

---

REGIONE TOSCANA



Giunta Regionale

Direzione Generale Organizzazione e Risorse



Gruppo di Lavoro "Protocollo informatico e gestione documentale"

---

**LINEE GUIDA PER L'OPERATIVITA' DEL  
PROTOCOLLO INTEROPERABILE**

-----  
**FASE 2**

---

Data di licenziamento da parte del gdl: 23 febbraio 2011

Data di approvazione in DTO di RTRT: 1 marzo 2011

A cura di: gdl RTRT "Protocollo informatico e gestione documentale",  
coordinamento Regione Toscana – PO Archivi e sistema documentale

Rel.: Documento conclusivo fase 2

---



## Indice generale

1.Scopo del documento.....	7
1.1 Target e diffusione all'interno delle Amministrazioni della comunità della Rete.....	7
2.Introduzione .....	7
3.Organizzazione e composizione del gruppo di lavoro.....	8
3.1 Metodo di lavoro.....	9
3.2 ROT1 – “InterPRO: analisi dei procedimenti di scambio”.....	9
3.3 ROT2 – “InterPRO: iter per l'avvio operativo”.....	10
3.4 ROT 3 – “Aspetti giuridici”.....	10
3.5 ROT4 – “Documenti per lo scambio tramite InterPRO: regole per la redazione di oggetti normalizzati e prime riflessioni sulla classificazione interoperabile”.....	10
3.6 ROT5 – “Prime esperienza di conservazione digitale: il registro di protocollo”.....	11
3.7 ROT6 – “Comunicazione e formazione”.....	11
3.8 TB1 – “Valutazione di software per il protocollo e la gestione documentale”.....	11
3.9 TB2 – “Scambi di documenti digitali interni alle Gestioni associate (Comunità montane e Circondari)”.....	11
3.10 TB3 – “Relazioni tra enti periferici dello Stato e Comuni”.....	11
4.Le linee guida e l'elaborazione di documenti.....	11
5.Nuova normativa di riferimento.....	12
6.Documento digitale e copie.....	12
6.1 Profilo civilistico.....	12
6.2 Profilo amministrativo.....	14
6.3 Copie e duplicati di documenti cartacei e digitali.....	15
6.3.1 Duplicati e copie informatiche di documenti informatici.....	16
6.3.2 Copia informatica di documento originale analogico.....	16
6.3.2 Copia cartacea di documento originale informatico.....	17
6.4 Documento Amministrativo informatico.....	17
6.5 Tempi di attuazione delle disposizioni.....	18
7.InterPRO – descrizione complessiva del sistema e stato dell'arte.....	18
7.1 I canali di trasmissione.....	18
7.2 Infrastrutture utilizzate.....	19
7.3 Integrazioni con altri sistemi.....	20
7.4 Tipi di documenti gestiti.....	20
7.5 InterPRO e la conservazione dei documenti.....	20
8.Interoperabilità: procedure in attivazione.....	21
8.1 PASL.....	21
8.2 Abusi edilizi.....	21
8.3 Adesione ai contratti aperti di Regione Toscana.....	21
8.4 Adesione RTRT.....	22
8.5 Albo cooperative.....	22
8.6 Conferenza sindaci.....	22
8.7 Coordinamento demanio marittimo.....	22
8.8 Iscrizione stato civile.....	22
8.9 Registro Associazioni di promozione sociale (APS).....	22
8.10 Interventi aeroportuali.....	22
8.11 Partecipata porti-aeroporti.....	22

8.12 Registro volontariato.....	22
8.13 Concessione contributi per forme associative di comuni.....	22
8.14 Revoca contributi forme associative di comuni.....	22
8.15 Autorizzazione strutture sanitarie.....	22
8.16 Graduatorie medici.....	22
8.17 Graduatorie pediatri.....	23
8.18 Trasferimento lavoratori fra centri impiego.....	23
8.19 Autorizzazione emissioni in atmosfera.....	23
8.20 Autorizzazione gara ciclistica.....	23
8.21 Autorizzazione trasporti eccezionali.....	23
8.22 Le trasmissioni di pubblicazione al BURT.....	23
9.Normalizzazione degli oggetti dei documenti e codifiche dei documenti: prima analisi verso l'automazione di funzioni di protocollo.....	23
9.1 Redazione del documento.....	24
9.2 Redazione dell'oggetto del documento.....	24
9.2.1 Definizione dell'oggetto del documento e sue funzioni.....	24
9.2.2 Criteri generali per la redazione dell'oggetto del documento.....	25
9.2.3 Regole pratiche per la costruzione dell'oggetto del documento ed esempi.....	26
9.2.4 Altri esempi di oggetti di documenti.....	29
9.3 Conclusioni: ruolo dell'oggetto per la gestione documentale e possibili sviluppi.....	30
9.3.1 Costruzione delle Codifiche.....	30
10.Avvio dell'operatività di InterPRO internamente alle amministrazioni.....	32
11.Formazione e comunicazione.....	33
11.1 Attività di formazione e animazione.....	34
11.1.1 Attività di laboratorio/formazione per il gruppo di lavoro.....	35
11.1.2 Attività di formazione per gli enti di RTRT.....	36
11.2 Attività di comunicazione.....	39
12.Un esempio di conservazione: il registro di protocollo.....	40
13.Per la valutazione dei sw di protocollo e gestione documentale.....	41
14.Glossario condiviso.....	45
15.Sigle utilizzate nel documento.....	45
16.Siti Web di riferimento.....	46
17.Bibliografia essenziale.....	47
18.Allegati.....	47
(1) scheda di analisi: procedure in attivazione.....	48
(2) PASL.....	51
(3) Abusi edilizi.....	57
(4) Adesione ai contratti aperti di Regione Toscana.....	59
(5) Adesione RTRT.....	61
(6) Albo cooperative.....	62
(7) Conferenza sindaci.....	65
(8) Coordinamento demanio marittimo.....	66
(9) Iscrizione stato civile.....	69
(10) Registro Associazioni di promozione sociale (APS).....	70
(11) Interventi aeroportuali.....	75
(12) Partecipata porti-aeroporti.....	79
(13) Registro volontariato.....	81
(14) Concessione contributi per forme associative di comuni.....	85
(15) Revoca contributi forme associative di comuni.....	88

(16) Autorizzazione strutture sanitarie.....	92
(17) Graduatorie medici.....	94
(18) Graduatorie pediatri.....	95
(19) Trasferimento lavoratori fra centri impiego .....	96
(20) Autorizzazione emissioni in atmosfera .....	98
(21) Autorizzazione gara ciclistica.....	103
(22) Autorizzazione trasporti eccezionali.....	105
(23) RELAZIONI TRA ENTI PERIFERICI DELLO STATO E COMUNI DEL TERRITORIO.....	107

## 1. Scopo del documento

Questo documento ha l'obiettivo di rendere conto della seconda fase di attività del gruppo di lavoro su "Protocollo Informatico e gestione documentale" che, costituitosi presso la Rete telematica nella primavera del 2008, ha discusso le problematiche inerenti la dematerializzazione documentale e ha prodotto nella primavera del 2009 una prima edizione di "Linee guida per l'attivazione del Protocollo interoperabile".

I contenuti di questo documento sono condivisi da tutti i componenti del gruppo e dovranno essere diffusi presso tutte le amministrazioni RTRT, in modo da creare un circuito virtuoso che permetta a tutta la P.A. toscana di muoversi sulle tematiche oggetto del gruppo, in maniera condivisa, coordinata e soprattutto con stesse finalità e medesimi tempi.

### *1.1 Target e diffusione all'interno delle Amministrazioni della comunità della Rete*

Il target delle informazioni e delle regole contenute nel documento sono le amministrazioni locali e le singole strutture interne alle amministrazioni che abbiano responsabilità diretta in materia di gestione documentale o che debbano essere coinvolte perché responsabili dei processi/procedimenti amministrativi su cui, di volta in volta, il gruppo interviene per individuare i criteri di dematerializzazione.

Una volta approvate dagli organi della Rete telematica le Linee Guida saranno diffuse all'interno di ogni amministrazione, secondo le modalità che ognuna riterrà necessario nell'ambito della propria autonomia organizzativa, a tutti gli organi decisionali e politici, perché anche la parte operativa trattata serva da supporto alla comprensione e alla sollecitazione sulle tematiche della dematerializzazione.

Il gruppo suggerisce, pertanto, che ogni Amministrazione recepisca le linee guida contenute nel presente documento tramite un atto dell'amministrazione stessa o le integri nel proprio manuale di gestione (ex dpr 445/2000) o comunque nel proprio regolamento di protocollo e archivio.

## 2. Introduzione

Come per la sua prima fase di attività il Gruppo di lavoro è composto da tecnici rappresentanti dei soggetti che costituiscono RTRT - Regione Toscana, enti locali in tutte le loro declinazioni territoriali (comuni, province, comunità montane), agenzie regionali, CNR, Uncem, Anci . Al suo interno sono presenti tutte le diverse competenze - giuridiche, amministrative, informatiche, archivistiche - necessarie alla effettuazione di una analisi compiuta delle tematiche che ne sono oggetto.

Obiettivi generali che il gruppo si è dato, anche in questa seconda fase, sono stati quelli di definire e condividere policy, di redigere linee guida per l'applicazione operativa dei vari progetti relativi alla dematerializzazione del sistema documentale, ma anche di promuovere, come RTRT, la condivisione di strumenti di gestione documentale nonché strumenti di diffusione e di formazione/informazione.

L'appartenenza degli enti partecipanti alla Rete telematica toscana, e quindi la condivisione di progetti e infrastrutture, ha permesso al gruppo di dare per acquisita una comune visione delle problematiche e una comune mappa concettuale di riferimento sul tema.

Visione comune che risulta tanto più indispensabile in quanto i progetti, le infrastrutture e le policy che governano il cambiamento verso la dematerializzazione del sistema documentale sono comuni; non riguardano cioè esclusivamente i rapporti e i processi interni all'ente, ma realizzano anche, e soprattutto, la relazione tra soggetti, in una prospettiva di continuo e indispensabile dialogo con l'esterno.

La partecipazione alle attività del gruppo di rappresentanti di enti di diversa dimensione e diversa struttura organizzativa ha garantito un confronto continuo e si è rivelato estremamente ricco e proficuo: la possibilità infatti di evidenziare molteplici situazioni, di mettere a fuoco criticità differenti rilevate nelle varie realtà e offrire un quadro delle soluzioni individuate, ha offerto un ampio spettro di riflessione e di possibilità di scelta. Inoltre, il metodo di lavoro e l'articolazione in gruppi e sottogruppi, hanno indotto con estrema facilità allo scambio e alla condivisione di buone pratiche, di idee, di problemi, di interventi, di risposte e di metodi di lavoro fra tipologie di enti sia omogenei che disomogenei fra loro, per competenze, dimensioni e strutture organizzative interne.

Questo ha offerto una visuale molto ampia di valutazione dei possibili problemi applicativi e ha consentito di testare, a vari livelli, le indicazioni operative da dare.

Inoltre anche la decisione di lavorare condividendo documenti e utilizzando strumenti di elaborazione collaborativa, non ordinariamente utilizzati nelle nostre Amministrazioni, ha garantito l'intervento di tutti e, allo stesso tempo, per molti, è stato un ulteriore terreno di formazione e aggiornamento.

### **3. Organizzazione e composizione del gruppo di lavoro**

Al gruppo hanno partecipato, mettendo a disposizione le loro competenze e le loro esperienze, numerosi collaboratori (78 in tutto) in rappresentanza di 35 amministrazioni che erano:

Regione Toscana – Giunta regionale (coordinamento del gruppo);

Regione Toscana – Consiglio regionale;

Centro Nazionale delle Ricerche – Istituto di Informatica e Telematica (CNR-IIT);

Centro Nazionale delle Ricerche – Istituto di Teoria e Tecniche dell'informazione Giuridica (CNR-ITTIG);

Agenzia regionale per la Protezione Ambientale della Toscana (ARPAT);

Istituto regionale per la Programmazione Economica Toscana (IRPET);

Unione Nazionale Comuni Comunità Enti Montani – Toscana (Uncem);

Circondario Empolese Valdelsa;

Comunità Montana Colline Metallifere;

Comunità Montana del Casentino;

Provincia di Arezzo;

Provincia di Firenze;

Provincia di Lucca;

Provincia di Massa Carrara;

Provincia di Pisa;

Provincia di Pistoia;

Provincia di Prato;

Provincia di Siena;

Comune di Arezzo;

Comune di Campi Bisenzio;

Comune di Castelfiorentino;

Comune di Livorno;

Comune di Monsummano;

Comune di Pisa;

Comune di Pistoia;

Comune di Poggibonsi;

Comune di Pontassieve;

Comune di Prato;

Comune di Quarrata;

Comune di Santa Luce;

Comune di Scandicci;

Comune di Scarlino;

Comune di Sesto Fiorentino;

Comune di Siena;

Comune di Viareggio.

### **3.1 Metodo di lavoro**

Sulla scorta dell'esperienza della prima fase di attività il gruppo (coordinato dalla Regione Toscana - Giunta) ha individuato, all'interno del tema generale e delle problematiche già individuate da analizzare o da rivedere, alcuni argomenti tecnici significativi che ha pensato di affrontare prioritariamente.

In questa seconda fase il gruppo ha deciso di articolarsi in sette raggruppamenti operativi trasversali e ha individuato inoltre tre test bed (ROT e TB) che riflettessero su argomenti ben definiti e che portassero i risultati di una esperienza reale, affrontando sul campo casi concreti. Il focus, per gran parte, è rimasto quello dell'archivio corrente ed in particolare della fase di protocollazione e avvio del sistema di interoperabilità di protocollo.

I raggruppamenti sono stati così definiti:

*ROT 1 - InterPRO: analisi dei procedimenti di scambio*

*ROT 2 - InterPRO: iter per l'avvio operativo*

*ROT 3 - Aspetti giuridici*

*ROT 4 - Documenti per lo scambio tramite InterPRO: regole per la redazione di oggetti normalizzati e prime riflessioni sulla classificazione interoperabile*

*ROT 5 - Prime esperienze di conservazione: il registro di protocollo*

*ROT 6 - Comunicazione e formazione*

I test bed si sono soffermati sulle seguenti esperienze:

*TB 1 - Valutazione di software per il protocollo e la gestione documentale*

*TB 2 - Scambi di documenti digitali interni alle Gestioni associate (Comunità montane e Circondari)*

*TB 3 - Relazioni tra enti periferici dello Stato e Comuni*

Mentre i test bed hanno lavorato sull'esperienza di singole amministrazioni (o di singole comunità), i raggruppamenti hanno coinvolto più amministrazioni e hanno nominato ognuno un coordinatore dandosi degli obiettivi, incontrandosi con regolarità e producendo documenti. I risultati dei lavori sono stati condivisi e discussi anche attraverso una presentazione vera e propria delle attività svolte e dello stato di avanzamento che i coordinatori hanno effettuato in seduta plenaria a metà circa del percorso di riflessione. Inoltre si sono tenuti anche incontri specifici dei soli coordinatori.

Il giorno 28 ottobre 2009 l'intero gruppo si è riunito e ha licenziato i contenuti del presente documento lasciando al coordinatore del gruppo il compito di redigerne la versione definitiva da approvarsi dagli organi della Rete telematica (Direzione Tecnico-Operativa) per poi essere presentato in Comitato Strategico, così che i suoi contenuti siano effettivamente diffusi e condivisi ad ogni livello possibile, ed infine presentato alla Assemblea della Rete.

### **3.2 ROT1 – “InterPRO: analisi dei procedimenti di scambio”**

Obiettivo di questo Raggruppamento (coordinato dalla Provincia di Prato) era quello di riprendere l'attività della fase 1 del gruppo, individuando tipologie procedurali o semplici processi amministrativi da attivarsi che prevedessero scambi di documenti da effettuarsi tramite interoperabilità di protocollo.

Lo sforzo compiuto è stato prima di tutto di rivalutare le rilevazioni delle informazioni e le analisi effettuate nella prima fase per verificare se fossero effettivamente rispondenti ed efficaci; con questa finalità è stato rivisto il modello di scheda e i principi di rilevazione e i dati rilevati e sulla base di questo nuovo modello sono state corrette le schede della fase 1. Inoltre sono state individuate nuove procedure che interessassero più Amministrazioni.

Pertanto nel capitolo relativo ai risultati del ROT1 e tra gli allegati vengono riproposte tutte le schede riviste e aggiornate.

Molto interessante è stato anche il confronto con il ROT4 (cfr. 3.5) che ha condiviso con questo raggruppamento lo strumento della scheda.



