, in modalità non presidiata (attraverso Internet).
- Integrazione all'interno del sistema dei formati documentali più diffusi di Office (Word, Excel, etc.).
- Funzioni di interrogazione, ricerca e statistiche su documenti, pratiche, iter, effettuando ricerche rapide su dati destrutturati o strutturati;

- Integrazione all'interno del sistema degli strumenti di posta elettronica per lo scambio di informazioni (e-mail tramite internet/intranet).
- Flessibilità e facilità operativa (possibilità di definire l'accesso da qualsiasi posto di lavoro in rete, sempre nel rispetto del proprio ruolo e delle abilitazioni assegnate).
- Efficacia e sicurezza negli accessi, protezione delle banche dati accessibili.
- User-friendly: il software offre modalità di accesso e di colloquio semplici e uniformi nell'intero sistema, per minimizzare le difficoltà di utilizzo.

Dati fondamentali del registro di protocollo:

- Numero di protocollo del documento generato automaticamente in forma non modificabile e costituito da dodici cifre numeriche, quattro per l'anno e otto per la numerazione progressiva (almeno sette cifre numeriche, secondo la norma);
- data di protocollo assegnata in automatico dal sistema in forma non modificabile;
- generazione dell'impronta del documento informatico (art.53 DPR 445);
- mittenti o destinatari in forma non modificabile;
- oggetto, in forma non modificabile;
- protocollo e data del documento ricevuto;
- classificazione archivistica;
- smistamento al settore/area competente;
- eventuali allegati parte integrante.

Informazioni aggiuntive:

- il tipo di documento;
- la modalità di invio o ricezione (campo ad immissione non obbligatoria);
- l'informazione del carattere di riservatezza (legge 31 dicembre 1996, n. 675) che ne limita la visualizzazione, a seguito della protocollazione, ai soli utenti autorizzati;
- la data di scadenza (campo non obbligatorio);
- il numero del/i documento/i precedente/i e susseguente/i;
- i riferimenti ad altri documenti;
- l'unità e l'utente protocollante;
- il campo per eventuali note
- i riferimenti delle spedizioni con posta raccomandata.

Altre funzioni dell'applicazione:

- Tutte le informazioni inserite sono chiavi di ricerca per attività di consultazione;
- Le ricerche possono essere eseguite, a scelta dell'operatore, su uno o più campi, combinabili con gli operatori logici NOT, AND e OR, e per ogni campo

- oggetto della ricerca è possibile specificare valori esatti (confronto sul campo intero), parte iniziale del campo, oppure testo contenuto;
- Gestione di un titolario d'archivio (classificazione);
 - Gestione Fascicoli con possibilità di inserire un documento in un fascicolo al momento della protocollatura o in un momento successivo;
 - Gestione di un doppio registro di protocollo di emergenza:
 - **Registro di protocollo di emergenza informatico**, consistente in un modulo informatico installato su un computer alternativo, in grado di operare durante le avarie del sistema principale, e dotato di apposita funzione di recupero dati (art. 63 DPR 445), che permette l'acquisizione automatica dei dati registrati nel protocollo generale appena esso è riattivato;
 - **Registro di protocollo di emergenza cartaceo**, consistente in un registro utilizzabile per le registrazioni di protocollo in caso di avaria delle apparecchiature informatiche;
 - Produzione del registro giornaliero di protocollo;
 - Tracciamento delle eventuali informazioni annullate la cui funzione prevede:
 1. una dicitura o segno sempre visibile indicante l'annullamento;
 2. la lettura delle informazioni originarie;
 3. data/identificativo operatore/estremi del provvedimento di autorizzazione all'annullamento, con possibilità che questo avvenga in automatico;
 4. **Inoltre l'annullamento dei dati generati automaticamente (protocollo e data) comporta l'annullamento dell'intero protocollo mentre quello dei campi non generati automaticamente (per correggere ad esempio errori di immissione) comporta l'annullamento del singolo campo.**
 - stampa della segnatura di protocollo riportante le informazioni minime e l'indice di classificazione, con numero attribuito rappresentato con codice a barre;
 - protocollatura a lotti;
 - importazione dati (interi protocolli o singoli campi);
 - richiamo oggetti precedentemente memorizzati in elenchi codificati;
 - automazione delle operazioni di registrazione di protocollo di documenti standard;
 - Gestione di uno scadenziario.

