



Comune di Laviano
Provincia di Salerno



**Manuale di Gestione Documentale
(art. 5 DPCM 3/12/2013)
Istruzioni Operative
Descrizione del prodotto software
di protocollo informatico in uso presso l'Ente**

Cod. **MANGEDOC**

Rev. **1.0**

Data: 05-10-2015

Sommario: In questo allegato viene riportata una descrizione funzionale ed operativa del prodotto software di protocollo informatico in uso presso l'Ente.



REVISIONI

Rev.	Data	Redattore/i	Descrizione
1.0	05-10-2015	Maria Pia Papa	Prima stesura



INDICE

1	MISSIONE	4
2	OBIETTIVI	4
3	PRINCIPALI FUNZIONALITA'	4
4	I COMPONENTI APPLICATIVI	5
5	INTEGRAZIONE TRA I MODULI APPLICATIVI	6
6	PRESENTAZIONE COMPONENTI APPLICATIVI	6
6.1	PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI.....	6
6.2	GESTIONE ATTI AMMINISTRATIVI.....	8
6.3	CARTEGGI.....	9
6.4	COMUNICAZIONI INTERNE	10
6.5	REPOSITORY DOCUMENTALE	12
6.6	DOTAZIONE ORGANICA.....	13
6.7	PROTOCOLLO	13
6.8	ARCHIVIO.....	13
6.9	PROTOCOLLAZIONE DOCUMENTI INFORMATICI.....	14
6.10	INTEROPERABILITA' TRA PROTOCOLLI	15
6.11	SCANSIONE DOCUMENTI CARTACEI	15
6.12	FIRMA DIGITALE.....	16
6.13	GESTIONE POSTA ELETTRONICA.....	17
6.14	GESTIONE FAX.....	17
6.15	GESTIONE ATTIVITA'	17
6.16	GESTIONE PROGETTI	18
6.17	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP	18
6.18	FUNZIONI DI UTILITA' GENERALE.....	18
7	USO DELLA PROCEDURA E CORSI DI FORMAZIONE	19
8	INTERFACCIA UTENTE UNIFICATA	19



1 MISSIONE

Attraverso il sistema di protocollo informatico la Società Halley Informatica contribuisce al miglioramento del processo di gestione documentale dell'Ente almeno da due punti di vista:

1. Migliorare l'efficienza interna delle amministrazioni attraverso l'eliminazione dei registri cartacei, la diminuzione degli uffici di protocollo, e la razionalizzazione dei flussi documentali.
2. Migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa attraverso degli strumenti che consentano un effettivo esercizio del diritto di accesso allo stato dei procedimenti ed i relativi documenti da parte dei soggetti interessati (cittadini ed imprese).

2 OBIETTIVI

Per adempiere alla missione sopra esposta il sistema di protocollo informatico permette, nel completo rispetto della normativa vigente in materia, di:

1. controllare le pratiche;
2. assolvere gli adempimenti che riguardano il protocollo e l'archivio;
3. gestire i trattamenti di documenti informatici;
4. garantire la trasparenza amministrativa;
5. migliorare l'efficienza interna.

Gli obiettivi di cui stiamo parlando sono sicuramente ambiziosi, la necessità di raggiungerli è sicuramente importante, pertanto gli sforzi protesi da Halley in questa direzione sono stati ingenti pur di mettere a disposizione degli Enti locali un potente strumento, semplice da usare, per favorire il loro cammino nella giusta direzione, senza grossi ostacoli.

3 PRINCIPALI FUNZIONALITA'

La procedura software nasce come integrazione delle procedure di protocollo e procedimenti amministrativi, ma è stata anche arricchita di molte altre funzionalità ed utilità.

In estrema sintesi la procedura realizza:

1. la gestione automatica di posta elettronica e documenti elettronici in genere, compresi i fax;
2. l'interoperabilità dei protocolli;
3. la gestione delle firme digitali in diverse maniere efficaci ed efficienti;
4. la gestione del data base documentale;
5. la gestione del lavoro d'ufficio e controllo dei processi (flussi documentali, work flow management) con metodi estremamente efficienti: procedimenti, carteggi e comunicazioni interne.
6. la trasparenza amministrativa con una completa integrazione con l'Urp;
7. il controllo di gestione delle attività d'ufficio con l'integrazione della dotazione organica, dei prodotti di processo, controllo attività e progetti.

La soluzione Halley è basata su una interfaccia html (web) e funziona:

- attraverso i principali browser esistenti sul mercato;
- con i principali tipi di macchina e di sistema operativo;
- senza bisogno di scaricare moduli software sul sistema dell'utente.



4 I COMPONENTI APPLICATIVI

La procedura è flessibile, in quanto è organizzata in "componenti applicativi" (gruppi di funzioni chiamati in seguito anche "moduli") tra loro integrati, pur essendo ognuno di essi utilizzabile autonomamente.

Quindi non è necessario avviare in esercizio tutti i componenti, ma è importante che la visione delle problematiche sia sufficientemente ampia per permettere successivi passi verso una organizzazione veramente efficiente dell'Ente.

Le possibilità offerte dalla procedura Halley permettono ad ogni Ente di realizzare il proprio progetto organizzativo di gestione documentale.

Nella tabella seguente viene fatto un quadro generale dei moduli applicativi correlati agli obiettivi prefissati. Vediamo così come ogni modulo concorre alla realizzazione degli obiettivi stessi.