Ovviamente si sottolinea che i processi individuati e le schede di analisi vogliono essere una indicazione e una guida alle Amministrazioni che utilizzano InterPRO. Tutte le Amministrazioni che ritengano di poter e voler utilizzare InterPRO anche su procedure non previste e analizzate dal ROT1 sono assolutamente libere e anzi invitate a farlo, dallo stesso gruppo di lavoro. Si consiglia ovviamente di seguire il percorso descritto dal ROT2.

### ***3.3 ROT2 – “InterPRO: iter per l'avvio operativo”***

Il Raggruppamento (coordinato da Regione Toscana – Giunta) ha avuto il compito di definire i passi che il gruppo consiglia di compiere alle Amministrazioni per rendere veramente operativo il sistema di interoperabilità di protocollo. Al di là dell'attivazione tecnica delle Amministrazioni sulla piattaforma InterPRO si è cercato di condividere un iter e una serie di attività che semplificano l'approccio al nuovo sistema di scambio di documenti e lo rendono effettivamente utilizzato dai vari uffici.

### ***3.4 ROT 3 – “Aspetti giuridici”***

Il Raggruppamento (coordinato da Regione Toscana – Giunta) ha ripreso le riflessioni compiute nella prima fase del gruppo analizzando alcune questioni rimaste in sospeso ma per le quali si è sentito l'esigenza di proporre delle risposte che aiuteranno nella gestione dei documenti digitali.

### ***3.5 ROT4 – “Documenti per lo scambio tramite InterPRO: regole per la redazione di oggetti normalizzati e prime riflessioni sulla classificazione interoperabile”***

Il Raggruppamento (coordinato da Regione Toscana – Consiglio) si è assegnato come task generale quello di iniziare a discutere sulle possibilità di utilizzare sistemi di codifica dei documenti come uno degli strumenti per il controllo degli stessi nella prima fase di gestione documentale.

Il raggruppamento ha preso avvio, nelle sue riflessioni, da alcuni temi affrontati in maniera più generale dal RO3 della fase 1 ed in particolare dal ruolo del piano di fascicolazione e di conservazione. In particolare lo strumento di tipo archivistico su cui il raggruppamento si è confrontato è stato il piano di classificazione, strumento e relative codifiche che, se utilizzate in maniera coordinata e condivisa dalle Amministrazioni, potrebbero svolgere un ruolo importante per creare un legame tra il documento, il procedimento e la struttura responsabile cui il documento viene assegnato in fase di ingresso in Amministrazione.

L'esigenza che molte Amministrazioni facenti parte del gruppo hanno evidenziato è quella di rivedere o produrre ex novo piani di classificazione condivisi, magari discendenti da un modello unico generale e confrontati con il modello nazionale. Si è poi convenuto, a seguito di numerosi incontri e di una interessante discussione, che la scelta più rispondente al modello amministrativo regionale e ai sistemi informatici diffusi potrebbe essere quella di lavorare sulla interoperabilità dei sistemi di classificazione adottati.

Tanto più che si poteva creare un legame, se pure non univoco probabilmente, tra classificazione e oggetto del documento: cioè tra due dati essenziali di descrizione del documento, utilizzati entrambi nella segnatura di protocollo e obbligatori ai sensi del dpr 445/2000. Per produrre quindi un risultato concreto che costituisse un punto di partenza per riflessioni successive, si è compiuto lo sforzo di fornire una regola che costituisse uno standard per la definizione degli oggetti dei documenti, individuano come punto di partenza, i documenti descritti nelle schede del ROT1. La struttura delle schede quindi è stata rivista in funzione di questa ulteriore analisi.

La parte delle Linee guida definite dal ROT4 detta quindi regole per la strutturazione dell'oggetto e pone le basi per una sua possibile codifica.

### ***3.6 ROT5 – “Prime esperienza di conservazione digitale: il registro di protocollo”***

Il raggruppamento (condotto da ARPAT e Comune di Viareggio) ha portato a conclusione la riflessione su un tema già affrontato nella fase 1 del gruppo di lavoro e ne presenta le conclusioni. Le indicazioni che le linee guida danno, in realtà offrono più soluzioni possibili, dettate non solo dalla complessità del tema relativo alla conservazione digitale, ma anche dalla farraginosità delle norme in materia la cui interpretazione può variare e può dare luogo a scelte diverse, funzionali, probabilmente anche a livelli diversi di Amministrazioni coinvolte.

### ***3.7 ROT6 – “Comunicazione e formazione”***

Il Raggruppamento (coordinato da Regione Toscana – Giunta) ha predisposto un documento dettagliato sui percorsi formativi e di comunicazione che si possono individuare e che, a parere del gruppo, si rendono necessari per rendere le nostre Amministrazioni consapevoli dei percorsi da compiere e per offrire ai tecnici strumenti effettivi di applicazione dei sistemi.

Anche la riflessioni sui percorsi formativi era stata avviata dal gruppo nella sua prima fase di lavoro e trova un primo compimento che, ci auguriamo, possa costituire una griglia concreta di riferimento per l'organizzazione di percorsi formativi da parte delle Amministrazioni.

### ***3.8 TB1 – “Valutazione di software per il protocollo e la gestione documentale”***

Il primo dei test bed (costituito dalla Provincia di Lucca) ha preso avvio da un caso concreto ed offre un primo spunto per le Amministrazioni che si trovino a dover valutare dei prodotti, senza proporsi certo l'obiettivo dell'eshaustività ma soltanto quello di condividere un lavoro fatto con rigore ed impegno.

### ***3.9 TB2 – “Scambi di documenti digitali interni alle Gestioni associate (Comunità montane e Circondari)”***

Il secondo test bed (articolatosi in realtà in due ambiti, quello del Circondario Empolese Valdelsa e quello della Comunità montana del Casentino) ha individuato alcune procedure di scambio interoperabile, interno alle comunità rappresentate e ha messo a disposizione l'analisi che potrà essere utilizzata da altre gestioni associate sul territorio regionale. Per ovvie ragioni di coerenza interne al gruppo i due test bed hanno utilizzato gli strumenti messi a disposizione dal ROT1 e quindi le schede elaborate sono presentate sequenzialmente alle altre tra gli allegati.

### ***3.10 TB3 – “Relazioni tra enti periferici dello Stato e Comuni”***

Il terzo test bed (costituito dal Comune di Pisa e dalla Valdera, coordinato dal Comune di Pisa) ha messo a disposizione del gruppo il protocollo di intesa tra enti locali e uffici periferici dello Stato di quel territorio, funzionale all'uso dell'infrastruttura di interoperabilità di protocollo. Questo modo di creare sinergia a livello territoriale e questo tipo di atto sono senz'altro una risposta alle esigenze di coordinamento tra Amministrazioni che, in maniera intelligente, si pongono l'obiettivo di lavorare su sistemi e con strumenti condivisi, in un ambito così complesso come quello della dematerializzazione della PA.

## **4. Le linee guida e l'elaborazione di documenti**

Facendo riferimento a quanto proposto nelle linee guida fase 1 il gruppo di lavoro continua a ritenere necessario di poter condividere strumenti collaborativi e standard elaborati in cooperazione.

L'idea quindi di produrre Best Common Practice (BCP) resta un punto di riferimento che si potrà attuare non appena la Rete telematica metterà a disposizione strumenti adeguati.

## 5. Nuova normativa di riferimento

Successivamente alla chiusura delle Linee guida fase 1, che fornivano una raccolta normativa essenziale ma sufficientemente completa, sono state approvate numerose norme a livello nazionale e regionale che rivestono notevole importanza nell'ambito dei processi di amministrazione elettronica e più in particolare sui sistemi di scambio di documenti digitali.

Le norme a livello nazionale sono:

- d.lgs. 82/2005 (*Codice dell'Amministrazione digitale – CAD*) nell'ultima versione aggiornata con il d.lgs. 235/2009 del 30 dicembre 2010;
- d.l. n. 185/2008 (*Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale*, contenente in parte riferimenti ai temi di questo documento).

A livello regionale corre l'obbligo di segnalare l'approvazione e la pubblicazione di due importanti leggi che avranno un impatto decisivo:

- l.r. 40/2009: *Legge di semplificazione e riordino normativo 2009*
- l.r. 54/2009: *Istituzione del sistema informativo e del sistema statistico regionale. Misure per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza.*

## 6. Documento digitale e copie<sup>1</sup>.

Le caratteristiche del documento nella sua visione tradizionale sono l'unicità, la riproducibilità, la definitività e la riconoscibilità. Occorre, quindi, considerare nella ricostruzione normativa, la specificità del documento informatico, che in quanto tale necessita di una mediazione tecnica sia in termini di software che hardware: e conseguentemente occorre individuare una serie di soggettività coinvolte cui attribuire specifiche regole comportamentali e correlate responsabilità.

### 6.1 Profilo civilistico

La disciplina della copia di un documento è ricavabile dal Codice Civile, libro VI – della tutela dei diritti, titolo II – delle prove, sezione VI – delle copie degli atti; più specificamente la disciplina va dagli articoli 2714 all'articolo 2720.

La procedura di certificazione prevista che consenta ad una copia di essere autenticata e, quindi, di avere il medesimo valore dell'originale, non può prescindere dalla figura e dal ruolo del Pubblico ufficiale al fine di tutelare la pubblica fede, sia esso un notaio che altre soggettività a ciò autorizzate.

Le tradizionali fasi che contraddistinguono tale procedura prevedono:

- la disponibilità dell'originale cartaceo;
- il confronto e la collazione con lo stesso originale della copia documentale;
- la riproduzione dell'originale in tutti i suoi elementi sotto il profilo contenutistico
- l'attestazione di conformità del documento in copia.

L'intervento del Pubblico ufficiale garantisce, quindi, alla copia, una efficacia probatoria privilegiata ex articolo 2717 C.C.

---

<sup>1</sup> L'analisi della normativa relativa a copie, duplicati di documenti, sia cartacei che digitali, è stata condotta reperendo le fonti in particolare modo normative e dottrinali data l'assenza di contributi giurisprudenziali dedicati all'oggetto della nostra analisi. Si è cercato di distinguere i differenti aspetti coinvolti, civilistico ed amministrativo, evidenziando anche lacune e criticità del tessuto normativo, avanzando delle tesi interpretative ove fosse difficoltoso dare attuazione concreta al disposto legislativo.

Sotto il profilo terminologico, inoltre, si è rilevata la mancanza di definizioni giuridicamente vincolanti di concetti rilevanti come quello di copia, di duplicato, di riproduzione di atti ed altri ancora, e si è quindi posta l'ulteriore necessità di interpretarne l'uso che il legislatore ne ha fatto, cercando di ricostruire il senso del tessuto dispositivo ove questi registrasse contraddizioni o lacune.

La mancata organicità e sistematicità degli interventi normativi più recenti rispetto al testo del d.lgs. 82/2005, Codice dell'Amministrazione Digitale, e l'esigenza di raggiungere l'obiettivo del gruppo di lavoro, ovvero dettare delle linee guida pratiche che potessero tradursi in attività concretamente realizzate dalle singole Pubbliche Amministrazioni, ha condotto alla necessità di effettuare una ricostruzione interpretativa che fosse il più possibile argomentata ma certamente essa non rappresenta l'unica e necessaria scelta ermeneutica imposta dalle norme.

**Copia cartacea di atti e documenti cartacei**  
**Codice Civile – Sezione VI**  
**Delle copie degli atti**

<b>Art. 2215-bis</b>	<p>I libri, i repertori, le scritture e la documentazione la cui tenuta è obbligatoria per disposizione di legge o di regolamento o che sono richiesti dalla natura o dalle dimensioni dell'impresa possono essere formati e tenuti con strumenti informatici.</p> <p>Le registrazioni contenute nei documenti di cui al primo comma debbono essere rese consultabili in ogni momento con i mezzi messi a disposizione dal soggetto tenentario e costituiscono informazione primaria e originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, riproduzioni e copie per gli usi consentiti dalla legge.</p> <p>Gli obblighi di numerazione progressiva, vidimazione e gli altri obblighi previsti dalle disposizioni di legge o di regolamento per la tenuta dei libri, repertori e scritture, ivi compreso quello di regolare tenuta dei medesimi, sono assolti, in caso di tenuta con strumenti informatici, mediante apposizione, ogni tre mesi a far data dalla messa in opera, della marcatura temporale e della firma digitale dell'imprenditore, o di altro soggetto dal medesimo delegato, inerenti al documento contenente le registrazioni relative ai tre mesi precedenti.</p> <p>Qualora per tre mesi non siano state eseguite registrazioni, la firma digitale e la marcatura temporale devono essere apposte all'atto di una nuova registrazione, e da tale apposizione decorre il periodo trimestrale di cui al terzo comma.</p> <p>I libri, i repertori e le scritture tenuti con strumenti informatici, secondo quanto previsto dal presente articolo, hanno l'efficacia probatoria di cui agli articoli 2709 e 2710 del codice civile.</p>
<b>Art. 2714 – Copie di atti pubblici</b>	<p>Le copie di atti pubblici spedite nelle forme prescritte da depositari pubblici autorizzati fanno fede come l'originale (Cod. Proc. Civ. 212). La stessa fede fanno le copie di copie di atti pubblici originali, spedite da depositari pubblici di esse, a ciò autorizzati.</p>
<b>Art. 2715 – Copie di scritture private originali depositate</b>	<p>Le copie delle scritture private depositate presso pubblici uffici e spedite da pubblici depositari autorizzati hanno la stessa efficacia della scrittura originale da cui sono estratte.</p>
<b>Art. 2716 – Mancanza dell'atto originale o di copia depositata</b>	<p>In mancanza dell'originale dell'atto pubblico o di una copia di esso presso un pubblico depositario, le copie spedite in conformità dell'art. 2714 fanno piena prova; ma se tali copie, o anche la copia esistente presso un pubblico depositario quando manca l'originale, presentano cancellature, abrasioni, intercalazioni o altri difetti esteriori, è rimesso al giudice di apprezzarne l'efficacia probatoria. In mancanza dell'originale scrittura privata, le copie di essa spedite in conformità dell'art. 2715 fanno egualmente prova; ma se presentano cancellature, abrasioni, intercalazioni o altri difetti esteriori, è rimesso parimenti al giudice di apprezzarne l'efficacia probatoria. Resta in ogni caso salva la questione circa l'autenticità dell'originale mancante.</p>
<b>Art. 2717 – Valore probatorio di altre copie</b>	<p>Le copie rilasciate da pubblici ufficiali fuori dei casi contemplati dagli articoli precedenti hanno l'efficacia di un principio di prova per iscritto.</p>
<b>Art. 2718 – Valore probatorio di copie parziali</b>	<p>Le copie parziali o le riproduzioni per estratto rilasciate nella forma prescritta da pubblici ufficiali che ne sono depositari e sono debitamente autorizzati, fanno piena prova solo per quella parte dell'originale che riproducono letteralmente.</p>
<b>Art. 2719 –</b>	<p>Le copie fotografiche di scrittura hanno la stessa efficacia delle autentiche,</p>

<b>Copie fotografiche di scritture</b>	se la loro conformità con l'originale è attestata da pubblico ufficiale competente ovvero non è espressamente disconosciuta (Cod. Proc. Civ. 212).
--	--

L'articolo **2712 del Codice Civile** riconosce il valore di piena prova dei fatti e delle cose rappresentate alle riproduzioni di atti o fatti giuridicamente rilevanti ottenute attraverso mezzi meccanici, come le riproduzioni cine/foto/fonografiche, se, colui contro il quale sono prodotte, non ne disconosce la conformità ai fatti o alle cose medesime (art. 261 Codice di procedura civile).

*Il dlgs 82/2005 (CAD-Codice dell'Amministrazione Digitale) ha integrato le disposizioni relative alle riproduzioni cine/foto/fonografiche aggiungendo le copie informatiche o digitali che, quindi, sono sottoposte alla medesima disciplina sotto il profilo degli effetti sostanziali e probatori.*

## 6.2 Profilo amministrativo

Centrale è la disciplina prevista dagli articoli 18 e 19 del **dpr 445/2000** che prevede due differenti procedure di autenticazione su ciascuna delle quali intervengono due differenti tipologie di soggetti:

- il Pubblico ufficiale (dal quale è stato emesso o presso il quale è depositato l'originale, o al quale deve essere prodotto il documento) oppure un notaio, cancelliere, segretario comunale o funzionario incaricato dal Sindaco;
- il responsabile del procedimento o qualsiasi altro dipendente competente a ricevere la documentazione (mediante l'esibizione del documento originale e senza obbligo di deposito nel caso di amministrazioni o gestori di pubblici servizi).

*In entrambi i casi l'attestazione di conformità della copia rispetto all'originale deve contenere:*

- data
- luogo del rilascio
- numero dei fogli impiegati
- nome e cognome (del pubblico ufficiale/responsabile del procedimento), qualifica rivestita e firma autografa corredata del timbro dell'ufficio abilitato.