Acquisizione Ottica per Protocollo

A regime dovrà essere effettuata l' Acquisizione Ottica dei documenti che consente:

- la stampa dei Bar Code contenenti i dati identificativi del protocollo da applicare sul documento e sui relativi allegati (segnatura);
- la memorizzazione dei path (percorsi) dei file delle immagini acquisite con associazione al numero di protocollo del documento salvato su di una directory di permanent storage individuata e definita dall'Ente;
- garanzia di integrità e inalterabilità dei testi legati ai singoli numeri di protocollo (in forma di file immagine) accessibili in sola visualizzazione.

4.2 GESTIONE DELLE DETERMINE

Una prima applicazione di gestione dei provvedimenti e degli atti riguarda la gestione delle determine.

Gestione delle determine

Per la gestione completa delle determine è necessario che il personale dell'Ufficio compili i documenti tramite appositi modelli, in formato MS Word, oppure in formato aperto RTF. I modelli hanno caratteristiche tali da permettere al sistema di apporre in automatico gli estremi dell'atto (numeri, date, C.d.R.) lasciando all'utente il solo compito di compilare i contenuti.

Tutto il processo che porta alla produzione di una determina è gestito in ogni fase, dalla creazione di una proposta fino alla archiviazione in formato digitale dopo il ritorno dall'albo.

Ogni fase può essere completata da utenti appositamente autorizzati e sempreché lo stato corrente lo consenta.

A seguito della firma del dirigente e della numerazione definitiva, le determine vengono trasmesse con distinta digitale e/o cartacea agli Uffici competenti. Quando rientrano dalla ragioneria vengono acquisiti i dati finanziari, che vanno ad aggiornare la situazione contabile dei capitoli di bilancio di competenza del C.d.R. e, infine, quando rientrano dall'albo con gli estremi dell'affissione vengono acquisite con lo scanner ed archiviate in formato pdf.

Alla gestione delle determine è associata la gestione dei dati di bilancio che comprende le previsioni, le variazioni, le spese e quindi i residui e le economie.

In sintesi le principali caratteristiche del modulo determine:

- gestione di tutte le fasi di una proposta fino al perfezionamento dell'atto con gli estremi dei provvedimenti della ragioneria e della pubblicazione all'albo; le singole fasi possono essere attribuite a specifici utenti del sistema, permettendo un attento controllo del sistema;
- integrazione con il sistema di protocollo informatico;
- ricerca di documenti tramite campi o contenuti testuali (estremi dell'atto, beneficiario, importo, ufficio, data, oggetto, etc.);
- creazione e mantenimento di una banca dati completa contenete anche i documenti in formato .pdf;

- gestione dei ruoli e delle autorizzazioni, con relativa tracciabilità, di ogni singolo utente che accede alla procedura;
- pubblicazione sul web dei documenti, nella forma attualmente più evoluta del processo di creazione di un patrimonio informativo globale;
- trasmissione dei documenti creati, con distinta, tramite posta elettronica;
- integrazione completa con Microsoft Office, in particolar modo con Word ed Excel;
- controllo di gestione con monitoraggio delle attività e dei tempi, interni ed esterni all'Ufficio, relativi alla creazione e al perfezionamento degli atti;
- analisi dei dati con proiezioni numeriche e grafiche delle informazioni dettagliate ed aggregate.

Gestione dei decreti

La gestione completa dei decreti avviene a partire dalla compilazione dei documenti, con MSWord, e proseguendo con la firma del Dirigente e con l'archiviazione.

Come per determine, sono previste funzioni di utilità ed automatismi volti a ridurre i lavori ripetitivi per gli operatori e a ridurre i rischi di errori.

Gestione dei flussi documentali

Tutti i documenti in entrata arrivano sulla scrivania digitale dell'Amministratore (o degli amministratori) che provvede allo smistamento verso i Dirigenti, che a loro volta effettuano lo smistamento verso gli operatori. Tutte le azioni sono tracciate e associate ad informazioni temporali che permettono agli utenti, in funzione delle autorizzazioni e dei permessi previsti nel profilo personale, di monitorare, in qualsiasi momento, i carichi di lavoro, i tempi di istruttoria, le risorse coinvolte nei processi e, nello specifico, di ricercare un documento e conoscerne sia lo stato attuale che tutto l'iter percorso, con date e operatori.