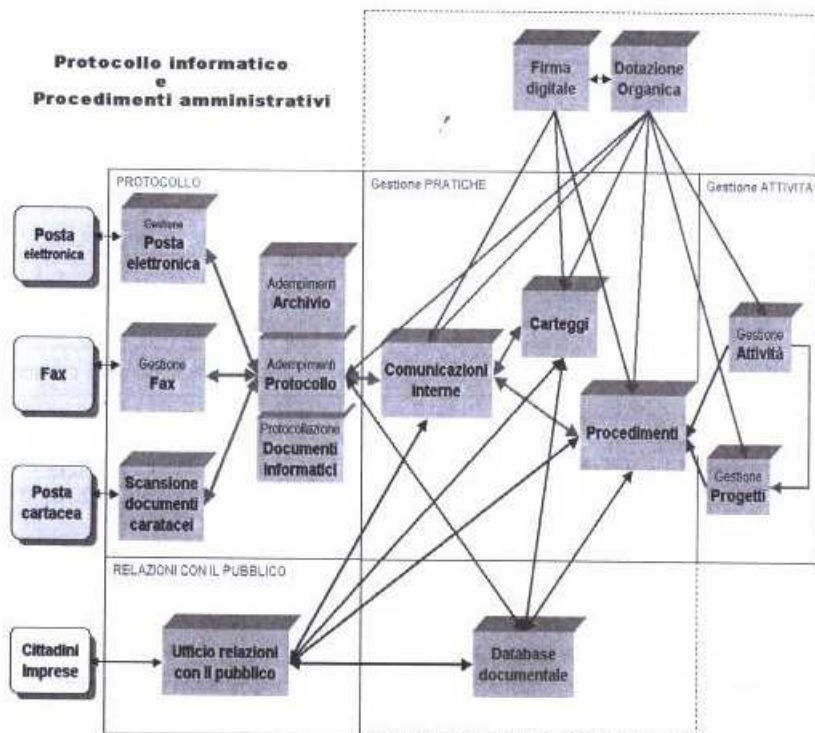
Nella tabella alcuni moduli sono classificati come "moduli di servizio" perché in realtà non sono utilizzati direttamente dagli operatori, ma sono di supporto ai moduli primari per la realizzazione della logica complessiva della procedura.

Obiettivi	Moduli primari	Moduli di servizio
Controllo pratiche	Procedimenti	
	Atti amministrativi	
	Carteggi	
	Comunicazioni interne	
		Repository documentale (Halley Document Server)
		Dotazione organica
Adempimenti protocollo ed archivio	Adempimenti legge Protocollo	
	Adempimenti legge Archivio	
	Protocollazione documenti informatici	
		Interoperabilità dei protocolli
		Scansione documenti cartacei
Trattamento documenti informatici	Firma digitale	
	Gestione posta elettronica	
	Gestione fax	
Miglioramento efficienza interna	Gestione attività	
	Gestione progetti	
Trasparenza amministrativa	Ufficio relazioni con il pubblico	
	Amministrazione trasparente	



5 INTEGRAZIONE TRA I MODULI APPLICATIVI

Per una più chiara visione dei vari moduli applicativi, lo schema che segue mostra la loro integrazione.



I moduli sono anche integrati con le altre procedure Halley.

Nelle pagine che seguono viene fatta una breve trattazione dei singoli componenti applicativi.

6 PRESENTAZIONE COMPONENTI APPLICATIVI

6.1 PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Finalità

Il componente mira a tenere sotto controllo le 'pratiche' gestite dall'Ente.

Il termine 'pratica' è generico, viene utilizzato semplicemente per indicare un'attività non meglio identificata del lavoro di ufficio.

Mettendo a confronto i termini tecnici con quelli adoperati in ambito amministrativo si parla di:

Processo	Procedimento
Flusso del processo (workflow)	Iter dei procedimenti (insieme delle fasi)
Fasi del processo	Fasi del procedimento
Responsabile del processo	Responsabile del procedimento



Il **processo** è una sequenza di fasi finalizzate al raggiungimento di un obiettivo. Ha valore concettuale e teorico. Il termine processo è utilizzato per qualsiasi tipo di attività, ad esempio per un 'processo industriale'.

Il **procedimento amministrativo** è un processo finalizzato all'espletamento di una pratica d'ufficio ed è definito concretamente in termini di tempi, finalità, responsabile, data di apertura, data di chiusura, ecc.

Funzionamento

Quando si rende necessario compiere la prima di una serie di attività finalizzate al raggiungimento di un certo obiettivo, si apre un procedimento.

Il responsabile apre il procedimento inserendo nel relativo database la cosiddetta "testata del procedimento", ovvero informazioni del tipo: data di apertura, motivo, responsabile, tipo di procedimento, richiedente, ecc.

Per ogni altra attività, finalizzata al raggiungimento dello stesso obiettivo, viene aggiunta una fase alla testata del procedimento.

Chi esegue l'attività aggiunge una fase ad un procedimento, inserendo nel database dei procedimenti: data, cosa è stato fatto, da chi, ecc.

Nel momento in cui l'esecuzione di una attività porta al raggiungimento dell'obiettivo prefissato, il responsabile del procedimento chiude il procedimento stesso aggiungendo alla testata del procedimento le informazioni relative allo stato "chiuso", data e provvedimento di chiusura ovvero l'ultima attività eseguita.