Al fine di rendere maggiormente chiare ed operative le disposizioni inerenti i soggetti interni all'Amministrazione pubblica che hanno la responsabilità di rilasciare copie conformi di atti, può risultare utile un breve cenno alla disciplina prevista dall'articolo 20 del dpr 445/2000, che, se pure abrogato dall'articolo 75 del dlgs 82/2005, può ancora costituire un punto di riferimento se letto attraverso le disposizioni contenute nei vigenti articoli 20 e 23 del dlgs 82/2005. Questa interpretazione ci aiuta a motivare le scelte compiute e quindi l'indirizzo che si intende fornire in queste linee guida.

L'articolo 20 prevedeva l'ampliamento delle tipologie di atti dei quali possono essere rilasciati duplicati, copie od estratti di documenti anche informatici, validi a tutti gli effetti di legge, e sanciva:

1. piena efficacia ai sensi degli articoli 2714 e 2715 del C.C. dei documenti informatici copie o riproduzioni di documenti cartacei ove sia apposta firma digitale o altra firma elettronica qualificata di colui che li rilascia o spedisce, siano essi atti pubblici, scritture private, documenti di ogni genere anche amministrativi;
2. la sostituzione ad ogni effetto di legge di documenti cartacei con duplicati autentici digitali.

L'articolo 22 comma 3 del dlgs 82/2005 non specifica né formalizza una precisa potestà di verifica della conformità del documento, ma attribuisce al "funzionario a ciò delegato nell'ambito dell'ordinamento proprio dell'amministrazione di appartenenza", l'obbligo dell'apposizione della firma digitale<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Il testo dell'articolo 20.3 del dpr 445/2000, ora abrogato, sottoponeva la sostituzione all'obbligo di rilasciare una dichiarazione

In base, quindi, a quanto stabilito dal CAD, si può interpretare tale norma ridimensionando il valore giuridico delle copie rilasciate dal funzionario delle pubbliche amministrazioni interessate, ovvero dal responsabile della conservazione, cui è esplicitato l'obbligo di apposizione della firma digitale ma non il rilascio di una certificazione apposita che attesti l'autenticità del duplicato o del documento riprodotto.

<b>dpr 445/2000</b>	
<b>Articolo 18 – Copie autentiche</b>	<p>1. Le copie autentiche, totali o parziali, di atti e documenti possono essere ottenute con qualsiasi procedimento che dia garanzia della riproduzione fedele e duratura dell'atto o documento. Esse possono essere validamente prodotte in luogo degli originali.</p> <p>2. L'autenticazione delle copie può essere fatta dal pubblico ufficiale dal quale è stato emesso o presso il quale è depositato l'originale, o al quale deve essere prodotto il documento, nonché da un notaio, cancelliere, segretario comunale, o altro funzionario incaricato dal sindaco. Essa consiste nell'attestazione di conformità con l'originale scritta alla fine della copia, a cura del pubblico ufficiale autorizzato, il quale deve altresì indicare la data e il luogo del rilascio, il numero dei fogli impiegati, il proprio nome e cognome, la qualifica rivestita nonché apporre la propria firma per esteso ed il timbro dell'ufficio. Se la copia dell'atto o documento consta di più fogli il pubblico ufficiale appone la propria firma a margine di ciascun foglio intermedio. Per le copie di atti e documenti informatici si applicano le disposizioni contenute nell'articolo 20.</p> <p>3. Nei casi in cui l'interessato debba presentare alle amministrazioni o ai gestori di pubblici servizi copia autentica di un documento, l'autenticazione della copia può essere fatta dal responsabile del procedimento o da qualsiasi altro dipendente competente a ricevere la documentazione, su esibizione dell'originale e senza obbligo di deposito dello stesso presso l'amministrazione procedente. In tal caso la copia autentica può essere utilizzata solo nel procedimento in corso.</p>
<b>Articolo 19 – Modalità alternative all'autenticazione di copie</b>	<p>La dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà di cui all'articolo 47 può riguardare anche il fatto che la copia di un atto o di un documento conservato o rilasciato da una pubblica amministrazione, la copia di una pubblicazione ovvero la copia di titoli di studio o di servizio sono conformi all'originale. Tale dichiarazione può altresì riguardare la conformità all'originale della copia dei documenti fiscali che devono essere obbligatoriamente conservati dai privati.</p>
<b>Articolo 19 bis - Disposizioni concernenti la dichiarazione sostitutiva</b>	<p>La dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, di cui all'articolo 19, che attesta la conformità all'originale di una copia di un atto o di un documento rilasciato o conservato da una pubblica amministrazione, di un titolo di studio o di servizio e di un documento fiscale che deve obbligatoriamente essere conservato dai privati, può essere apposta in calce alla copia stessa</p>

### ***6.3 Copie e duplicati di documenti cartacei e digitali***

Una volta districata la disciplina inerente i concetti di copia e riproduzione, e avendo poco sopra analizzato le problematiche giuridiche inerenti la produzione di copie cartacee di documenti originali cartacei, è indispensabile analizzare i casi previsti per i documenti digitali. Il d.lgs. 235/2010 ha inciso fortemente sulla regolamentazione, distinguendo fra duplicati e

---

effettuata da un notaio o da altro pubblico ufficiale autorizzato che attestasse la conformità all'originale del documento informatico.

copie e disciplinando le varie tipologie.

Gli atti formati dalle pubbliche amministrazioni con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici detenuti dalle stesse, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi o identici tipi di supporto, duplicazioni e copie per gli usi consentiti dalla legge. (art. 23-ter, comma 1, modificato da d.lgs. 235/2010).

Con d.p.c.m. possono essere individuate particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione firmata digitalmente ed allegata al documento informatico.

1. duplicato e copia informatica di documento informatico
2. copia informatica di documento analogico
3. copia analogica di un documento informatico originale.

### 6.3.1 Duplicati e copie informatiche di documenti informatici

Il CAD all'art. 1 comma 1, definisce duplicato e copie informatiche di documenti informatici così come nella tabella seguente:

<i>Duplicato informatico</i>	<i>Copia informatica</i>
<p><i>il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario</i> (lett. I-quinquies)</p> <p>I duplicati informatici (art. 23-bis comma 1) hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, del documento informatico da cui sono tratti, se prodotti in conformità alle regole tecniche di cui all'articolo 71. Pertanto è sufficiente la produzione del duplicato informatico secondo le regole tecniche ex art. 71 per garantire la stessa validità giuridica dell'originale da cui il duplicato è tratto. Si può dire in questo caso siamo in presenza di due originali informatici: i documenti sono quindi l'uno clone dell'altro.</p>	<p><i>il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari</i> (lett. i-quater)</p> <p>Le copie e gli estratti informatici del documento informatico (art. 23-bis comma 2), se prodotti in conformità alle vigenti regole tecniche di cui all'articolo 71, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte: se la loro conformità all'originale, in tutti le sue componenti, è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato o se la conformità non è espressamente disconosciuta. Resta fermo, ove previsto, l'obbligo di conservazione dell'originale</p> <p>In questa fattispecie non è sufficiente la conformità alle Regole tecniche ex art. 71, ma è necessaria la presenza di una delle due condizioni alternative di cui sopra, previste dalla norma. I requisiti ulteriori sono richiesti dal momento che in questo caso non si può parlare di originali ma si tratta più propriamente di una copia, avendo una diversa sequenza di codice binario.</p>

### 6.3.2 Copia informatica di documento originale analogico

Il CAD all'art. 1 comma 1, definisce duplicato e copie informatiche di documenti informatici così come nella tabella seguente:

<i>Copia per immagine</i>	<i>Copia informatica</i>
---------------------------	--------------------------

<p><i>il documento informatico avente <u>contenuto e forma</u> identici a quelli del documento analogico da cui è tratto (lett. i-ter)</i></p> <p>Le copie per immagini (art. 22) hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono estratte o tratte: se la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, con dichiarazione allegata al documento informatico e asseverata secondo le regole tecniche stabilite ex art. 71. Nel rispetto delle regole tecniche ex art. 71 se la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.</p> <p>In questo caso è necessaria una specifica dichiarazione allegata al documento che assevera la conformità del processo di produzione dell'immagine di copia.</p>	<p><i>il documento informatico avente <u>contenuto</u> identico a quello del documento analogico da cui è tratto (lett. i-bis)</i></p> <p>Le copie informatiche di documenti analogici (art. 22) hanno piena efficacia, ai sensi degli artt. 2714 e 2715 c.c., se ad essi è apposta o associata, da parte di colui che li spedisce o rilascia, una firma digitale o altra firma elettronica qualificata. La loro esibizione e produzione sostituisce quella dell'originale.</p>
---	---

Il CAD quindi, a tale articolo, sancisce che qualunque documento informatico che sia copia di un documento cartaceo ha la medesima efficacia sotto il profilo sostanziale e probatorio e attribuisce quindi il medesimo valore giuridico agli effetti di legge alle copie informatiche che sostituiscono gli originali cartacei.

### **6.3.2 Copia cartacea di documento originale informatico**

Le copie analogiche di documenti informatici hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità all'originale in tutte le sue componenti è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato; sono conformi alle vigenti regole tecniche, se la loro conformità non è espressamente disconosciuta (art. 23)

Resta fermo, ove previsto l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.

### **6.4 Documento Amministrativo informatico**

Una disposizione specifica è stata dedicata al caso di un documento amministrativo cui il legislatore dedica una disciplina particolare, se pur per quanto non previsto si debbano applicare gli articoli dal 21 al 23bis, di cui al paragrafo precedente.

La disposizione distingue soltanto le due ipotesi principali:

- copia informatica di documento analogico
- copia analogica di documento informatico.

Per gli altri casi si rinvia alla disciplina generale.

Pertanto, interpretativamente, è necessario seguire la disciplina dalla norma ma alla luce del portato di questa parte:

laddove la norma parla di notaio in questo caso si può ritenere che sia il funzionario a produrre copie conformi.

*Art. 23-ter: le copie su supporto informatico di documenti formati dalla pubblica amministrazione in origine su supporto analogico ovvero da essa detenuti hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, degli originali, se la loro conformità all'originale è assicurata dal funzionario a ciò delegato nell'ambito dell'ordinamento proprio dell'amministrazione di appartenenza, mediante l'utilizzo della firma digitale o qualificata e nel rispetto delle regole tecniche ex art. 71; in tal caso l'obbligo di conservazione dell'originale è soddisfatto con la conservazione della copia su supporto informatico.*

La novità CAD nella formulazione del dlgs 235/2010 sta nella introduzione di uno strumento



che nella trasformazione cartacea di un documento informatico sia applicata alla stampa un contrassegno che permetta con sistema automatici di risalire ai contenuti del documento originale (art. 23-ter comma 5):

*al fine di assicurare la provenienza e la conformità all'originale, sulle copie analogiche di documenti informatici, è apposto a stampa, sulla base dei criteri definiti con linee guida di DigitPA, un contrassegno generato elettronicamente, formato nel rispetto delle regole tecniche ex art. 71 e tale da consentire la verifica automatica della conformità del documento analogico a quello informatico.*

## **6.5 Tempi di attuazione delle disposizioni**

Quella descritta fin qui è la disciplina ma molto dipenderà dai contenuti e dalle scelte delle Regole tecniche in corso di approvazione e stabilite ai sensi dell'art. 71 (da assumere pertanto entro 12 mesi con d.p.c.m. o d.m. delegato, sentita la Conferenza Unificata e il Garante privacy, previa acquisizione obbligatoria del parere tecnico di DigitPA) relative a:

- la formazione, la trasmissione, la conservazione, la copia, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici (art. 20 comma 3)
- formazione del contrassegno elettronico (art. 23-ter comma 5).

regole tecniche in materia di formazione e conservazione di documenti informatici delle PA (art. 23 ter) sono definite entro 12 mesi con d.p.c.m. o d.m. delegato, di concerto con il Ministro per i beni e le attività culturali, nonché d'intesa con la Conferenza unificata, e sentiti DigitPA e il Garante per la protezione dei dati personali.

## **7. InterPRO – descrizione complessiva del sistema e stato dell'arte**

A distanza di due anni dalle prime attivazioni sulla piattaforma InterPRO si inizia a registrare una sempre più diffusa abitudine all'uso del sistema di interoperabilità di protocollo, ora che 200 amministrazioni locali sono in grado di utilizzarla per scambiarsi documenti.

InterPRO permette infatti lo scambio telematico di documenti digitali tra pubbliche amministrazioni e tra queste e i soggetti terzi (cittadini, imprese) del territorio regionale e non. Con InterPRO vengono forniti agli enti toscani, infrastruttura e servizi che consentono di integrare i sistemi per la gestione della registrazione di protocollo con le funzionalità per la trasmissione e ricezione di documenti elettronici.

Lo scambio di documenti elettronici fra le pubbliche amministrazioni mediante interoperabilità avviene in modo conforme alle regole tecniche previste dal dpcm 31 ottobre 2000 (art.15 comma 3) nonché dal d.lgs. 82/2005 (art. 47 comma 2).

### **7.1 I canali di trasmissione**

La piattaforma InterPRO realizza lo scambio dei documenti tramite diversi canali di comunicazione:

- web services esposti verso le applicazioni dei Soggetti Pubblici;
- posta Elettronica Certificata (PEC) fruita dai Soggetti Pubblici;
- applicazioni web fruita dai Soggetti Pubblici.

Il sistema, che utilizza l'infrastruttura di cooperazione applicativa CART, permette lo scambio di documenti protocollati anche con Amministrazioni esterne a RTRT mettendo a disposizione un componente (detto gateway-PEC) che consente di inviare o ricevere comunicazioni a indirizzi di posta elettronica certificata (PEC) presenti sull'indice delle pubbliche amministrazioni-IPA (<http://web.rete.toscana.it/indice-aoo/index.jsp>). Inoltre InterPRO prevede un'interfaccia web che consente a cittadini e imprese di colloquiare con le amministrazioni toscane, spedendo documenti e ricevendo una notifica di protocollazione avvenuta.

Il sistema permette la trasmissione dei documenti digitali ma soprattutto, nel rispetto del dettato della normativa nazionale, consente l'automazione delle attività di protocollazione, attività obbligatorie per le PP.AA. sulla documentazione in ingresso e in uscita da esse. InterPRO è infatti un'infrastruttura specializzata per il trasporto di documenti e di informazioni

che comunicano attraverso applicazioni eterogenee che sono fruite da soggetti diversi.

Le Amministrazioni Pubbliche tramite InterPRO utilizzano, come canali di scambio di documenti digitali:

- il protocollo informatico (ex dpr 445/2000) tramite le loro applicazioni;
- la Posta Elettronica Certificata (ex d.lgs.82/2005);
- applicazioni web per il colloquio con cittadini e aziende.

I canali di trasmissioni realizzati consentono al Soggetto Privato di scegliere la modalità più comoda per interagire con la Pubblica Amministrazione, dopo aver comunicato il proprio DAT (Domiciliazione Amministrativa Telematica) in accordo con la legge regionale 40 del 23 luglio 2009.

Le applicazioni dei Soggetti Pubblici interagiscono con i web services messi a disposizione da InterPRO. La scelta dei web services permette alle applicazioni del Soggetto Pubblico il mantenimento delle interfacce utente (ad esempio delle applicazioni di protocollo) azzerando l'impatto dell'erogazione dei nuovi servizi sulla organizzazione e sugli strumenti della Pubblica Amministrazione.

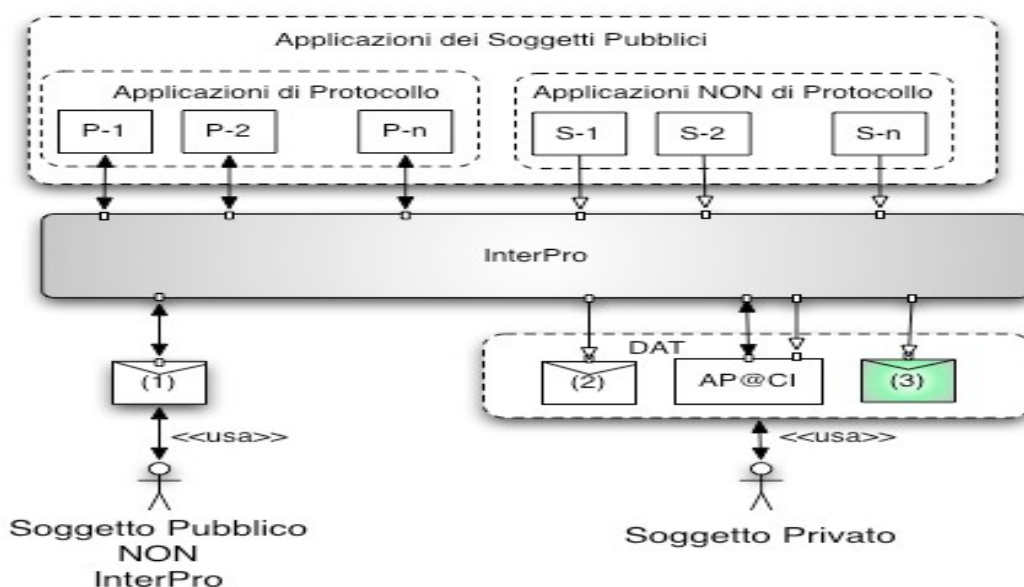


Fig. 2

Nella figura è indicato con:

- (1) la casella PEC di un Soggetto Pubblico che non utilizza InterPRO. Si può notare che tali soggetti usano la casella PEC direttamente e non mediati da alcuna applicazione che automatizza la gestione dei contenuti
- (2) la casella PEC del Soggetto Privato
- [AP@CI](https://servizisicuri.e.toscana.it/apaci)<sup>3</sup> l'applicazione web realizzata da Regione Toscana che consente al Soggetto Privato di interagire con i Soggetti Pubblici. Questa applicazione sarà successivamente trattata
- (3) la casella di posta elettronica ordinaria del Soggetto Privato.