Ogni operatore ha una propria scrivania e si cura di gestirne i contenuti registrando gli avanzamenti delle istruttorie fino all'archiviazione dei documenti. Tutti gli utenti hanno un certificato digitale (in via sperimentale) che permette loro di firmare i documenti prodotti, in tal modo si realizza un sistema che consente di trattare dati nel solo formato digitale. Così facendo si ha la possibilità di ridurre l'uso della carta e le necessità di spazi fisici di archivio perché sarà possibile, ad esempio per la produzione e lo scambio di documentazione interna, utilizzare esclusivamente in formato digitale in quanto ogni utente ha la possibilità di autenticare il documento con l'apposizione di una firma tramite certificato digitale personale.

Il sistema delle scrivanie e la classificazione di archivio

Ogni utente ha una scrivania personale che contiene tutti i documenti avuti in carico, divisi per "stato della pratica". Quando l'utente accede alla scrivania

vede innanzitutto i nuovi documenti che sono arrivati, ne verifica la provenienza, ne analizza i contenuti, controlla la corrispondenza con gli elementi cartacei e provvede a trattarli in una delle possibili forme. Restituirà il documento al mittente se c'è stato un errore nello smistamento, oppure tratterà il documento aprendo un nuovo fascicolo o inserendolo in un fascicolo già esistente, a seconda dei casi. Nei processi più complessi potrà smistare ad altri il documento oppure dividerlo con i colleghi.

Alla creazione di un nuovo fascicolo il sistema propone la codifica (sistema di classificazione) che l'utente potrà accettare o revisionare e quindi stampare l'etichetta da apporre sul fascicolo.

In tal modo si ha la garanzia che tutti i documenti vengano classificati secondo il modello dell'Ente.

Il sistema di classificazione prende forma man mano che il documento viene smistato in quanto i primi livelli sono paralleli alla struttura piramidale di scrivanie, l'ultimo livello, il numero del fascicolo, viene attribuito dall'utente dalla scrivania personale.

Si creano in tal modo le migliori condizioni per il collegamento dei documenti virtuali con l'archivio corrente, nella fase di istruttoria, e con l'archivio storico nella fase di versamento finale.

Lo schema seguente illustra il modello delle scrivanie che collega tutti gli elementi del sistema.

L'archivio corrente e l'archivio storico

In un sistema di gestione documentale un elemento critico è costituito dal raccordo tra sistema informatico e archivio fisico dei documenti.

A regime, sarà possibile l'attribuzione automatica dei primi livelli di classificazione d'archivio, con obbligo per l'utente di individuare l'ultimo livello di classificazione, il fascicolo. L'utente infatti non potrà eliminare un documento dalla propria scrivania senza indicare la destinazione fisica che potrà essere la specificazione di un fascicolo già esistente o la richiesta di creazione di un nuovo fascicolo.

In ogni caso l'utente dovrà stampare una etichetta, prodotta dal sistema, con tutti gli elementi della classificazione, ed apporla sul fascicolo.

Gestione delle raccomandate

Il Sistema consente di produrre automaticamente le distinte postali per la spedizione delle raccomandate con un processo molto semplice ed estremamente efficace.

All'atto della registrazione di protocollo del documento in uscita viene abbinato il numero di raccomandata, acquisito con il lettore di codici a barre, dopodiché, in qualsiasi momento della giornata può essere prodotta una distinta di spedizione per le poste con stampa automatica della cartolina di avviso di ricezione.

Quando la cartolina di avviso ricezione ritornerà, sarà sufficiente leggerne il codice a barre col lettore, per permettere al sistema l'esatto abbinamento con la registrazione di protocollo in uscita.

L'accesso agli atti

A regime saranno attive funzioni telematiche per la gestione degli accessi agli atti amministrativi (L. 241/90) che permettono, all'Ente, di autorizzare le richieste, e agli interessati, tramite codice e password, di accedere via internet ai documenti.

Naturalmente, l'accesso agli atti avverrà tramite l'Albo Pretorio, che sarà gestito direttamente dal C.d.R. Affari Generali.

Questa funzionalità sarà in via del tutto sperimentale e solo dopo la validazione e valutazione del Presidente del Comitato Scientifico sarà resa disponibile.

Saverio Salerno

Domenico Ranesi