Modellazione dei procedimenti:

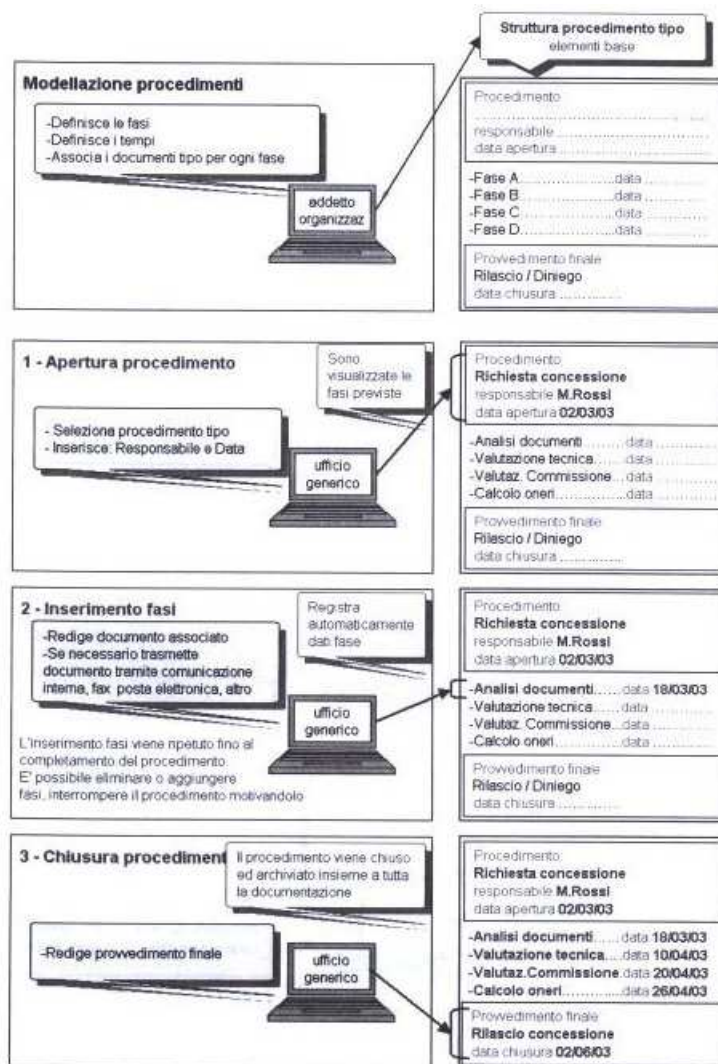
Ogni procedimento amministrativo ha un iter predefinito, ovvero una serie di fasi ben codificate. Una parte importante della procedura è la modellazione del procedimento che consiste nel definire:

1. Procedimenti tipo
2. Fasi tipo
3. Campi tipo
4. Testi tipo

Una serie di funzioni complementari permettono di avere il controllo della situazione dei procedimenti, sia aperti che chiusi.



Schema procedimenti



6.2 GESTIONE ATTI AMMINISTRATIVI

Finalità

La procedura consente la gestione delle diverse tipologie di atti amministrativi, quali:

- Delibere di Giunta e Delibere di Consiglio,
- Delibere del Commissario,
- Determinazioni,
- Atti di liquidazione,
- Direttive,
- Ordinanze,
- Decreti,
- Ordini di servizio
- Circolari.



Le utilità messe a disposizione rendono la procedura uno strumento per gestire il lavoro della Pubblica Amministrazione che “parla tramite i propri atti”.

La procedura garantisce l'integrità e la conformità degli atti amministrativi e della loro produzione, segue l'iter degli atti amministrativi, permettendo:

- semplicità di inserimento dei dati,
- ottimizzazione del lavoro di gestione, attraverso opportuni automatismi,
- integrità dei dati registrati,
- agevole consultazione.

Costituisce, inoltre, uno strumento di lavoro razionale, al servizio dell'operatore ed offre, agli Amministratori e ai Responsabili dei servizi, un mezzo di controllo immediato e puntuale del lavoro svolto per la produzione degli atti amministrativi.

Funzionamento

Essa si articola nelle seguenti funzionalità:

1. inserimento delle proposte e degli atti definitivi,
2. gestione dei pareri alle proposte,
3. svolgimento dell'iter deliberativo attraverso tutte le sue fasi (istruttoria, ordine del giorno, verbale e deliberazione),
4. gestione degli organi deliberanti,
5. gestione del visto contabile per le determinazioni,
6. stampa personalizzata degli atti,
7. ricerca per numero o per mezzo di uno o più parametri,
8. comunicazione agli uffici delle avvenute deliberazioni,
9. pubblicazione degli atti e relative comunicazioni,
10. comunicazione degli atti esecutivi,
11. controllo situazione proposte e atti definitivi.

La procedura Atti Amministrativi è strutturata, a sua volta, in “Moduli applicativi” (gruppi di funzioni) in modo da rendere il suo utilizzo più flessibile e rispondente alle necessità di ogni Ente.

Si rimanda al manuale utente consegnato all'Ente dalla Società Halley per la presentazione di tutti i moduli applicativi della procedura e per la spiegazione dettagliata delle relative funzionalità.

6.3 CARTEGGI

Finalità

Il componente permette di tenere sotto controllo le 'pratiche' gestite dall'Ente.

Funzionamento

Quando si rende necessario inviare una comunicazione o predisporre un documento che rappresenti la prima di una serie di attività finalizzate al raggiungimento di un certo obiettivo, non avendo a disposizione un procedimento codificato, si apre un carteggio.

Aprire un carteggio significa:

1. farsi carico del raggiungimento dell'obiettivo,



2. dare un nome al carteggio,
3. dare un codice di classificazione,
4. indicare se aperto o chiuso (chi lo apre può chiuderlo),
5. inserire il riferimento ad eventuali soggetti esterni.