## 7.2 Infrastrutture utilizzate

La piattaforma InterPRO utilizza l'infrastruttura di RTRT (Rete Telematica Regionale Toscana), l'infrastruttura CART (Cooperazione Applicativa Regionale Toscana), l'infrastruttura ARPA (Autenticazione Riconoscimento Profilazione e Accesso) e l'infrastruttura PKI (Public Key

3 <https://servizisicuri.e.toscana.it/apaci>

Infrastructure) messe a disposizione da Regione Toscana. Inoltre utilizza i servizi erogati dal TIX (Tuscany Internet eXchange).<sup>4</sup>

### **7.3 Integrazioni con altri sistemi**

Il sistema si avvia ad essere integrato con altri che consentono la spedizione e il trattamento di documenti e di pratiche delle quali si sostanzia il rapporto tra Pubblica Amministrazione e altri soggetti (ad es. la Rete dei SUAP-Sportello Unico delle Attività Produttive, o il portale della Rete degli URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico).

*In estrema sintesi la piattaforma InterPRO consente:*

- *alle applicazioni di protocollo dei Soggetti Pubblici di utilizzare l'interoperabilità di protocollo in conformità alle specifiche CNIPA;*
- *alle applicazioni dei Soggetti Pubblici di inviare comunicazioni ai Soggetti Pubblici e Privati (ad esempio la notifica dello stato di una pratica) Tramite [AP@CI](#) o tramite PEC;*
- *ai Soggetti Privati di inviare documenti alle Applicazioni di protocollo dei Soggetti Pubblici e di ricevere la notifica del numero di protocollo attribuito.*

*Le comunicazioni tra pubbliche amministrazioni avvengono attraverso gli indirizzi degli ambiti organizzativi definiti dalla normativa nazionale Aree Organizzative Omogenee (AOO) e sono sempre trattate al protocollo che è il sistema di validazione giuridico-archivistica dei documenti in transito (ex dpr 445/2000).*

Nei confronti del Soggetto Pubblico la piattaforma InterPRO permette di specificare il canale di comunicazione, tra quelli consentiti dalla legge, che più ritiene comodo per inviare/ricevere la comunicazione.

### **7.4 Tipi di documenti gestiti**

I tipi di documento gestiti in ingresso dalla piattaforma InterPRO sono:

- documenti protocollati, secondo le specifiche di interoperabilità di protocollo, provenienti da Soggetti Pubblici;
- documenti, conformi a regole stabilite, provenienti da Soggetti Privati;
- comunicazioni, ossia testi, provenienti da Soggetti Pubblici e destinati a Soggetti Privati.

In uscita InterPRO fornisce:

- documenti protocollati diretti alle Applicazioni di Protocollo;
- comunicazioni dirette a Soggetti Pubblici;
- notifiche sullo stato della comunicazioni in atto a tutti i soggetti interessati.

### **7.5 InterPRO e la conservazione dei documenti**

Come primo passo verso la conservazione dei documenti InterPRO consente ai:

- Soggetti Pubblici la trasmissione dei documenti che soddisfano gli standard definiti dal Gruppo di Lavoro su l'interoperabilità di protocollo<sup>5</sup>
- Soggetti Privati l'invio di documenti in formato aperti (es. .odt) e proprietari (es. .doc) ed effettua una trasformazione nel formato PDF/A chiedendo all'utente di verificare la corretta corrispondenza tra il documento inviato e il documento prodotto dal sistema.

Questa impostazione getta le premesse per effettuare una corretta conservazione del documento.

Inoltre è previsto lo sviluppo di un ulteriore modulo per l'interfaccia con il sistema DAX di conservazione degli archivi digitali cui Regione Toscana sta lavorando.

---

<sup>4</sup> [Http://www.e.toscana.it](http://www.e.toscana.it)

<sup>5</sup> [Http://www.rtrt.it/rtcms/cms/Attivita/content\\_gruppi\\_lavoro/protocollodoc.html](http://www.rtrt.it/rtcms/cms/Attivita/content_gruppi_lavoro/protocollodoc.html)

## 8. Interoperabilità: procedure in attivazione

Continuando nell'intento di favorire l'operatività del sistema di interoperabilità di protocollo, condividendo regole e procedure, si sono individuate alcune tipologie procedurali/procedure amministrative, ciascuna delle quali vedesse coinvolto, nelle varie fasi, il maggior numero possibile delle amministrazioni locali del territorio regionale.

Si è stabilito così di dare indicazioni, alle amministrazioni della rete, circa il trattamento di alcuni processi o fasi di procedimenti in via esclusivamente informatica, sia per quanto riguarda la produzione documentale sia nello scambio dei documenti prodotti.

Si tratta quindi di procedure per le quali il gruppo stabilisce l'obbligatorietà dello scambio telematico dei documenti definiti nell'analisi ma l'individuazione delle quali non preclude che le Amministrazioni che lo ritengano necessario possano accordarsi anche per lo scambio di altre tipologie, risolvendo naturalmente le problematiche relative al formato e ai modelli dei documenti di scambio.

Il lavoro ha preso avvio dalla valutazione dell'analisi fatta nella prima fase cercando di individuare limiti e elementi aggiuntivi che risultassero utili, come dimostrato dall'esperienza: per questo motivo è stata rivista lo strumento e il metodo di analisi delle procedure che implicano scambio di documenti fra le Amministrazioni.

La scheda, in allegato, è quindi una versione aggiornata del precedente modello impiegato e costituisce un'evoluzione della stessa in chiave più specificamente archivistica con la finalità di individuare prassi e suggerire modalità d'intervento che, sempre in maniera condivisa e trasversale, abbiano come obiettivo la produzione, lo scambio e la conservazione di documenti elettronici in un'ottica di gestione e conservazione a lungo termine di memorie digitali.

Lo strumento elaborato ha così sommato le esigenze di due raggruppamenti che hanno lavorato su un unico modello: le informazioni così organizzate permetteranno, alle nostre Amministrazioni che si serviranno dello strumento, di tenere insieme le varie esigenze e di comportarsi in maniera univoca.

In questa ottica sono state riviste le schede prodotte nella fase 1 del gruppo e ne sono state realizzate di nuove.

Il lavoro ha prodotto quindi ben **22** schede (in allegato) di cui 3 rivedono e correggono l'analisi della prima fase e quindi sostituiscono le schede allegate alle Linee guida-fase 1, e precisamente:

### 8.1 PASL

Si tratta di scambiare documenti relativi alla procedura di predisposizione del Patto per lo Sviluppo Locale: tipologie documentarie e formati relativi sono riassunti nella Scheda [PASL](#) (cfr. Allegato 2).

### 8.2 Abusi edilizi

Si tratta di scambiare documenti relativi alla procedura di comunicazione mensile di Abusi gestita dai Comuni: tipologie documentarie e formati relativi sono riassunti nella Scheda Abusi (cfr. Allegato 3).

### 8.3 Adesione ai contratti aperti di Regione Toscana

Si tratta dei documenti di adesione alle gare che la Direzione Generale Organizzazione e Sistema informativo di Regione Toscana, deve ricevere dagli enti locali per l'adesione alle gare aperte sulle forniture relative a progetti della Società dell'Informazione. Regione Toscana deve inviare quindi agli enti e alle aziende assegnatarie della gara una risposta di accettazione (cfr. Allegato 4).

-----

La nuova analisi ha riguardato le seguenti 15 procedure, di queste la 9 e la 11, la 20 e la 21 sono il risultato del lavoro del TB2, quindi di analisi che riguardano procedure con particolare riguardo Comunità montane e Circondari.

#### **8.4 Adesione RTRT**

(cfr. Allegato 5).

#### **8.5 Albo cooperative**

(cfr. Allegato 6).

#### **8.6 Conferenza sindaci**

Si tratta della convocazione della conferenza dei Sindaci che si effettua tra i comuni appartenenti ad una Comunità montana (cfr. Allegato 7).

#### **8.7 Coordinamento demanio marittimo**

(cfr. Allegato 8).

#### **8.8 Iscrizione stato civile**

(cfr. Allegato 9).

#### **8.9 Registro Associazioni di promozione sociale (APS)**

(cfr. Allegato 10).

#### **8.10 Interventi aeroportuali**

(cfr. Allegato 11).

#### **8.11 Partecipata porti-aeroporti**

(cfr. Allegato 12).

#### **8.12 Registro volontariato**

(cfr. Allegato 13).

#### **8.13 Concessione contributi per forme associative di comuni**

(cfr. Allegato 14).

#### **8.14 Revoca contributi forme associative di comuni**

(cfr. Allegato 15).

#### **8.15 Autorizzazione strutture sanitarie**

(cfr. Allegato 16).

#### **8.16 Graduatorie medici**

(cfr. Allegato 17).

#### **8.17 Graduatorie pediatri**

(cfr. Allegato 18).

### **8.18 Trasferimento lavoratori fra centri impiego**

(cfr. Allegato 19).

### **8.19 Autorizzazione emissioni in atmosfera**

(cfr. Allegato 20).

### **8.20 Autorizzazione gara ciclistica**

(cfr. Allegato 21).

### **8.21 Autorizzazione trasporti eccezionali**

(cfr. Allegato 22).

### **8.22 Le trasmissioni di pubblicazione al BURT**

Delle vecchie schede non è stata inserita come autonoma la scheda relativa agli scambi con il BURT. Questo perché se quell'analisi è stata particolarmente utile poiché ha permesso agli enti di iniziare ad utilizzare la piattaforma InterPRO per uno scambio semplice prendendo confidenza con il nuovo strumento, è stata ora giustamente assorbita dalle varie schede poiché l'invio a BURT è sempre la fase di un procedimento.

## **9. Normalizzazione degli oggetti dei documenti e codifiche dei documenti: prima analisi verso l'automazione di funzioni di protocollo**

Partendo dall'analisi del modello di descrizione delle tipologie procedurali interoperabili elaborata dal ROT1 sono stati analizzati i possibili elementi utili per l'interoperabilità riguardo agli aspetti della assegnazione/classificazione/conservazione dei documenti scambiati e si è individuato il campo oggetto come il campo chiave per la riuscita di questa operazione.

La necessità di raggiungere risultati immediatamente operativi e una riflessione sugli aspetti tecnici ci hanno portato a riflettere su cosa, in questa fase, eravamo in grado di far scambiare in modo automatico tra le amministrazioni attraverso l'interoperabilità di protocollo.

Per questo l'attenzione è stata focalizzata sull'oggetto del documento: questo è l'elemento fondamentale ed obbligatorio nella registrazione di protocollo che, a sua volta, può essere composto e codificato in modo da evidenziare il legame con i procedimenti, e quindi con la materia di appartenenza/classifica da un lato, e dall'altro con il fascicolo "contenitore" dell'iter procedimentale.

Risulta quindi importante e fondamentale che l'oggetto del documento sia redatto in modo coerente e in forma normalizzata. L'oggetto così formulato può a sua volta essere codificato e può fungere da tramite tra classifica, procedimento, assegnazione, conservazione.

Per favorire la ricerca e la conservazione abbiamo voluto salvaguardare l'identità tra il documento e la sua registrazione, tra il documento e suoi metadati: per questo abbiamo ritenuto utile far coincidere l'oggetto del documento con l'oggetto del protocollo.

Questa operazione è possibile per i documenti in partenza dalle Amministrazioni aderenti ad InterPro, perché possiamo incidere sul momento della formazione dato che, almeno nella fase di attivazione ed implementazione di InterPRO tutta la filiera documentale può essere presidiata in modo continuo. Per i documenti in arrivo vogliamo sviluppare al massimo le potenzialità di InterPRO che, come sappiamo, consente un grado elevato di automatismo nelle registrazioni di protocollo per cui l'oggetto formulato viene automaticamente riportato nel sistema di protocollo del ricevente, senza bisogno di ulteriori interventi.

Naturalmente per la redazione dei singoli oggetti devono essere coinvolte le strutture interessate, per cui si suggerisce che gli oggetti siano redatti contestualmente alla stesura della scheda, secondo le regole qui indicate.

Fino ad oggi vi è stata una scissione tra redazione del documento e sua registrazione al

protocollo. Il tema della corretta formulazione dell'oggetto dei documenti nelle registrazioni di protocollo è stato fondamentale un campo di interesse degli archivisti e del personale addetto alla protocollazione che si è trovato, e si trova quotidianamente, a dover interpretare documenti con oggetti confusi o non significativi o, peggio ancora, del tutto privi di un oggetto.

Nella nostra attuale impostazione invece il documento, segnatamente quello digitale, deve essere correttamente costruito fin dal suo formarsi, sia per quanto riguarda la completezza dei suoi elementi costitutivi, sia per la formulazione dell'oggetto. Ecco perché i primi destinatari delle presenti regole sono i produttori stessi dei documenti (responsabili del procedimento, estensori del documento) in collaborazione con i responsabili del protocollo. Secondariamente un'altra categoria interessata può essere quella dei tecnici che si occupano dei software oltre che i fornitori degli stessi, in quanto, come detto, una corretta costruzione dell'oggetto favorisce l'automazione di processi di gestione interna dei flussi documentali e lo scambio dei metadati dei documenti stessi tramite InterPRO.

## 9.1 Redazione del documento

Anche se il focus del presente lavoro è incentrato sull'oggetto del documento appare opportuno sottolineare la necessità di una "buona composizione" del documento in tutti i suoi elementi costitutivi.

Se è vero che in ambito di scambio di documenti digitali tramite interoperabilità di protocollo gli elementi estrinseci quali mittente, destinatario, oggetto, nome del firmatario (metadati), si visualizzano ancora prima e indipendentemente rispetto al contenuto del documento (attraverso la segnatura XML), comunque rimane buona norma riportare tali dati anche nel documento perché esso risulti completo anche nella visualizzazione del contenuto.

In particolare si raccomanda che siano sempre riportati nel testo del documento trasmesso i seguenti dati identificativi:

<b>Intestazione</b>	Deve contenere le informazioni riguardanti il produttore del documento: quindi, in maniera chiara, il logo dell'amministrazione e l'indicazione completa dell'Ufficio dell'Amministrazione che ha prodotto il documento con eventuale indirizzo
<b>Oggetto</b>	Oltre a quanto descritto di seguito ricordare che è consigliabile trattare con una comunicazione un solo processo/procedimento e non argomenti diversi, per non creare confusione
<b>Indicazione degli Allegati</b>	Gli eventuali allegati, il loro numero e natura (tabelle, piante, lettere, ecc) devono essere sempre espressamente indicati
<b>Indicazione del Firmatario</b>	Il nome e la carica del firmatario devono essere indicati per esteso prima dell'indicazione della firma, es. "Il Dirigente responsabile XY", se il dato non risulta già riportato nell'intestazione, controllando che non vi sia contraddizione tra intestazione e firmatario

## 9.2 Redazione dell'oggetto del documento

### 9.2.1 Definizione dell'oggetto del documento e sue funzioni

L'oggetto è la sintesi dei contenuti di carattere giuridico, amministrativo e informativo di un documento. Le sue principali funzioni sono:

- contribuire ad identificare il documento
- evidenziare il valore giuridico amministrativo e il contenuto informativo essenziale del documento
- costituire un ambito per la ricerca
- contribuire a definire la relazione con il fascicolo e con gli altri elementi del contesto documentario a cui appartiene.

Inoltre all'interno delle singole Amministrazioni è possibile utilizzare l'oggetto, eventualmente codificato, come elemento chiave per il trattamento automatico delle attività di assegnazione e classificazione relative alla registrazione di protocollo.

Per adempiere alle sue funzioni l'oggetto deve consistere in una stringa di testo coerente, essenziale e significativa, con una lunghezza adeguata, in modo da permettere prima di tutto a chi utilizza o è destinatario del documento e, successivamente, a chi accede al registro di protocollo, di apprendere agevolmente il contenuto giuridico e informativo del documento stesso e di effettuare ricerche efficaci e significative.

La redazione dell'oggetto costituisce un'operazione intellettuale che scaturisce da un'analisi dell'intero documento, con lo scopo di rappresentare le azioni, le istanze e gli elementi descrittivi/informativi contenuti in esso in modo da rendere chiara ed esplicativa l'azione/attività rappresentata sia a chi la pone sia, soprattutto, a coloro a cui tale azione è rivolta.

Proprio in quanto è il risultato di un'operazione intellettuale di analisi, sintesi ed espressione del contenuto, l'elaborazione dell'oggetto può essere un'operazione soggettiva, che riflette l'adozione di criteri particolari, connessi ad abitudini e consuetudini personali e locali, che possono causare difficoltà di comprensione e di comunicazione tra soggetti diversi<sup>6</sup>. Di fronte al problema di una corretta ed esaustiva rappresentazione e a quello dell'elaborazione di un oggetto significativo, diventa quindi indispensabile definire criteri condivisi per la normalizzazione di questo tipo di attività.

La redazione di un oggetto normalizzato dovrebbe seguire le seguenti fasi logiche:

- identificazione, mediante l'analisi del documento, dei concetti principali in esso contenuti
- rappresentazione di questi concetti in una formulazione lineare, sintetica e al tempo stesso esaustiva (stringa di testo)
- disposizione dei concetti nella stringa secondo un ordine basato sulla loro diversa funzione nel procedimento/processo amministrativo
- controllo dei termini (→ descrittivi).

Nel redigere l'oggetto dunque bisogna porsi in primo luogo la seguente domanda: "Quali elementi sono significativi per la comprensione del contenuto / ricerca del documento?"

Si tratta di segnare mentalmente alcune parole chiave e di riordinarle nella trasposizione scritta con coerenza secondo quanto indicato di seguito.

In primo luogo va identificato il procedimento/processo e/o l'azione amministrativa, in secondo luogo è necessario far emergere gli elementi descrittivi supplementari eventualmente utili alle diverse esigenze di gestione sia dei documenti (repertori, workflow) che delle informazioni (collegamento a banche dati).

Affinché l'oggetto svolga appieno la sua funzione comunicativa e costituisca un utile campo per la ricerca, diventa fondamentale l'uso di un linguaggio condiviso e risulta requisito auspicabile dei software la possibilità di accedere alla stringa tramite ciascun termine ritenuto significativo.

### **9.2.2 Criteri generali per la redazione dell'oggetto del documento**

Per una corretta redazione degli oggetti dei documenti si rende necessario applicare alcune regole minime che si ricordano di seguito:

- evitare l'eccessiva analisi o, per contro, l'estrema sintesi
- non ripetere nell'oggetto il mittente o destinatario, campi che vanno sempre "letti" insieme all'oggetto
- comprendere nella stringa i seguenti elementi:
  - il procedimento/processo, la fase specifica, l'azione rappresentata
  - le informazioni accessorie o supplementari ritenute utili
- nella costruzione della stringa andare dal generale al particolare: inserire in prima posizione la parola chiave identificante il procedimento/processo/attività, l'azione specifica, e infine le informazioni accessorie
- la redazione dell'oggetto deve salvaguardare la comprensibilità anche nel tempo e anche da parte dei non addetti ai lavori; risulta pertanto opportuno limitare l'uso di preposizioni, congiunzioni ecc. ridondanti solo quando questo non comporta perdita di

---

<sup>6</sup> Cfr. *Le raccomandazioni di Aurora* a cura del Gruppo di lavoro interistituzionale Aurora, Padova, CLEUP, 2009 ([www.unipd.it/archivio/progetti/aurora](http://www.unipd.it/archivio/progetti/aurora)).



- senso. Bisogna inoltre evitare espressioni criptiche o troppo specialistiche
- le parole che compongono l'oggetto del documento devono essere scritte complete e per esteso, senza abbreviazioni arbitrarie e soggettive.

### 9.2.3 Regole pratiche per la costruzione dell'oggetto del documento ed esempi

#### Costruzione della stringa

L'oggetto si articola in una parte iniziale descrittiva del procedimento/processo (parola chiave e attività), in una parte indicante l'azione specifica e una eventuale parte "variabile", indicante cioè le informazioni accessorie del documento secondo il seguente schema:

*Denominazione del procedimento/processo [parola chiave, attività]:  
azione specifica – parte variabile*

Le tre parti possono essere presenti tutte e tre o meno e del primo elemento può essere presente anche solo la parola chiave (l'attività non viene esplicitata se espressa nel nome stesso del procedimento).

#### Denominazione del procedimento/processo

Individuato l'ambito/procedimento/processo amministrativo occorre definire la parola chiave / sintagma nominale che lo identifica. Tale sintagma chiave può servire ad identificare più procedimenti; una sua ulteriore specifica a seguire deve essere preceduta da una virgola:

#### **Esempio:**

*Registro regionale del volontariato, iscrizione  
**oppure**  
Registro regionale del volontariato, revisione*

#### Indicazione della azione specifica

Nella costruzione dell'oggetto, alla parola chiave identificante il procedimento + una eventuale attività si fanno seguire i due punti per introdurre la fase del procedimento o comunque l'azione specifica.

#### **Esempio:**

*Registro regionale del volontariato, iscrizione: richiesta  
**dove:***

Registro regionale del volontariato => parola chiave identificante il procedimento  
Iscrizione => attività  
Richiesta => azione specifica

#### Uso dei verbi

Poiché l'oggetto deve soprattutto far capire l'azione amministrativa bisogna porre particolare attenzione ai **verbi** utilizzati, questi infatti individuano la funzione giuridica caratterizzante i contenuti dei documenti.

#### **Esempio:**

*Registro regionale del volontariato, iscrizione: richiesta  
**e non**  
Si richiede di essere iscritti al Registro regionale del volontariato*

I verbi per descrivere le azioni si ripetono spesso uguali per procedimenti diversi, o anche per individuare le fasi dei procedimenti. Per questo motivo, per la comprensione dell'oggetto, è

fondamentale la sequenza dal generale al particolare, cioè dal procedimento (e sua attività) alla azione specifica.

Viene proposta una prima lista indicativa dei termini verbali ricorrenti, per i quali si indica quale forma preferire tra vari sinonimi o quasi sinonimi. Questa lista potrà essere incrementata nel tempo:

- *approvazione*
- *attivazione*
- *autorizzazione*
- *comunicazione*
- *coordinamento*
- *diniego*
- *domanda (preferire richiesta)*
- *integrazione*
- *invio (preferire trasmissione)*
- *iscrizione*
- *parere*
- *ratifica*
- *richiesta*
- *restituzione*
- *revisione*
- *rilascio*
- *sollecito*
- *trasmissione.*

#### Uso degli elementi variabili

All'interno della stringa la **parte variabile** quando può essere a sé stante è introdotta dal trattino.

#### **Ambito/Procedimento, specifica: fase – Parte variabile**

##### **Esempio:**

*Emissioni in atmosfera, autorizzazione: integrazione – Pratica n. 1234*

##### **dove:**

Emissioni in atmosfera => parola chiave identificante il procedimento

Autorizzazione => attività

Integrazione => azione specifica

Pratica n. 1234 => parte variabile

Questo vale anche quando la **parte variabile** può essere parte della specifica del procedimento, o della fase del procedimento.

##### **Esempio:**

*Registro regionale del volontariato, iscrizione: richiesta – anno 2009*

##### **e non:**

Registro regionale del volontariato, iscrizione per l'anno 2009: richiesta

##### **Esempio:**

*Demanio marittimo, coordinamento: trasmissione - circolare del 30/10/2009*

##### **dove:**

Demanio marittimo => parola chiave identificante il procedimento

coordinamento => attività

trasmissione => azione specifica  
circolare del 30/10/2009 => parte variabile

Gli elementi variabili possono riguardare:

- b. elementi cronologici (anno, data, da-a, ecc.)
- c. numeri (cardinali: di matricola, pratica, polizza, targa automobilistica, mappa, ecc.; ordinali: di congressi, convegni, seminari, variazioni, legislatura ecc.)
- d. nomi propri (di persona, ente, associazione, ditta, di luogo, ecc.)
- e. riferimenti normativi

Uso dei riferimenti normativi

Costituiscono il "presupposto" del documento e non è necessario siano sempre presenti nell'oggetto del documento. Qualora si ritenga utile l'indicazione del riferimento normativo, questo, di regola, deve essere indicato come parte variabile, a chiusura della stringa, dopo il trattino e la sua indicazione deve essere data in forma sintetica e normalizzata (vedi tabella sulle Regole per la normalizzazione).

L'oggetto del documento, quando ben formulato, dovrebbe già contenere l'indicazione esaustiva e precisa del processo/procedimento e della sua specifica fase, per cui il titolo della norma diventa superfluo mentre l'indicazione sintetica della norma può dare ulteriori informazioni e può costituire una chiave di ricerca. È bene ricordare questo e non utilizzare la norma come unico elemento dell'oggetto del documento; ogni rimando o citazione integrale può essere contenuta all'interno del documento.

**Esempio:**

*Situazione patrimoniale dei titolari di cariche elettive, adempimenti: aggiornamento - anno 2009 - Lr 21 giugno 1983, n. 49*

**dove:**

Situazione patrimoniale titolari di cariche elettive => procedimento

Adempimenti=> attività

Aggiornamento=> azione specifica

anno 2009 => parte variabile

Lr n. 49/1983 => parte variabile

**e non**

Adempimenti situazione patrimoniale titolari di cariche elettive: aggiornamento annuale 2009 – legge regionale 21 giugno 1983, n. 49 (Disposizioni per la pubblicità della situazione patrimoniale dei titolari di cariche elettive e di cariche direttive)

**e non**

Adempimenti Lr 21 giugno 1983, n. 49 (Disposizioni per la pubblicità della situazione patrimoniale dei titolari di cariche elettive e di cariche direttive)

Come si vede dall'esempio che precede nella stessa stringa possono essere presenti più parti variabili.

Regole per la standardizzazione

Nomi propri di persona	Scrivere per esteso Cognome Nome
Nomi propri di enti/associazioni/organismi	Scrivere per esteso la denominazione ufficiale, per le sigle cfr. punto successivo

<b>Sigle e acronimi</b>	Si scrivono in caratteri maiuscoli e non puntati. Nel caso di sigle particolari si consiglia di utilizzare, a seguire, la forma per esteso tra parentesi. Non devono essere riportate per esteso solo quelle di uso estremamente comune (INPS, INAIL, BURT)
<b>Numeri</b>	Si utilizzano le cifre arabe per indicare i numeri cardinali e le cifre romane per i numeri ordinali (o in alternativa scrivere per esteso in lettere)
<b>Date</b>	Scrivere nel formato: gg/mm/aaaa
<b>Riferimenti normativi</b>	Si seguono le regole redazionali presenti nel Manuale di Drafting (manuale di tecnica legislativa per le Regioni, 2007) nella forma semplificata (quindi sigle delle norme / anno senza titolo)
<b>Maiuscole e minuscole</b>	L'uso delle lettere iniziali maiuscole è prescritto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• all'inizio del testo, dopo ogni punto fermo</li> <li>• per i nomi propri di persona;</li> <li>• per i nomi di luogo;</li> <li>• per i nomi di enti, organismi istituzionali e organi, solo nella prima parola.</li> </ul>

#### Uso dei segni grafici

/	introduce la attività
:	introduce la azione specifica
-	introduce la parte variabile
€	si usa il segno grafico per l'indicazione della valuta
()	si utilizzano solo per l'esplicitazione di sigle e/o acronimi
o a	<b>non</b> si utilizzano nella specifica dei numeri ordinali
/	<b>non</b> si utilizza per segmentare l'oggetto
[ ] <>	<b>non</b> si utilizzano nell'oggetto
.	<b>non</b> si mette alla fine dell'oggetto

### 9.2.4 Altri esempi di oggetti di documenti

#### **Esempio:**

*Acceso agli atti: richiesta - delib. GC n. 35 del 2007*

#### **dove:**

Acceso agli atti => parola chiave identificante il procedimento

Richiesta => attività

Delib. GC n. 35 del 2007 => parte variabile

#### **Esempio:**

*Acceso agli atti: trasmissione copia conforme - delib. GC n. 35 del 2007*

#### **dove:**

Acceso agli atti => parola chiave identificante il procedimento

Richiesta => attività

Copia conforme => azione specifica

delib. GC n. 35 del 2007 => parte variabile

**Esempio:***InterPRO, attivazione: richiesta***dove:**

Interpro =&gt; parola chiave identificante il procedimento

Attivazione&gt; attività

Richiesta =&gt; azione specifica

**Esempio:***Extraimpiego: rilascio autorizzazione – anno 2010 – dipendente Rossi Mario***dove:**

Extraimpiego =&gt; parola chiave identificante il procedimento

Rilascio autorizzazione =&gt; azione specifica

Anno 210 =&gt; parte variabile

Dipendente Rossi Mario =&gt; parte variabile.

### ***9.3 Conclusioni: ruolo dell'oggetto per la gestione documentale e possibili sviluppi***

Seguendo sempre la logica costruttiva fin qui indicata, di fatto per ogni oggetto viene indicato sempre l'ambito nel quale ci stiamo muovendo (tipologia procedimentale/processo/attività).

Il fatto di legare l'oggetto dei documenti alle rispettive tipologie procedurali e queste alle rispettive materie di appartenenza/ambiti di competenza è ciò che ci consentirà di far interoperare anche i sistemi di classificazione: l'ente che abbia un sistema di classificazione archivistica può riportare queste indicazioni al proprio sistema, l'ente che invece non ne sia dotato può ugualmente avere un quadro di riferimento classificatorio utile anche per la costruzione di un proprio sistema.

A questa prima fase dei lavori potranno seguire 2 ulteriori fasi:

1. individuazione delle regole e modalità per la costruzione della codifica corrispondente
2. creazione di uno schema condiviso di materie / ambiti di intervento comuni agli enti.

Il controllo della forma dell'oggetto del documento può consentire anche di creare codici di scambio "non casuali", in modo tale che la sequenza logica delle codifiche e la sequenza logica della stringa di testo che costituisce l'oggetto del documento (cioè l'oggetto riportato fedelmente al protocollo) seguano lo stesso criterio.

#### **9.3.1 Costruzione delle Codifiche**

Su questo punto il gruppo ha avviato un confronto e ha iniziato a valutare alcune ipotesi di lavoro che si schematizzano nella tabella che segue:

<b>Codifica materia /sottomateria</b>	potrà servire per l'interoperabilità della classifica a livello alto. Potrebbe costituire la prima parte della codifica della tipologia procedimentale e degli oggetti (vedi sotto per i dettagli della costruzione).
<b>Codifica tipologia procedimentale</b>	la "tipologia procedimentale" è quella individuata nelle singole schede. Si dovranno dare indicazioni sulla costruzione del codice con cui identificare la tipologia procedimentale in modo da mettere in relazione il codice della materia e il codice dell'oggetto dei documenti.
<b>Codifica documento</b>	ad ogni oggetto di documento potrebbe corrispondere una "codifica documento". Questo codice servirà a rendere univoco il legame tra documento, oggetto, UO, tempi di conservazione ecc. Esso potrebbe essere un codice alfanumerico qualsiasi ma ci pare cruciale, per i

	successivi sviluppi finalizzati alla interoperabilità della classificazione, stabilire una codifica che sia il risultato di una “catena” che inglobi tutti gli elementi visti fin ora (materie/sottomaterie, tipologia procedimentale, oggetto del documento) dove il ruolo centrale di chiave di costruzione del codice è giocato dalla materia/sottomateria come primo anello della catena
--	--

A seguire si propone quindi come prima cosa una codifica delle materie cercando di coprire tutte le esigenze di tutti gli enti. La suddivisione prende spunto da una riflessione a livello nazionale effettuata da un tavolo delle Regioni e ha forti analogie con le conclusioni a cui è arrivato il tavolo nazionale delle Province.

Alcune voci contengono, come si vedrà, al loro interno, il riferimento alle procedure individuate per lo scambio di documenti tramite InterPRO.

Questo per iniziare ad avere degli esempi di codifica più sotto utilizzata.