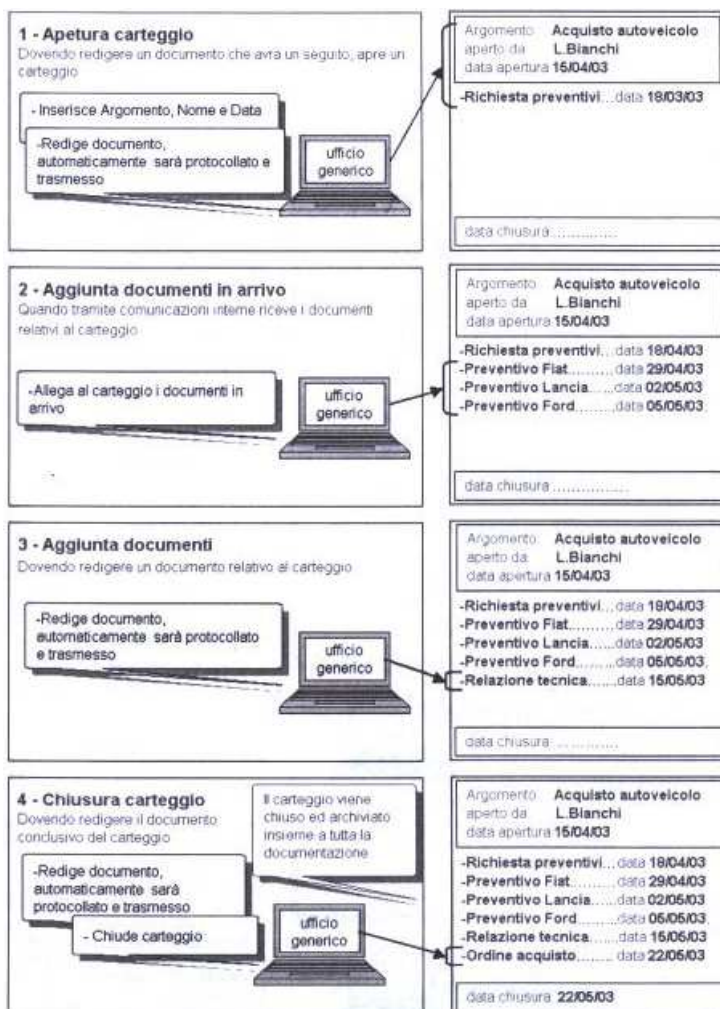
Tutte le attività successive, stesura di altri documenti o invio di comunicazioni verranno fatte aggiungendole in coda al carteggio stesso.

La chiusura di un carteggio consiste semplicemente nel richiamarlo e nell'inserire la data di chiusura.

Utilità collegate sono:

- *situazione carteggi aperti,*
- *stampa elenco carteggi,*
- *stampa registro dei carteggi.*

Schema carteggi



6.4 COMUNICAZIONI INTERNE

Finalità

Il componente permette di tenere sotto controllo le 'pratiche' gestite dall'Ente.



Una funzione molto importante è anche quella della normalizzazione dei documenti prodotti dall'Ente, primo passo essenziale per tutto il progetto di riorganizzazione interna.

I documenti prodotti con la funzione "comunicazioni interne" hanno una immediata collocazione all'interno del sistema informativo ed hanno una struttura normalizzata (estensore, data, oggetto, argomento, tipo di documento informatico), che ne permette una corretta gestione.

Funzionamento

Per l'invio di una comunicazione è sufficiente indicare destinatario ed oggetto della comunicazione, con la possibilità di allegare eventuali documenti.

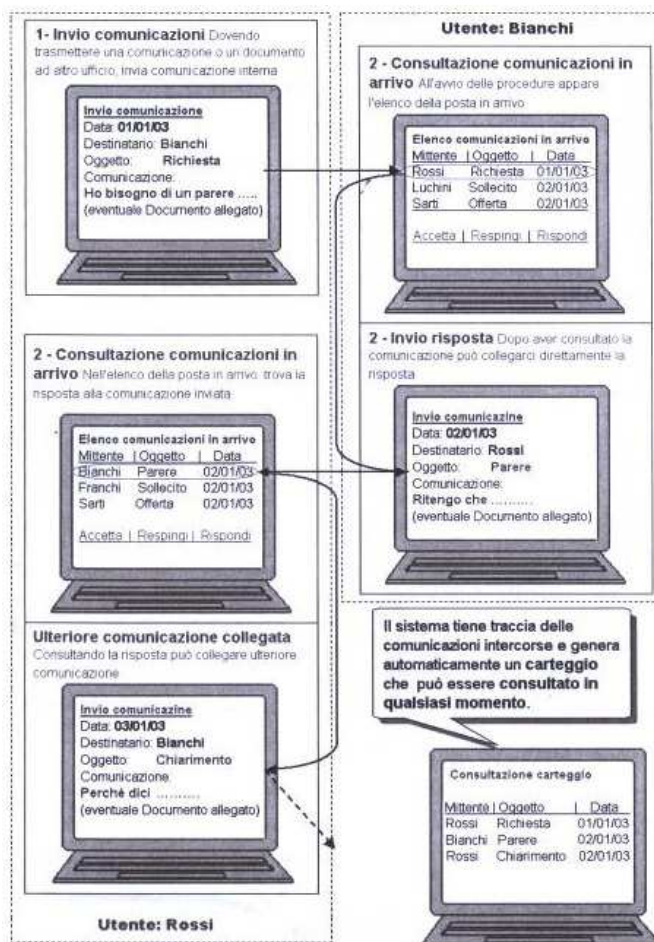
Alla ricezione della comunicazione il destinatario può accettarla respingerla o subassegnarla. Sempre al momento della ricezione è possibile inviare una immediata risposta che viene automaticamente collegata alla prima comunicazione. In questa fase è anche possibile aprire un carteggio o un procedimento.

Il sistema permette di verificare le comunicazioni non accettate per controllare che vengano tempestivamente vagliate.

Utilità collegate sono:

- Ricerca e consultazione delle comunicazioni con eventuali documenti allegati, carteggi e procedimenti collegati.

Schema comunicazioni interne





6.5 REPOSITORY DOCUMENTALE

Finalità

Il componente permette di raccogliere tutti i documenti gestiti da gli altri moduli applicativi, quali, Protocollo, Archivio, Procedimenti, Carteggi, Comunicazioni, Atti amministrativi, archivarli e, quindi, renderli disponibili per successive ricerche e consultazioni.