1. ATTIVITÀ DI GOVERNO, AFFARI GIURIDICO-ISTITUZIONALI, COMUNICAZIONE
2. RISORSE FINANZIARIE, GESTIONE CONTABILE E FISCALE
3. RISORSE UMANE
4. ORGANIZZAZIONE, PATRIMONIO E RISORSE STRUMENTALI
5. SERVIZI INFORMATIVI E DOCUMENTALI
  - *RTRT*
6. PROGRAMMAZIONE, COORDINAMENTO E CONTROLLO
  - *Pasl*
7. AGRICOLTURA E ALLEVAMENTO
8. ARTIGIANATO
9. COMMERCIO E COOPERAZIONE
10. INDUSTRIA ED ATTIVITA' ESTRATTIVE
11. TURISMO E STRUTTURE RICETTIVE
12. PIANIFICAZIONE TERRITORIALE, URBANISTICA ED EDILIZIA
  - *Strumenti urbanistici e varianti*
13. INFRASTRUTTURE DI TRASPORTO E MOBILITA'
  - *Trasporti eccezionali*
  - *Partecipazione societaria Settore Porti*
14. TUTELA DELL'AMBIENTE
15. SANITA', IGIENE E VETERINARIA
16. POLITICHE SOCIALI ED INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA
  - *Albo cooperative*
  - *Registro volontariato*
  - *Registro regionale Associazioni promozione sociale*
17. ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO
  - *Mobilità L 223*
  - *Mobilità L 236*
18. BENI ED ATTIVITA' CULTURALI
19. ATTIVITA' SPORTIVE E RICREATIVE
  - *Gare ciclistiche*
20. POLIZIA LOCALE E SICUREZZA PUBBLICA

## **10. Avvio dell'operatività di InterPRO internamente alle amministrazioni**

Si descrivono di seguito sommariamente i passi da compiere per procedere con l'avvio all'uso della infrastruttura InterPRO nelle varie Amministrazioni. Si intende che il percorso individuato deve interessare **senz'altro e almeno** le procedure che all'interno del gruppo di lavoro sono state individuate come le prime sulle quali utilizzare InterPRO nello scambio di documenti che intercorrono tra le Amministrazioni locali appartenenti alla Rete Telematica Regionale Toscana e che utilizzano quindi l'interoperabilità di protocollo propriamente intesa, attraverso il sistema di Cooperazione Applicativa Toscana. Si tratta quindi di procedure che vedono entrare in relazione e quindi scambiarsi documenti digitali Amministrazioni locali di livello diverso (Comuni, Province, Regione). Lo scambio avviene nel rispetto delle indicazioni indicate nelle tabelle che definiscono le modalità di scambio dei documenti sulle singole procedure (documento inviato/ricevuto, formato, strutture coinvolte, oggetto definito).

Questo documento individua un percorso ipotetico e compiuto che può essere adattato di volta in volta nelle varie Amministrazioni a seconda della singola realtà e può essere modificato o integrato secondo quanto verrà ritenuto necessario: i passi che si individuano tengono conto di una realtà complessa e cercano di coprire le necessità di diffusione e informazione complessiva.

L'attivazione degli enti sull'interoperabilità e sulle procedure interoperabili di scambio documentale - così come individuate dal GdL - dovrà essere opportunamente seguito in ciascun ente da una struttura che abbia la responsabilità di coordinamento (responsabile della AOO-Servizio ex dpr 445/2000). Si auspica che questa struttura, almeno nelle Amministrazioni di maggiori dimensioni, sia individuata preferibilmente nel servizio protocollo e archivio o comunque nel servizio che cura la gestione documentale: questo al fine di riconoscere un necessario punto di coordinamento delle attività di interoperabilità sia interne all'ente sia a questo esterne, che sia in grado di seguire l'operatività nel modo più corretto e di avviare i contatti con gli altri enti coinvolti nei singoli scambi documentali.

### **Fase 1 -Diffusione e comunicazione relativa al progetto**

Si articola in 3 step successivi e ha come obiettivo la conoscenza e la condivisione degli strumenti e delle finalità, nonché la collocazione sulle figure competenti del processo di attivazione vero e proprio.

- Coinvolgimento dei livelli apicali dell'Amministrazione attraverso incontri organizzati dal responsabile della AOO nei quali si illustri il progetto, le sue finalità, lo stato di avanzamento:
  - si può trattare di una semplice riunione
  - possono essere coinvolti anche gli amministratori
- Individuazione di referenti sulle strutture interne dell'Amministrazione che possano seguire l'avvio operativo affiancando le strutture e gli operatori
- Organizzazione di incontri formativi/informativi con i tutor e gli addetti al protocollo (in entrata e in uscita):
  - è necessario che in queste occasioni venga illustrata la nuova modalità di protocollazione/invio-ricezione ma anche i contenuti delle "Linee guida" fase 1.

La Fase 1 può essere attivata in parallelo alla Fase 2 così che si possa procedere concretamente sulla procedura. Del resto l'attivazione della procedura BURT individua un percorso che può seguire percorsi paralleli, a sensibilizzare le Amministrazioni sul fatto che l'infrastruttura InterPRO è effettivamente utilizzabile e già in uso.

## **Fase 2 - Incontro con la struttura responsabile del procedimento/procedura da attivare**

Coinvolgimento delle figure che si occuperanno del trattamento dei documenti tramite InterPRO: si tratta di entrare nel merito della procedura, delle singole attività e dell'uso degli strumenti.

- Esercitazione sulla procedura di protocollo
- Consegna e illustrazione delle "Linee guida"
- Illustrazione degli strumenti a disposizione:
  - indice IPAR (cosa è, a che cosa serve, come si consulta)
  - scheda redatta dal Gruppo di Lavoro RTRT in relazione al procedimento preso in considerazione.

Da questi incontri operativi si potrebbero ricavare le domande frequenti da comunicare a Regione Toscana che possano andare ad arricchire lo spazio FAQ sul sito [www.e.toscana.it](http://www.e.toscana.it) nello spazio InterPRO.

## **Fase 3 - Avvio dell'uso sui procedimenti analizzati**

Si propone che la struttura responsabile della procedura interna ad una delle Amministrazioni coinvolte si faccia portavoce dell'esigenza e proponga alle altre Amministrazioni coinvolte l'avvio dello scambio InterPRO sulla procedura medesima. Un primo contatto può avvenire per le vie informali perché le altre Amministrazioni coinvolte prendano le necessarie misure.

Dal momento che il coinvolgimento delle strutture interne alle Amministrazioni è essenziale per la buona riuscita della parte operativa del progetto è altrettanto indispensabile che l'avvio sulle singole procedure sia condiviso. L'avvio della procedura BURT – su indicazione del gruppo di lavoro – deve essere vista proprio come primo momento di sensibilizzazione delle strutture interne; questa procedura peraltro modifica solo il canale di comunicazione rispondendo più adeguatamente all'esigenza di comunicazione con il BURT che già da oltre un anno è pubblicato solo in via informatica e riceve dagli enti solo documenti in formato digitale.

1. Il dirigente della struttura invia una lettera a tutti gli enti attivi (cfr. indice IPAR) nella quale:
  - fa riferimento alle Linee guida del gruppo di lavoro
  - comunica che da una certa data le comunicazioni avverranno solo attraverso interoperabilità di protocollo
  - comunica che non verranno accettate comunicazioni giunte tramite altro canale.
2. Se lo scambio coinvolge trasversalmente numerosi enti di più tipologie (come per BURT, ad esempio) e non in forma associata, si può comunicare al GOS (Gruppo Operativo di Supporto) dell'avvio del nuovo processo, così che GOS possa allertare gli enti attivi.

## **11. Formazione e comunicazione**

La proposta di realizzazione di un piano comunicativo dedicato alle tematiche dell'interoperabilità di protocollo, della gestione documentale e della dematerializzazione nasce dalle riflessioni e dalle competenze espresse dal gruppo fin dall'inizio della sua attività. Obiettivo generale del gruppo è stato quello di comprendere e accompagnare il cambiamento organizzativo delle pubbliche amministrazioni interessate dall'innovazione tecnologica nell'ambito della gestione documentale e dematerializzazione, condividendo standard, strumenti ed esperienze.

Tra gli obiettivi principali che il gruppo si è prefissato di raggiungere vi è quello di condividere un approccio comune alla dematerializzazione e alla gestione documentale attraverso l'uso di infrastrutture e metodologie standard affinché ogni ente/organizzazione possa migrare, in una cornice di condivisione e di sistema, verso un modello di riferimento innovativo e semplice. Per raggiungere tale obiettivo è necessario che gli indirizzi e le regole basilari condivise in questo



lavoro si diffondano nel sistema RTRT, nelle diverse organizzazioni pubbliche che lo compongono, e tra il personale che, a diverso titolo, si trova a gestire il processo.

Il gruppo di lavoro si propone di definire e realizzare un piano di comunicazione e animazione territoriale rivolto prevalentemente alla comunità di RTRT al fine di assicurare confronto, condivisione e diffusione delle scelte e delle soluzioni maturate, in un quadro di continua crescita professionale e organizzativa del sistema pubblico regionale in tema di dematerializzazione.

Con l'avvio della nuova fase di lavoro, successiva all'approvazione delle Linee Guida, il gruppo ha costituito, al suo interno, un raggruppamento operativo trasversale, denominato "Comunicazione e animazione", che ha avuto il compito di proporre e definire tutti gli interventi di comunicazione, disseminazione e sensibilizzazione utili e necessari alla buona riuscita delle attività del gruppo e dell'intero sistema regionale di RTRT.

Scopo di questo piano di interventi è quello di trovare una risposta concreta e di qualità alle necessità organizzative e gestionali relative ai processi di dematerializzazione degli enti di RTR, proponendosi di realizzare un'offerta di sensibilizzazione, disseminazione e aggiornamento mirata e vicina alle reali esigenze di crescita professionale.

Con l'attuazione degli interventi comunicativi il gruppo si propone di ottenere risultati significativi in termini di diffusione delle politiche condivise, di circolarità delle informazioni, non solo all'interno della comunità di RTRT ma anche a livello nazionale, e di sviluppo di un modello di *governance* in tema di interoperabilità di protocollo e dematerializzazione del sistema documentale.

Il piano proposto definisce in linea di massima e propone le seguenti tipologie di attività:

1. Formazione:
  - interna al gruppo di lavoro (seminari e laboratori)
  - per gli enti aderenti a RTRT (seminari) e animazione territoriale
2. Comunicazione.

Il gruppo di lavoro presuppone che l'organizzazione e la realizzazione delle attività proposte nel presente documento, condiviso su tutto il territorio regionale e a tutti i livelli istituzionali, siano a carico, di volta in volta e sulla base delle priorità e dei fabbisogni individuati, dei soggetti che operano a livello regionale o che hanno competenze territoriali specifiche (ad esempio Regione, Province, agenzie formative, ANCI, UNCEM, URPT, ecc.).

Il gruppo di lavoro è disponibile a offrire la propria consulenza sui contenuti di dettaglio da proporre agli enti e nell'individuazione di docenti idonei allo svolgimento dell'attività di formazione.

## **11.1 Attività di formazione e animazione**

Le attività di questa sezione hanno lo scopo di sostenere l'aggiornamento di quelle competenze che, integrandosi tra loro, risultano necessarie a gestire efficacemente il processo di cambiamento organizzativo e tecnologico verso la dematerializzazione e a implementare le scelte del sistema RTRT. Per questo motivo, oltre ad interventi strettamente di laboratorio, che assumono un taglio molto operativo per gli enti beneficiari, si prevede l'organizzazione di eventi che trattino anche gli aspetti teorici della materia, fornendo alla comunità di RTRT stimoli e aggiornamenti sul piano scientifico e della conoscenza.

Le attività di laboratorio possono essere realizzate per il gruppo di lavoro oppure aperte a tutti i soggetti che aderiscono a RTRT.

### **11.1.1 Attività di laboratorio/formazione per il gruppo di lavoro.**

Questo livello di interventi risponde alle esigenze specifiche, avvertite dai partecipanti al gruppo, di approfondire aspetti teorici e pratici anche al fine di consolidare un linguaggio e una

terminologia comune con cui procedere nell'attività di analisi e gestione delle problematiche emergenti dal processo di dematerializzazione.

Questo tipo di intervento è esclusivamente rivolto a rafforzare e aggiornare le competenze dei membri del gruppo di lavoro e si declina prevalentemente in seminari e giornate di lavoro su questioni e aspetti specifici. Il gruppo, sulla base degli obiettivi che si pone di raggiungere, valuterà l'opportunità di invitare esperti esterni.

Di seguito sono riportati gli interventi attualmente individuati:

### Laboratorio n. 1

<b>I sistemi di gestione documentale negli enti del GdL</b>	
<i>Destinatari</i>	Membri GdL "Protocollo e gestione documentale"
<i>Obiettivo</i>	Presentare sistemi e strumenti adottati dalle organizzazioni rappresentate nel gruppo di lavoro. Valutare livelli di servizio e prestazioni dei sistemi per la gestione documentale e dematerializzazione. Raccogliere esigenze e proporre soluzioni.
<i>Area di contenuto</i>	Archivistica-organizzativa
<i>Contenuto</i>	Sistemi di gestione documentale in uso Caratteristiche e funzionalità
<i>Metodo</i>	Laboratorio (nelle sedi degli enti partecipanti)

### Laboratorio n. 2

<b>Funzione e caratteristiche del timbro digitale</b>	
<i>Destinatari</i>	Membri GdL "Protocollo e gestione documentale"
<i>Obiettivo</i>	Offrire un approfondimento sugli aspetti giuridici, tecnologici e di uso del timbro digitale.
<i>Area di contenuto</i>	Tecnologico-Giuridica
<i>Contenuto</i>	La normativa di riferimento Cos'è il timbro digitale: funzione e uso Valore giuridico e aspetti tecnologici del timbro digitale Esperienze
<i>Metodo</i>	Aula

### Laboratorio n. 3

<b>Laboratorio sulla conservazione degli archivi digitali</b>	
<i>Destinatari</i>	Membri GdL "Protocollo e gestione documentale"
<i>Obiettivo</i>	Individuazione e predisposizione di ambiti di intervento per l'avvio del sistema regionale di conservazione
<i>Area di contenuto</i>	Archivistica
<i>Contenuto</i>	Analisi delle procedure interne Individuazione casi d'uso e test di sperimentazione
<i>Metodo</i>	Aula

## 11.1.2 Attività di formazione per gli enti di RTRT

L'attività è rivolta non solo ai membri del gruppo ma a tutti i soggetti appartenenti a RTRT. Questo livello di attività, che mira a far acquisire conoscenze operative specifiche (di tipo normativo, organizzativo e tecnologico) sulla dematerializzazione del sistema documentale, prevede una diversa articolazione dei percorsi di laboratorio sulla base delle figure a cui sono destinate le attività (figure dirigenziali, funzionari e tecnici/operatori).

Gli ambiti di contenuto per i quali si ritiene di concentrare maggiormente l'attività di formazione sono:

- tecnologico
- archivistico-organizzativo
- giuridico-amministrativo

Momenti di confronto sotto forma di convegni, seminari e workshop saranno rivolti anche ad assessori/sindaci e, in generale, agli amministratori degli enti locali e delle amministrazioni pubbliche toscane per illustrare lo stato dell'arte della dematerializzazione negli EE.LL e le opportunità progettuali e d'innovazione da implementare.

Specifici interventi formativi potranno essere inoltre individuati per il personale delle Aziende sanitarie locali e degli Uffici periferici dello Stato.

L'attività formativa esterna e interna si realizzerà prevalentemente mediante:

- organizzazione di seminari a livello regionale dedicati alla discussione e al confronto su questioni ritenute particolarmente rilevanti per il sistema RTRT. Alle giornate di lavoro saranno chiamati a partecipare esperti di dominio;
- organizzazione di seminari e giornate di lavoro interne su questioni specifiche o tecniche. Il gruppo, sulla base degli obiettivi che si pone di raggiungere, valuterà l'opportunità di invitare esperti esterni.

Le tematiche relative alla gestione documentale risultano complesse e di forte impatto organizzativo, motivo per cui è utile predisporre un percorso formativo articolato in moduli che, pur indipendenti, siano integrati tra loro al fine di comporre un percorso completo. La struttura modulare consente altresì all'utente di poter scegliere quali moduli frequentare sulla base delle proprie competenze e fabbisogni formativi.

L'attività di formazione per RTRT risulta orientata a due tipologie di destinatari:

- funzionari, tecnici e operatori, i quali gestiscono le procedure e si confrontano quotidianamente con il quadro normativo, i requisiti tecnici, le esigenze operative delle proprie organizzazioni;
- amministratori e dirigenti, che hanno la responsabilità di indirizzare e attuare le scelte nelle proprie istituzioni in un contesto che si configura al contempo di piena autonomia e di cooperazione al livello di sistema regionale.

Il gruppo di lavoro propone quindi un percorso costituito da più moduli, ognuno dei quali affronta una tema specifico o un progetto. I moduli approfondiscono in termini teorici e applicativi le tematiche dell'archivistica tradizionale, della dematerializzazione dei sistemi di gestione documentale, delle tecnologie e delle infrastrutture a supporto dell'archivistica, i progetti e gli interventi regionali.

### Modulo n. 1

<b>Le comunicazioni telematiche e la piattaforma InterPRO</b>	
<i>Destinatari</i>	Funzionari e operatori degli enti aderenti a InterPro
<i>Obiettivo</i>	Formazione all'utilizzo delle funzionalità e dell'uso effettivo della piattaforma
<i>Area di contenuto</i>	Archivistico-Tecnologico-Organizzativa

<i>Contenuto</i>	Caratteristiche e funzionalità dell'infrastruttura Casi d'uso e analisi delle procedure proposte da RTRT Follow-up
<i>Metodo</i>	Aula

## Modulo n. 2

<b>Sistemi di gestione documentale e processi di dematerializzazione</b>	
<i>Destinatari</i>	Assessori e dirigenti del settore Innovazione e Sistema Informativi, Responsabili AOO
<i>Obiettivo</i>	Illustrare gli aspetti normativi e le politiche dei sistemi di gestione documentale nella P.A. nell'ottica della dematerializzazione. Presentare lo stato dell'arte a livello regionale. Illustrare i progetti, le iniziative locali e le relative opportunità di finanziamento legate alla programmazione in tema di società dell'informazione. Promuovere l'approccio alla dematerializzazione del sistema documentale fornendo indicazioni in termini di impatto organizzativo, sostenibilità e modelli condivisi.
<i>Area di contenuto</i>	Organizzativa
<i>Contenuto</i>	La funzione documentale nella società dell'informazione Evoluzione della normativa italiana e quadro di attuazione regionale L'informatizzazione del sistema di gestione documentale e il protocollo interoperabile Impatto organizzativo e criticità dell'innovazione tecnologica nei sistemi documentali Programmazione locale e finanziamenti Esperienze regionali e locali Il gruppo di lavoro RTRT
<i>Metodo</i>	Seminario/Convegno

## Modulo n. 3

<b>Archivistica Tradizionale</b>	
<i>Destinatari</i>	Funzionari e operatori del settore Organizzazione, Archivi e Sistema Informativo
<i>Obiettivo</i>	Sensibilizzare e diffondere conoscenze tecniche sulle tematiche archivistiche
<i>Area di contenuto</i>	Archivistico-Organizzativa
<i>Contenuto</i>	Archivistica Il concetto di archivio La funzione dell'archivio nelle fasi del ciclo vitale L'organizzazione del modello conservativo La progettazione degli interventi nel settore degli archivi
<i>Metodo</i>	Aula

## Modulo n. 4

<b>Processi di dematerializzazione nella PA: archivistica e innovazione</b>	
<i>Destinatari</i>	Funzionari responsabili, funzionari e operatori del settore Sistemi Informativi e Innovazione, Responsabili delle AOO
<i>Obiettivo</i>	Offrire una panoramica completa su principi, metodi e strumenti per la gestione dell'intero sistema documentale finalizzato alla dematerializzazione. Fornire un quadro della prassi amministrativa e dell'applicazione della normativa in materia

	<p>Illustrare requisiti organizzativi, tecnologici e tecnico-archivistici per la gestione elettronica dei flussi documentali.</p> <p>Descrivere le tecnologie a supporto del processo di dematerializzazione</p> <p>Proporre sistemi in uso per la gestione documentale. Confrontare esperienze e individuare fattori di successo e criticità nell'implementazione dell'approccio alla dematerializzazione.</p>
<i>Area di contenuto</i>	<p>Organizzativa-Archivistica</p> <p>Tecnico-Informatica</p>
<i>Contenuto</i>	<p>Quadro normativo in materia di archivi e documenti informatici</p> <p>La dematerializzazione del sistema documentale</p> <p>Il sistema documentario, fasi di vita e caratteristiche dell'archivio</p> <p>Analisi dei flussi documentali</p> <p>Classificazione, titolario e tecniche di archiviazione</p> <p>Gli strumenti di gestione documentaria nell'ambito del sistema di gestione informatica dei documenti</p> <p>Il protocollo informatico</p> <p>La gestione degli archivi digitali</p>
<i>Metodo</i>	Aula e Laboratorio

## Modulo n. 5

<b>Il documento digitale e il sistema di gestione documentale</b>	
<i>Destinatari</i>	Funzionari e operatori del settore Archivio e Protocollo e del settore Sistemi Informativi, Responsabili delle AOO
<i>Obiettivo</i>	<p>Affrontare il tema della gestione dei documenti digitali, degli aspetti legali del documento digitale</p> <p>Proporre e discutere dell'approccio regionale alla gestione dei documenti digitali</p>
<i>Area di contenuto</i>	Archivistico-Tecnologico-Organizzativa
<i>Contenuto</i>	<p>Il quadro normativo e l'approccio toscano</p> <p>Il documento digitale e la sua gestione</p> <p>Ciclo di vita del documento digitale</p> <p>Profilo di diritto delle privacy: la trasmissione telematica dei documenti</p> <p>Documenti informatici e valore legale</p>
<i>Metodo</i>	Aula e Laboratorio

## Modulo n. 6

<b>Tecnologie, infrastrutture e progetti sulla dematerializzazione per RTRT</b>	
<i>Destinatari</i>	Dirigenti e funzionari del settore Archivio e Protocollo e del settore Sistemi Informativi, Responsabili delle AOO
<i>Obiettivo</i>	<p>Illustrare le tecnologie e gli strumenti a disposizione degli enti di RTRT per l'attuazione di processi di dematerializzazione.</p> <p>Abilitare all'uso del sistema di trasmissione telematica di documenti elettronici tra gli enti di RTRT e con i cittadini e le imprese.</p> <p>Descrivere il funzionamento e le caratteristiche delle infrastrutture regionali a supporto della gestione documentale.</p>
<i>Area di contenuto</i>	Archivistico-Tecnologico-Organizzativa
<i>Contenuto</i>	<p>Il quadro normativo e l'approccio toscano</p> <p>Il sistema Pubblico di Connettività</p> <p>Infrastruttura CART per lo scambio dei documenti: funzionamento e caratteristiche</p> <p>Il sistema InterPro</p>

	Ap@ci e le comunicazioni tra privati e PA L'infrastruttura per la conservazione dei documenti Il modello RTRT e altre esperienze
Metodo	Aula e Laboratorio

## Modulo n.7

Il sistema di conservazione	
Destinatari	Dirigenti e funzionari del settore Archivio e Protocollo e del settore Sistemi Informativi, Responsabili delle AOO
Obiettivo	Far conoscere e diffondere il sistema regionale e stimolare il confronto di esperienze e soluzioni su problematiche relative alla conservazione
Area di contenuto	Organizzativa
Contenuto	Quadro legislativo sulla conservazione a norma Conservazione e archivi digitali Quadro dei progetti internazionali Illustrazione del progetto regionale per la realizzazione del sistema regionale di gestione e conservazione degli archivi
Metodo	Seminario

Il gruppo di lavoro ritiene utile affiancare l'attività di formazione con interventi di animazione territoriale. Tali attività, realizzate prevalentemente con la collaborazione diretta di alcune amministrazioni locali, sono orientate a:

- diffondere sul territorio, in modo capillare, le indicazioni operative legate all'attivazione di progetti sulla dematerializzazione;
- a illustrare, calandole sul contesto locale, le opportunità derivanti dall'attivazione del protocollo interoperabile;
- a disseminare i risultati progettuali del gruppo di lavoro e le Linee Guida elaborate.

Tra le attività di animazione il gruppo propone di prevedere un sostegno operativo (tutoraggio) dedicato a quegli enti che abbiano necessità di supporto nell'attivazione delle soluzioni legate all'interoperabilità di protocollo e nell'avvio di interventi sperimentali.

### 11.2 Attività di comunicazione

Il gruppo di lavoro ritiene che una delle attività più importanti da promuovere consista nella realizzazione di un'efficace azione di comunicazione, che deve avere un duplice obiettivo:

- diffondere e sensibilizzare la pubblica amministrazione, i cittadini e le imprese del territorio toscano sulle opportunità di semplificazione e sulle modalità di utilizzo degli strumenti tecnologici per le comunicazioni digitali con la PA.
- presentare e disseminare i risultati del lavoro del gruppo alla rete dei soggetti di RTRT e alle istituzioni di livello nazionale.

Nel dettaglio, l'attività comunicativa dovrebbe mirare a:

- stimolare l'attenzione degli enti di RTRT sulle politiche e strategie relative alle tematiche in oggetto nel quadro dello sviluppo della società dell'informazione a livello regionale e locale;
- presentare con efficacia e azioni mirate le soluzioni a disposizione di cittadini e imprese per comunicare digitalmente con la PA toscana;
- presentare i risultati dell'attività del Gruppo con strumenti e mezzi progettati ad hoc anche differenziando i canali comunicativi sulla base delle tipologie di organizzazioni pubbliche destinatarie;

- stimolare la diffusione di una conoscenza condivisa e allargata di indirizzi, tecniche e strumenti inerenti il protocollo informatico, la gestione documentale e la dematerializzazione;
- rafforzare reti di scambio di esperienze e *know-how* tra i soggetti di RTRT, consolidando all'interno di RTRT un modello di *governance* e un centro di competenza sul tema della dematerializzazione.

L'attività di comunicazione si può esplicitare prevalentemente attraverso i seguenti interventi:

- Pubblicazione dei lavori e dei documenti prodotti dal gruppo destinati ai soggetti di RTRT
- Partecipazione come gruppo di lavoro a eventi di rilievo regionale e nazionale
- Realizzazione di pubblicazioni, brochure e materiali di progetto per gli enti e le istituzioni pubbliche
- Uso e diffusione della mailing list ([gdlprotocollo@rtrt.toscana.it](mailto:gdlprotocollo@rtrt.toscana.it)) che costituisce un mezzo di contatto diretto per indicazioni e suggerimenti sulle questioni trattate dal gruppo di lavoro.

## 12. Un esempio di conservazione: il registro di protocollo

Il registro di protocollo contiene la registrazione di ogni documento spedito e ricevuto da un soggetto: esso in realtà testimonia prima di tutto di un transito, certificandone la validità e tempi entro i quali il transito è avvenuto.

La corretta registrazione di protocollo consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile e può consentire di collegare quel documento con gli altri dello stesso sistema documentale, appartenenti alla medesima pratica, istituendo quel vincolo archivistico che qualifica e distingue la documentazione prodotta e conservata da un ente.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede circa la data e l'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla validità del documento stesso ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità, di tutela della riservatezza e di accesso previste dalla normativa vigente.

Il dpr 445/2000 prevede che il sistema di gestione informatica dei documenti debba garantire la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita e di tutti i documenti informatici. Di tale registro sono dettate le caratteristiche di produzione, di non modificabilità e conservazione.

### Normativa di riferimento

<i>Salvataggio</i>	dpr 445/2000 art. 62, 1° comma
<i>Non modificabilità</i>	dpcm 31/10/2000 art. 7, 5° comma
<i>Produzione e Conservazione</i>	dpr 445/2000 art 61, 3° comma lett. c) ed e), art. 62, 3° comma delib. CNIPA n. 11/2004 art. 3 e art. 4
<i>Nomina Responsabile del Servizio di protocollo e archivio</i>	dpr 445/2000 art. 61, 2° comma
<i>Nomina del Responsabile della conservazione</i>	dpcm 31 ottobre 2000, art.7, 5° comma

### La conservazione del registro

La normativa prevede la "produzione" giornaliera del registro di protocollo, a cura del Responsabile del Servizio per la gestione informatica dei documenti dei flussi documentali e degli archivi, nonché il riversamento dello stesso su supporto informatico non riscrivibile.

Affinché il registro informatico di protocollo abbia l'efficacia giuridica già riconosciuta a quello cartaceo occorre che siano osservate le prescrizioni dettate dalla vigente normativa.

Le ipotesi circa la sua conservazione possono essere diverse:

- in relazione alle soluzioni offerte da CNIPA, per garantirne l'integrità e l'autenticità è necessario che esso sia firmato digitalmente e marcato temporalmente dal Responsabile del Servizio di Protocollo e Archivio, prima del suo riversamento su supporto informatico non riscrivibile (CD, DVD). Con ciò si ha un "congelamento" dei dati di protocollazione, che potranno essere utilizzati per qualunque eventuale verifica successiva;
- in relazione invece all'art 3 comma 2 del d.lgs 39/93, trattandosi di un documento prodotto "direttamente ed automaticamente dal sistema informatico" non si richiedono "valutazioni discrezionali e motivazioni correlate alla particolarità del caso concreto" (Cass., I, 28/12/2000, n.16204). Quindi il registro può essere salvato in copie riversate su CD, senza che queste vengano firmate.

In ogni caso, ai fini della non modificabilità della registrazione di protocollo, i supporti non riscrivibili devono essere conservati dal Responsabile della conservazione (art. 7, 5° comma, dpcm 31/10/2000), e, ai fini del salvataggio e della conservazione, il registro di protocollo sarà soggetto alle prescrizioni dettate per il salvataggio e conservazione dei documenti informatici. Per questo, il Responsabile del Servizio di Protocollo e Archivio dispone, con cadenza almeno quinquennale, la riproduzione delle informazioni del protocollo (e quindi del registro) su nuovi supporti informatici (art. 62, 1° e 3° comma, dpr 445/2000).

Ogni variazione delle registrazioni di protocollo deve restare annotata e devono essere sempre visibili le informazioni originarie.

Per la creazione del registro giornaliero di protocollo si consiglia di usare uno dei seguenti formati: txt, rtf, xml, odt, pdf.

Per il riversamento è consigliabile usare un software che consenta la registrazione di più registri giornalieri sullo stesso supporto non riscrivibile.

Perché, ai fini della conservazione, per ogni registro annuale si possano conservare le informazioni relative ai protocolli annullati (annullamento disciplinato dall'art. 54 del dpr 445/2000) – dato che l'intervento di annullamento può avvenire anche a distanza di molti giorni rispetto alla registrazione del protocollo – è opportuno salvare una copia annuale delle registrazioni di protocollo, da effettuarsi dopo un certo lasso di tempo dalla sua chiusura.

### **13. Per la valutazione dei sw di protocollo e gestione documentale**

Alcune delle amministrazioni che fanno parte del gruppo di lavoro si stanno dotando – o di sono dotate – di applicativi o piattaforme informatiche predisposte per la gestione documentale: solitamente questi sistemi comprendono anche alcune parti applicative relative alla produzione documentale di filiera o di tipologie documentali particolari, e sempre comprendono l'attività di protocollazione e classificazione che sono peculiari e imprescindibili in un sistema di gestione documentale, inoltre parte fondamentale è la gestione dei flussi documentali che permettono la gestione informatica della parte documentale e informativa dei procedimenti amministrativi.

Dal momento che molte amministrazioni si troveranno presto a dover effettuare scelte e ad impegnare le proprie competenze in scelte relative a questi sistemi il gruppo ha pensato di mettere a disposizione di tutti l'esperienza e le conclusioni di alcune amministrazioni/territori fornendo una prima griglia di valutazione per software di protocollo informatico e gestione documentale. Tale griglia, che vuole essere un punto di partenza e non si pone l'obiettivo di coprire in maniera esaustiva le esigenze delle varie amministrazioni potrà costituire un punto di partenza per qualche riflessione più approfondita.