Il componente, denominato Halley Document Server, rendendo la gestione e la consultazione dei documenti indipendente dal resto del sistema informativo pur rimanendo completamente integrata ad esso, è progettato specificamente per gestire documenti con la massima efficienza sia in termini di costi che di prestazioni.

Funzionamento

La soluzione applicativa offre le seguenti caratteristiche:

- l'archiviazione dei documenti avviene in maniera automatica dalla procedura in cui si sta lavorando, senza nessun intervento aggiuntivo da parte dell'operatore;
- un potente **motore di ricerca** consente di affinare la ricerca utilizzando diversi criteri, tra i quali:
 - **Ricerca testuale:** permette di trovare i documenti archiviati tramite una qualsiasi parola inserita. Cercando "Mario Rossi" sarà possibile trovare e consultare i mandati, le pratiche edilizie, le determine e qualsiasi altro documento che contiene "Mario Rossi";
 - **Ricerca per operatori logici:** nella ricerca testuale è possibile restringere o estendere il campo di ricerca includendo "and" e "or". Digitando "rossi and verdi" saranno trovati tutti i documenti che contengono sia "rossi" che "verdi";
 - **Ricerca avanzata:** una funzione dedicata permette di rendere più efficace la ricerca utilizzando degli appositi parametri. Così risulta possibile cercare i documenti che contengono "sindaco" nell'oggetto; oppure "inps" nell'anagrafica di riferimento; oppure "malattia" tra i documenti relativi alle risorse umane. Qualsiasi tipo di ricerca può essere inoltre limitata aggiungendo le date di inizio e fine archiviazione;
 - **Ricerca per parole simili:** l'applicativo consente di ricercare per parole simili. Scrivendo "stipendio" trova anche i documenti che contengono "stipendi";
- Ai fini della **consultazione** i documenti sono classificati in due tipologie: documenti pubblici e documenti riservati. I documenti pubblici sono consultabili da tutti, quelli riservati sono consultabili dagli operatori in base al profilo a loro attribuito;
- La gestione e consultazione dei documenti è indipendente dal resto del sistema informativo pur rimanendo completamente integrata. Infatti, anche in caso di modifiche al componente utilizzato, i dati sono conservati e possono comunque essere riletti;
- Il repository documentale è progettato per gestire grosse moli di documenti con la massima efficienza sia in termini di costi che di prestazioni;
- Un sistema di copia automatica si avvia ogni volta che i documenti archiviati occupano la dimensione di un dvd. Per una maggiore sicurezza ogni documento archiviato viene duplicato anche su un altro supporto prima di effettuare la copia definitiva su dvd. Questo sistema garantisce la possibilità di ripristinare il sistema anche in caso di crash.

Tramite il Document Server tutti i documenti sono archiviati separatamente dai normali archivi gestionali. Ne consegue che i dati gestionali, alleggeriti dai documenti (dati non



strutturati), occupano molto meno spazio di memoria e tutte le operazioni ordinarie giornaliere risultano più performanti.

6.6 DOTAZIONE ORGANICA

Finalità

Il componente permette una gestione dei documenti da parte degli operatori dell'Ente che rispecchia l'organizzazione reale, con l'evidente risultato di una gestione complessiva meglio organizzata ed efficiente.

In particolare, ognuno dei soggetti rilasciatori di firme, mittenti e/o destinatari di comunicazioni interne e messaggi, addetti al protocollo, responsabili di procedimenti amministrativi, mittenti e/o destinatari di posta elettronica viene collegato univocamente alla dotazione organica dell'Ente.

Il componente permette, altresì, il controllo di gestione delle attività d'ufficio, collegando alla dotazione organica i "prodotti" dei procedimenti amministrativi.

Funzionamento

L'Ente deve gestire la dotazione organica come una funzione dell'ufficio personale. Il collegamento con il protocollo informatico avviene automaticamente perché è la procedura stessa che attinge i dati del personale dagli archivi della procedura "Dotazione organica".

6.7 PROTOCOLLO

Finalità

Il componente permette di gestire l'attività ordinaria dell'ufficio protocollo. Oltre alle funzionalità conosciute, l'applicazione collega tutti i documenti che entrano nell'Ente, siano essi cartacei o elettronici, con le applicazioni di gestione delle pratiche. Facendo l'esempio della posta elettronica (e-mail), queste vengono scaricate dalla casella postale, protocollate se necessario ed inviate agli uffici competenti come allegati ad una comunicazione interna dalla quale possono iniziare procedimenti e carteggi.

Funzionamento

L'applicazione ha funzionalità molto avanzate, perfezionate e stabilizzate nel tempo, grazie al suo utilizzo quotidiano da parte degli utenti di alcune migliaia di Enti locali che da oltre 15 anni operano con il prodotto di Halley.

Il funzionamento del componente è completamente coerente con quanto descritto nel presente Manuale di gestione documentale. Per una descrizione completa e dettagliata delle funzionalità disponibili e delle modalità d'uso si rimanda al manuale utente consegnato all'Ente.

6.8 ARCHIVIO

Finalità

Il componente permette di gestire l'attività ordinaria dell'ufficio archivio. Le funzionalità offerte, oramai consolidate dall'utilizzo ultradecennale da parte degli utenti, sono di supporto alle attività di classificazione, fascicolazione e archiviazione descritte ampiamente nel presente Manuale di gestione; va però rimarcata l'importanza dell'integrazione delle varie applicazioni, perché senza tale integrazione si crea una abnorme sovrapposizione di funzioni e di attività, a discapito dell'efficienza ed anche dell'efficacia del lavoro.

I nuovi strumenti di lavoro che la normativa incoraggia ad usare: flussi documentali, work flow management, database documentali, sono nuovi termini, importati dal mondo informatico, per riferirsi a concetti già applicati negli Enti da tempo.

Facciamo alcuni esempi dell'analogia che esiste, in termini di finalità, tra la terminologia usata da sempre e quella divenuta di moda negli ultimi anni:



archivio	database / repository documentale
fascicolo	flusso documentale
procedimento amministrativo	workflow management

La differenza è che per le prime (archivio, fascicoli e procedimenti) esistono delle norme di legge, mentre per le seconde (database documentale, flusso, workflow) ci sono delle 'non meglio definite' linee guida.

In conclusione occorre mettere insieme innovazione-sperimentale e tradizione-consolidata per non rischiare di perdere il vecchio e non ottenere il nuovo, oppure di fare il lavoro due volte. Nel caso specifico, occorre una integrazione tra il modulo " Archivio" che gestisce l'indice dei documenti archiviati ed il "Database documentale".

Spieghiamo meglio: nell'accezione tradizionale il modulo "Archivio" informatizzava l'indice dei documenti cartacei che venivano fisicamente conservati dentro i "Depositi dell'archivio". Ora accade che i documenti informatici sono fisicamente conservati nel "Database documentale", ma ciò non toglie che debbano essere collegati all'indice dei documenti alla stessa maniera dei documenti cartacei.

Funzionamento

Le funzionalità dell'applicazione si integrano, come gli utenti ben sanno, con quelle del protocollo e servono per produrre i registri di legge.

6.9 PROTOCOLLAZIONE DOCUMENTI INFORMATICI

Finalità

Il modulo nasce per poter trattare i documenti informatici che, non avendo consistenza fisica, creano problemi di identificazione e conservazione. In particolare, mancando la consistenza fisica, manca la possibilità di individuare qualcosa che rappresenti il "Documento originale".

Funzionamento

Il documento informatico appena entra nell'Ente, tipicamente sotto forma di posta elettronica, viene vagliato dal protocollo. Se il documento ha adeguata rilevanza viene protocollato, ne viene calcolata e registrata l'**impronta**¹ e gli viene associata la **segnatura**². Lo stesso documento, sotto la responsabilità dell'ufficio protocollo, viene archiviato e conservato. Il processo permette di dare al documento una fisicità tale da poterne garantire l'esistenza e la forma originale.

Altro problema collegato alla gestione dei documenti informatici è quello della firma digitale, ma questo non è un problema del protocollo, lo tratteremo a parte. Il protocollo deve garantire il transito dei documenti e l'archivio deve mantenere il documento originale, non è compito di protocollo ed archivio verificare l'autenticità delle firme.

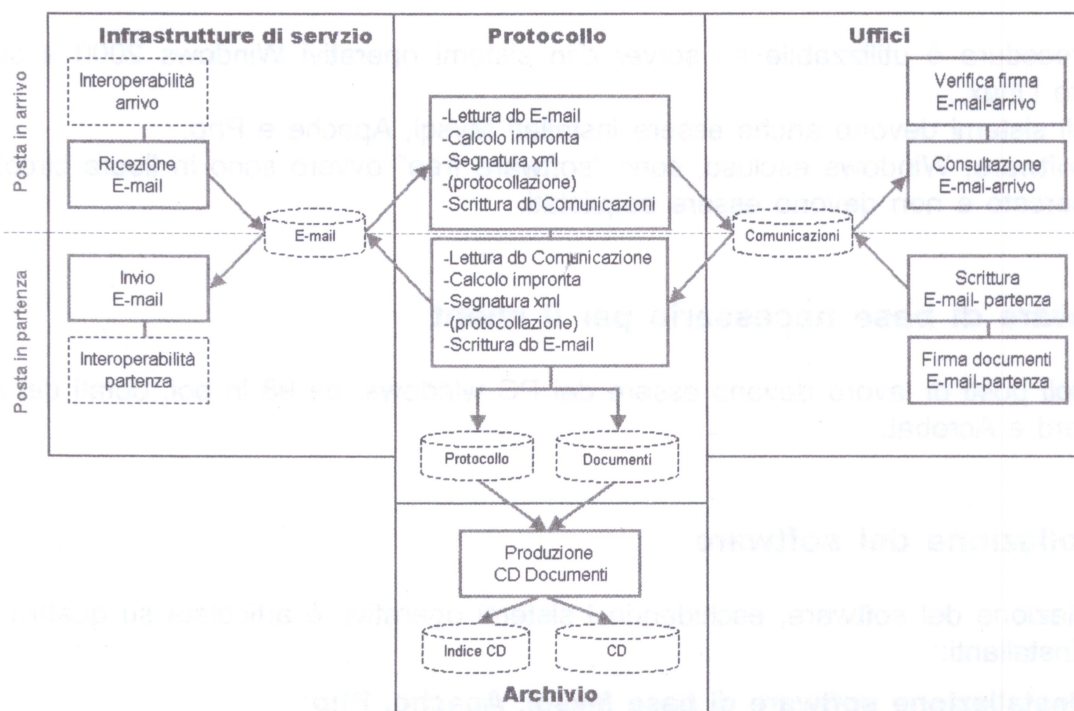
Nella figura seguente viene schematizzato il flusso per la gestione dei documenti informatici.

¹ L'impronta di un documento è una sequenza di 40 caratteri generata da un algoritmo che analizza il contenuto del documento. L'algoritmo garantisce che tale impronta sia di fatto unica per ogni documento, cioè qualsiasi variazione del documento, anche minima, comporta una variazione della sua impronta. Confrontando l'impronta di due documenti, in particolare dell'originale e di una sua eventuale copia, è possibile verificare se i due documenti sono uguali. Il protocollo registra l'impronta del documento per poter poi certificare la corrispondenza esatta, tra documento e protocollo associato.

² Per i documenti cartacei la **segnatura** è il timbro che normalmente viene apposto sull'originale con l'indicazione di: nome Ente, data, numero protocollo, ecc. Per i documenti informatici la segnatura consiste nell'allegare gli stessi dati all'originale del documento informatico in modo che non possano più essere alterati.



Funzioni aggiunte al protocollo: per la gestione dei documenti informatici



6.10 INTEROPERABILITA' TRA PROTOCOLLI

Finalità

Serve per semplificare e rendere più efficiente il lavoro di protocollazione di documenti ricevuti o inviati tramite posta elettronica. I messaggi trasmessi contengono in maniera standardizzata i dati della segnatura in maniera tale che il protocollo che li riceve non deve inserirli manualmente. Inoltre il sistema provvede a restituire al mittente un nuovo messaggio di avvenuta ricezione.

Si tratta di una cooperazione tra mittente e destinatario di messaggio; in pratica per ottenere il vantaggio non basta che sia attrezzato chi riceve il messaggio, ma anche chi lo invia.

Funzionamento

E' una funzione che viene realizzata in maniera automatica dal sistema informatico.

6.11 SCANSIONE DOCUMENTI CARTACEI

Finalità

Il componente ha lo scopo di migliorare la rintracciabilità dei documenti e ridurre la circolazione del cartaceo, trasformando documenti cartacei in documenti informatici, più facilmente accessibili attraverso il sistema informativo.

La scansione dei documenti, vista da sola, è una operazione semplice che non richiede grandi attrezzature; è, infatti, sufficiente disporre di uno scanner e del software per eseguire la scansione.

E', tuttavia, un'attività onerosa in termini di tempo e di risorse umane da impegnare nell'attività di scansione; inoltre, per far accedere tutto il personale ai documenti scansionati sono necessarie specifiche dotazioni informatiche, sia in termini di hw sia di sw, come PC sufficientemente potenti, rete efficiente, stampanti laser a getto d'inchiostro, componente software per la gestione documentale (HDS).



Inoltre, essa diventa efficace solo se l'Ente è realmente organizzato e se si può ragionevolmente confidare sul fatto che tutti i documenti possano essere trovati nel database documentale.

Il fatto che attraverso il sistema informativo si possa accedere a certi documenti e non ad altri, porta in breve ad un non uso degli strumenti ed alla vanificazione dei vantaggi. Anzi, presto la scansione dei documenti diventa un inutile dispendio di risorse.

La scansione dei documenti è una attività onerosa, pertanto è assolutamente buona norma assumere che:

- i documenti da trattare via scanner siano esclusivamente quelli che arrivano all'Ente dall'esterno in formato cartaceo;
- i documenti prodotti dall'Ente siano redatti esclusivamente, in maniera informatica e normalizzata;
- ove possibile, incoraggiare eventuali Enti esterni a trasmettere i documenti in formato elettronico utilizzando vie telematiche.

E' del tutto irragionevole immaginare che l'Ente abbia l'esigenza di gestire efficacemente i documenti che vengono dall'esterno attraverso la loro scansione e non abbia la necessità di trattare in maniera informatica quelli interni, come è irragionevole pensare che l'Ente produca documenti cartacei per poi trasformarli in informatici.

Funzionamento

L'ufficio protocollo/archivio all'arrivo dei documenti cartacei ne effettua la scansione, li inserisce nel database documentale e, tramite le "Comunicazioni interne", ne invia comunicazione al destinatario che avrà immediato accesso alla copia informatica del documento. Da quel momento tutto l'Ente avrà immediato accesso al documento, accesso comunque controllato dalle abilitazioni fornite ad ogni singolo utente.

6.12 FIRMA DIGITALE

Finalità

Il componente permette di firmare un documento informatico, ovvero di avere certezza di chi ha redatto/approvato un certo documento ed avere certezza che l'immagine del documento che si sta prendendo in considerazione è uguale all'originale.

La procedura utilizza le normali "Firme certificate", ma permette anche di gestire una "Firma digitale interna".

Quest'ultima ha le stesse caratteristiche tecniche di una "Firma certificata", rilasciata da un "ente certificatore autorizzato", ma non ha valore legale nei confronti di terzi essendo rilasciata dall'Ente che la usa. In realtà questo è un problema relativo perché è sempre una firma della quale l'Ente può certificare o disconoscere la validità anche nei confronti di terzi. Molto di più di un timbro.

L'utilizzo delle "firme digitali interne" non ha alcun costo e semplifica la gestione interna dell'Ente che può decidere in maniera autonoma l'uso da farne e la validità temporale. Lo scopo finale è quello di concentrare in un unico strumento, una smart card di "firma interna" qualcosa che possa assolvere a più esigenze: smart card marcatempo, password accesso procedura e firma dei documenti.

Funzionamento

Firmare un documento è una cosa molto semplice. E' sufficiente individuare il documento, richiamandolo con l'apposito software ed inserire la propria chiave di firma.

Il rilascio di una "firma interna" viene effettuato da un funzionario preposto. Consiste nella consegna fisica della "chiave di firma", prodotta da una apposita funzione del sistema Informatico, ad ogni addetto dell'Ente che ne debba fare uso.



6.13 GESTIONE POSTA ELETTRONICA

Finalità

Il componente permette di attuare una corretta gestione della posta elettronica mantenendo una traccia certa di tutta le e-mail inviate e ricevute dall'Ente. L'applicazione serve per garantire che questo flusso di Informazioni venga trattato come è previsto dalla legge e secondo le regole di gestione interna dei documenti. L'invio e la ricezione di e-mail su caselle non autorizzate, talvolta neanche conosciute dai responsabili dell'ente, eseguito dal personale senza alcun tipo di controllo non fornisce alcuna garanzia sulla qualità e sulle modalità d'uso delle Informazioni trasmesse.

Funzionamento

Le caselle di posta elettronica dell'Ente, usando le password messe a disposizione dai fornitori di servizi e-mail, devono essere rese accessibili solo al responsabile della gestione della posta elettronica, di norma l'ufficio protocollo.

Ricezione dei messaggi: il responsabile provvede alla ricezione dei messaggi che l'applicazione memorizza immediatamente nel suo database prima di trasmetterle ai destinatari finali.

Invio dei messaggi: i messaggi in partenza, prima di essere inoltrati su internet, vengono registrati sul database della procedura.

Controllo del traffico: varie opzioni sono disponibili sul controllo del flusso delle e-mail, ma in generale ci sono due momenti nei quali si può decidere quali protocollare o quali addirittura distruggere: uno, per quelle in arrivo, prima che vengano inoltrate agli uffici; l'altro, per quelle in partenza, prima che vengano inoltrate su internet.

6.14 GESTIONE FAX

Finalità

Il componente è nato per l'invio automatico di fax dal posto di lavoro, per la trasmissione dei fax agli interessati, senza la necessità di stamparli. I fax trattati vengono caricati automaticamente nel database documentale.

Più in generale, essendo il fax un documento elettronico, la procedura evita di trasformarlo in un documento cartaceo per doverlo poi magari anche scannerizzare.

L'invio e la ricezione dei fax vengono intercettati dal servizio di protocollo, per eseguire una protocollazione più veloce, quando necessario.

Funzionamento

I fax in arrivo vengono allegati ad una comunicazione interna ed arrivano così sulla scrivania del destinatario.

Per inviare invece un documento via fax, occorre allegarlo ad una comunicazione interna specificando destinatario e numero del fax.

6.15 GESTIONE ATTIVITA'

Finalità

Il modulo permette lo studio ed il controllo delle attività svolte dall'Ente. Il punto di partenza di qualsiasi progetto organizzativo, perché permette una analisi delle attività svolte per realizzare un obiettivo, "prodotto" in senso ampio. L'analisi dei tempi e delle funzioni impegnate è fondamentale per una azione di BPR (riorganizzazione dei processi).

Funzionamento

Tutte le risorse umane dell'Ente registrano in maniera semplice e veloce le attività svolte durante l'orario di lavoro.



6.16 GESTIONE PROGETTI

Finalità

Dà la possibilità di tenere sotto controllo quelle attività che non rientrano in un processo codificato ovvero ripetitivo. Permette di verificare lo stato di avanzamento di un progetto e di contabilizzare, alla sua chiusura, le risorse impegnate.

Funzionamento

Vengono prima inseriti i progetti ed assegnati ad un responsabile, poi il sistema informatico, in maniera automatica, collega ad ogni progetto le attività che sono state necessarie per realizzarlo. Sempre in automatico, il sistema informatico produce i report di valutazione.

6.17 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP

Finalità

E' una procedura per l'informatizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Permette al servizio di accedere alle informazioni relative ai procedimenti amministrativi ed a quelle contenute nel data base dei documenti.

Fornisce anche un collegamento diretto con le funzioni di comunicazione interna per

- trasmettere le richieste dei cittadini ad uffici competenti ed Amministratori
- ricevere le risposte
- fornire le risposte ai cittadini.

Funzionamento

Inserisce in un database tutti gli accessi dei cittadini all'ufficio URP.

L'addetto allo sportello, per fornire le risposte, può accedere a:

- data base delle informazioni ricorrenti
- carteggi
- procedimenti
- protocollo
- tributi
- contravvenzioni
- concessioni edilizie
- servizi scolastici
- pagamenti finanziaria
- delibere
- anagrafe

Lo stesso, se non trova una risposta al quesito attraverso le consultazioni di cui sopra, può, a sua volta, inoltrare un quesito a chi di competenza tramite le "comunicazioni interne".

La procedura tiene traccia dei quesiti aperti e produce dei rapporti ad uso dell'Amministrazione e per la valutazione della soddisfazione degli utenti.

6.18 FUNZIONI DI UTILITA' GENERALE

Sono disponibili anche una serie di funzioni di consultazione che permettono, in qualsiasi momento e dal proprio posto di lavoro, di avere informazioni su tutto il lavoro svolto.

Tali informazioni sono sempre utili, spesso indispensabili, per svolgere in maniera efficiente le più disparate attività.



Apposite abilitazioni e password, per ogni tipo di consultazione, permettono di dare accesso solo alle informazioni delle quali ogni profilo professionale (ruolo) ha veramente necessità in relazione alla funzione svolta.

Tra queste si possono citare le seguenti:

- Consultazione comunicazioni
- Consultazione carteggi
- Consultazione procedimenti
- Consultazione documenti
- Consultazione protocollo
- Consultazione archivio
- Consultazione progetti
- Consultazione lavori giornalieri
- Consultazione e-mail
- Consultazione fax

7 USO DELLA PROCEDURA E CORSI DI FORMAZIONE

Imparare ad usare la procedura dal punto di vista operativo è molto semplice non sono necessari corsi appositi, insieme al pacchetto sono forniti tutti gli strumenti per poterla utilizzare.

8 INTERFACCIA UTENTE UNIFICATA

L'uso dei programmi è estremamente semplice perché tutti utilizzano una medesima logica di interfaccia verso l'utente. Dopo aver eseguito anche poche operazioni, l'utente è in grado di muoversi agevolmente tra le varie funzioni della procedura.

Tutti i programmi, per un acceso rapido alle funzioni, utilizzano una simbologia basata su icone standard.