#### **Protocollo**

<b>Parametro</b>	<b>Considerazioni</b>
<i>Numero di maschere</i>	Il numero di maschere necessarie per la registrazione di protocollo incide



<i>necessarie per la protocollazione</i>	sulla rapidità con cui si inseriscono nuovi protocolli. Una impostazione che richiede molte maschere può sembrare completa ma richiede all'operatore di utilizzare il mouse e di spostarsi da una maschera all'altra perdendo tempo. Va utilizzato anche in questo caso la regola del 90% - 10% nel senso che le cose essenziali, che si usano nel 90% dei casi devono essere a portata di mano mentre i pulsanti e/o i campi per gestire i casi particolari relativi al 10% dei casi, possono essere anche meno accessibili.
<i>Gestione della rubrica</i>	Altro elemento critico del protocollo è la gestione della rubrica dei corrispondenti. La possibilità di codificare esattamente una anagrafica è importante quanto la possibilità di non perdere tempo per inserire i dati di un soggetto con il quale difficilmente avremo ulteriori contatti. Ci sono soluzioni che richiedono di codificare obbligatoriamente le anagrafiche dei corrispondenti, altre che consentono di registrare un protocollo senza inserire il soggetto in anagrafica. La soluzione migliore probabilmente è quella che consente di registrare un soggetto banalmente con nome e cognome senza ulteriori campi (come invece richiesto da diverse applicazioni). Risulta anche utile avere l'anagrafica del soggetto accompagnata dall'anagrafica delle sedi così da non dover ricodificare completamente un corrispondente solo perché si scrive ad una sua sede diversa da quella principale. Va valutata anche la presenza di funzioni che aiutino la 'bonifica' dell'anagrafica. Da tenere inoltre in considerazione la granularità dei permessi per la gestione della rubrica ovvero quali utenti sono abilitati a modificarla e quali no. La gestione della rubrica, insieme alla semplicità della maschera di protocollazione, è tra gli aspetti più importanti da tenere in considerazione
<i>Oggetti precodificato</i>	Può essere utile, anche se non sempre particolarmente utilizzata, la possibilità di gestire degli oggetti precodificati. Spesso a questi oggetti è possibile associare anche una classifica predefinita (si pensi alle domande di partecipazione a concorso) ed anche una proposta di assegnazione. I software più sofisticati arrivano anche a proporre la tipologia di iter da lanciare. Tutti i parametri sono comunque proposte modificabili in qualsiasi momento dall'utente.
<i>Classificazione</i>	Un aspetto essenziale della protocollazione è la classificazione. Il titolare deve essere naturalmente facile da costruire e flessibile. La sua gestione deve unire la semplicità nella scelta della voce corretta di classificazione (si pensi agli operatori di protocollazione decentrata in uscita che non utilizzano spesso lo strumento) con la possibilità di inserire direttamente le voci del titolare con una digitazione diretta dei loro codici che consente di fare risparmiare parecchio tempo all'ufficio protocollo.
<i>Assegnazione</i>	L'assegnazione deve prevedere la possibilità di assegnare più originali. La scelta dei destinatari delle assegnazioni deve essere semplice e veloce. Anche in questo caso potrebbe accelerare i tempi la possibilità di inserire delle codifiche brevi per individuare gli uffici così da non dovere passare dalla struttura grafica dell'organigramma per assegnare un protocollo. Le soluzioni più interessanti sono quelle che consentono di assegnare un protocollo ad una 'scrivania virtuale' legata all'ufficio/servizio. In alcune applicazioni la scrivania virtuale può anche essere parzialmente scollegata dalla struttura organizzativa così da consentire di svolgere la successiva funzione di smistamento anche da un unico soggetto che svolge questo compito per un insieme anche non omogeneo di uffici.
<i>Catene / sequenze</i>	Risultano comode le funzioni di ricerca parzialmente integrate con la registrazione di protocollo che consentono di ricercare una protocollazione precedente senza uscire dalla registrazione in corso.
<i>Allegati</i>	Negli allegati è essenziale poterne indicare il numero ed eventualmente le pagine. Con questi parametri si possono ipotizzare meccanismi di controllo nell'acquisizione batch dei documenti che ne aumentano l'accuratezza. È inoltre opportuno che vi sia la possibilità di indicare anche per gli allegati, in modo indipendente dal documento principale, la loro eventuale acquisizione tramite scanner.
<i>Stampa delle etichette</i>	Il software deve essere in grado di stampare delle etichette con codice a

	barre necessarie per l'acquisizione automatica attraverso scanner massivi.
<i>Acquisizione ottica dei documenti</i>	Il software deve consentire di acquisire le immagini dei documenti. I software migliori generano anche immediatamente un'impronta del documento aumentando il livello di sicurezza dei documenti acquisiti. La scansione può essere fatta immediatamente prima o dopo la protocollazione. Nel primo caso l'immagine non conterrà l'etichetta mentre nel secondo in generale sì. L'acquisizione massiva di documenti è in realtà una fase sempre delicata perché va verificato che non ci siano errori nell'associare un documento ed i relativi allegati, alla corretta registrazione di protocollo. Nei software più sofisticati, indicando il numero di pagine da acquisire del documento principale e degli allegati, il software per l'acquisizione massiva può evidenziare eventuali anomalie legate a pagine 'mancanti' o 'eccessive'.
<i>Originali digitali e 'timbro' per copia conforme</i>	Dotandosi di un moderno software di protocollo informatico e di gestione documentale, può essere interessante valutare la possibilità di produrre originali digitali, ovvero documenti il cui originale è stato firmato digitalmente e che si trova già inserito nella banca dati documentale dell'ente. Questo approccio consente di costituire immediatamente, senza particolare sforzo, l'archivio corrente in modo digitale con la possibilità di versarlo successivamente in archivi digitali di deposito in modo molto più semplice ed economico. Dato che la maggior parte delle comunicazioni dovranno comunque essere spedite in forma cartacea, si rende necessaria la possibilità di stampare il documento originale digitale apponendo una dicitura fissa del tipo 'Copia conforme di originale digitale, firmata da xxx con il software yyyy, n.prot. zzzzzz del gg/mm/aaaa'.
<i>InterPRO e PEC</i>	Il software di protocollo deve essere in grado di gestire in modo appropriato questi sistemi di comunicazione. La fase attuale (nov. 2009) è di transizione tra la gestione di due strumenti indipendenti come PEC e InterPRO verso un accorpamento delle due tecnologie. I progetti della Regione Toscana prevedono di integrare i due strumenti utilizzando quello che viene chiamato 'gateway di PEC' che collega il mondo InterPRO degli enti locali della R.T. con il mondo esterno di chi ha una PEC. Il software in ogni caso deve consentire di vedere la posta elettronica da protocollare dando all'utente la possibilità di scartare dei messaggi, questo sia perché attraverso la posta PEC arriveranno sicuramente molti messaggi indesiderati, sia perché anche alcuni messaggi di InterPRO potrebbero finire per errore umano al destinatario sbagliato che a quel punto deve poterlo rifiutare. Il software deve rendere assolutamente trasparente all'utente la gestione delle ricevute di protocollo rendendo disponibili le informazioni legate alla conferma di consegna ed al numero di protocollo dell'ente destinatario, direttamente sul dettaglio del protocollo.

## Gestione documentale

<b>Parametro</b>	<b>Considerazioni</b>
<i>Interfaccia utente</i>	Con 'gestore documentale' si intende il modulo software che consente di fascicolare, collegare, inoltrare tutti i documenti di una qualche rilevanza per l'ente, siano essi protocollati o meno. In generale, tenuto conto che tutti i software per la gestione documentale tengono traccia dei vari passaggi di un documento da una scrivania all'altra, questi strumenti sostituiscono egregiamente i protocolli interni. Questo modulo software verrà utilizzato da un grande numero di operatori nell'ente. Per questo motivo l'interfaccia utente deve essere semplice da utilizzare e deve consentire di capire immediatamente quali siano i documenti che devono ancora essere presi in carico e quali quelli che necessitano di una 'azione' perché collegati ad un iter procedimentale.
<i>Fascicolazione</i>	Una delle funzionalità più importanti di un gestore documentale è la possibilità di fascicolare un documento ovvero di raccogliarlo insieme ad

	<p>altri documenti dal contenuto omogeneo in una cartellina virtuale. Il fascicolo è inoltre l'elemento che viene utilizzato normalmente per effettuare il passaggio dei documenti dall'archivio corrente a quello di deposito o al massimario di scarto. Può essere opportuno scegliere un software in grado di rendere obbligatoria la fascicolazione.</p> <p>La fascicolazione, proprio perché raccoglie documenti omogenei per argomento, deve essere collegata alla classificazione. Per aiutare gli utenti può essere utile che ciascun utente veda solo la parte di titolare che gli compete, in modo da ridurre i possibili errori.</p>
<i>Firma digitale</i>	La procedura deve consentire di firmare digitalmente in modo semplice i documenti inseriti nel repository documentale.

## Iter procedurali

<b>Parametro</b>	<b>Considerazioni</b>
<i>Iter libero / iter strutturato</i>	Tutti i software in grado di gestire iter procedurali sono in grado di gestire iter strutturati. Purtroppo non tutte le applicazioni sono in grado di gestire il cosiddetto 'iter libero' ovvero quell'iter che consente di prendere un documento ed assegnarlo indefinitamente a qualcun altro anche al di fuori del proprio ufficio utilizzando gli strumenti della gestione documentale per renderlo visibile sulla scrivania virtuale del destinatario. Questo iter è fondamentale se si vuole utilizzare lo strumento della gestione documentale per sostituire le protocollazioni interne. Un altro meccanismo interessante da utilizzare sfruttando l'iter libero è quello di studiare ex-post gli iter dei documenti. Creando infatti un iter libero e battezzandolo 'procedura xx' è possibile, con gli strumenti statistici normalmente messi a disposizione insieme ai software, analizzare la strada 'mediamente' percorsa da una specifica tipologia di pratiche in modo da ricostruire successivamente un iter più rigoroso.
<i>Gestione di metadati</i>	<p>In un iter documentale spesso quello che conta non è solo la strada percorsa dal documento ma anche le informazioni che esso si porta dietro. Così ad esempio in una banale richiesta di ferie non conta solo l'iter per arrivare all'autorizzazione ma anche la matricola del richiedente, la data di inizio e quella di fine ferie in modo da potere prevedere un meccanismo di ribaltamento automatico di questa informazione nel Sistema Informativo dei gestione del personale.</p> <p>La gestione dei metadati deve essere sufficientemente sofisticata da creare tabelle e maschere di raccolta dati che guidino l'utente a fornire le informazioni richieste in modo corretto.</p>
<i>Temporizzazione</i>	La temporizzazione delle pratiche si definisce all'interno dell'iter stesso. Essa può essere collegata sia all'iter nel suo complesso, sia ai singoli step. Le soluzioni più sofisticate sono in grado di gestire entrambe le temporizzazioni. Lo sforamento dei tempi previsti deve essere evidenziato all'ufficio che ha in carico la pratica in modo chiaro. Al persistere di questa situazione, oltre determinati limiti prefissati, la procedura deve essere in grado di lanciare allarmi e/o escalation per mettere in evidenza la situazione anomala. Nelle statistiche la parte collegata alla temporizzazione è quella più interessante in quanto può mettere in evidenza alcune criticità.
<i>Serializzazione / parallelizzazione</i>	I software di gestione procedimentale devono essere in grado di gestire sia iter seriali ovvero dove un documento passa da un ufficio all'altro, sia iter paralleli dove ad esempio un parere viene chiesto contemporaneamente a più uffici. Le regole implementabili del procedimento devono consentire di far avanzare l'iter solo quando tutte le condizioni sono state soddisfatte.
<i>Iter innestati</i>	Spesso negli iter si percorrono una serie di passaggi che vengono ripetuti analogamente anche in altre pratiche (si pensi all'iter di gestione della bozza o proposta di un documento). Per questo motivo può essere utile che all'interno di un determinato iter si possa inserire un 'nodo' che

	rappresenta in realtà un iter come se fosse un sub-procedimento. Con questo tipo di impostazione anche flussi particolarmente complessi ne guadagnano in leggibilità.
<i>Firma digitale</i>	Le funzioni di firma digitale dei documenti devono essere inserite all'interno della gestione dei procedimenti così da non dover uscire dall'applicazione per apporre la firma ad esempio su un documento che rappresenta il parere contabile.
<i>Collegamento con la struttura organizzativa</i>	Il software deve mettere a disposizione tutta una serie di funzioni che consentano di definire degli iter dinamici in cui il percorso non sia predefinito (come nel caso delle Determinazioni Dirigenziali o delle Deliberazioni) ma sia collegato alla struttura dell'ente e dal 'nodo di partenza'. Anche in questo caso le ferie sono un buon esempio così come quasi tutte le comunicazioni verso il servizio personale. L'iter delle ferie può infatti cambiare se esse sono richieste da un dipendente, da una Posizione Organizzativa o da un Dirigente.
<i>Collegamento con altri sistemi informativi</i>	Gli iter procedurali rappresentano il meglio dell'automazione nel campo della gestione documentale. Affinché la loro efficacia sia massima, è necessario che possano collegarsi con altri Sistemi Informativi. Se la soluzione dei web-services è la più elegante, spesso per risolvere problemi relativamente semplici in modo economico, è sufficiente che il software dia in grado di collegarsi ad altre banche dati o semplicemente lanciare degli script passando per valore i meta-dati gestiti.
<i>Disegno dell'iter e sua rappresentazione grafica</i>	Lo strumento di disegno dell'iter è utile per due motivi. Da un lato consente di rappresentare in modo grafico lo svolgimento di una pratica semplificandone la descrizione e dall'altro consente di conoscere in modo immediato e visuale lo stato di avanzamento della stessa.
<i>Gestione della versione degli iter e gestione delle anomalie.</i>	Gli iter documentali non sono immutabili. È opportuno che lo strumento di gestione degli iter consenta di gestire una versione degli stessi in modo che, da un determinato istante in poi, tutti i nuovi iter seguano una strada diversa da quella fino ad allora seguita, lasciando che gli iter già istanziati continuino il loro percorso come inizialmente previsto. Il fatto di associare l'iter alla pratica nel momento della sua creazione consente, almeno per i software più sofisticati, di realizzare una 'gestione delle anomalie' ovvero la possibilità di modificare una determinata istanza dell'iter (e solo quella) al fine di risolvere una soluzione non prevista. Questo strumento dovrebbe risultare particolarmente efficace soprattutto nelle prime sperimentazioni degli iter, quando non è possibile prevedere tutte le situazioni che si potrebbero creare.

## 14. Glossario condiviso

Si rinvia per questa parte alla selezione dei termini e alle definizioni utilizzate nelle Linee guida fase 1.

## 15. Sigle utilizzate nel documento

- ANCI** – Associazione Nazionale Comuni Italiani
- AOO** – Area Organizzativa Omogenea
- ARPA** - Autenticazione Riconoscimento Profilazione e Accesso
- BCP** - Best Common Practice
- BURT** – Bollettino Ufficiale Regione Toscana
- CAD** – Codice dell'Amministrazione digitale
- CART** – Cooperazione Applicativa regionale toscana
- CC** – Codice civile
- CD** – Compact disc
- CNIPA** – Centro Nazionale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione
- CNR** – Centro Nazionale delle Ricerche
- CNS** – Carta nazionale dei servizi

**DL** – Decreto legge  
**DLGS** – Decreto legislativo  
**DM** – Decreto ministeriale  
**DPCM** – Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri  
**DPR** – Decreto del Presidente della Repubblica  
**DTO** – Direzione Tecnico Operativa  
**DVD** - Digital Versatile Disc  
**GDL** – Gruppo di lavoro  
**GOS** – Gruppo Operativo di Supporto all'attuazione dei progetti regionali  
**IPA** – Indice delle Pubbliche Amministrazioni  
**IPAR** - Indice regionale delle Pubbliche Amministrazioni  
**ITTIG** - Istituto di Teoria e Tecniche dell'Informazione Giuridica  
**L** – Legge  
**LR** – Legge regionale  
**NAL** – Nodo applicativo locale  
**PA** – Pubblica amministrazione  
**PASL** - Patto per lo Sviluppo Locale  
**PEC** – Posta elettronica certificata  
**PKI** - Public Key Infrastructure  
**PPAA** – Pubbliche amministrazioni  
**ROT** – Raggruppamento operativo trasversale  
**RT** – Regione Toscana  
**RTRT** – Rete telematica regionale toscana  
**SIL** – Sistema informativo locale  
**SPC** – Sistema pubblico di connettività  
**SUAP** – Sportello unico per le attività produttive  
**TB** – Test bed  
**TIX** - Tuscany Internet eXchange  
**UNCEM** – Unione nazionale comuni comunità enti montani  
**UO** – Unità organizzativa

### **Acronimi dei progetti regionali in materia di gestione documentale**

**AP@CI** – Amministrazioni Pubbliche @perte ai Cittadini e alle Imprese  
**DAX** – Digital Archives eXtended  
**InterPRO** – Interoperabilità di Protocollo

## **16. Siti Web di riferimento**

<http://web.rete.toscana.it/indice-aoo/index.jsp>  
<http://www.e.toscana.it>  
<http://www.cart.rete.toscana.it/>  
<http://www.rtrt.it>

Sul panorama nazionale:

<http://www.unipd.it/archivio/progetti/aurora>  
<http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/>  
<http://www.innovazionepa.gov.it/>  
<http://www.sspa.it>

Progetti nazionali e risultati dei gruppi di lavoro di Regioni, Province e Comuni:

[http://www.archivi.beniculturali.it/servizioII/progetti/archivi\\_regioni.htm](http://www.archivi.beniculturali.it/servizioII/progetti/archivi_regioni.htm)  
[http://www.archivi.beniculturali.it/servizioII/progetti/province/Titolario\\_Province.htm](http://www.archivi.beniculturali.it/servizioII/progetti/province/Titolario_Province.htm)  
<http://www.archivi.beniculturali.it/servizioII/progetti/comuni/Premessa.html>

## **17. Bibliografia essenziale**

Si rinvia per questa parte alla bibliografia citata nelle Linee guida fase 1 come essenziale punto di riferimento.

A quella si aggiunge in particolare il documento prodotto da un gruppo nazionale che ha riflettuto sulle regole per la redazione degli oggetti dei documenti.

*Le raccomandazioni di Aurora* a cura del Gruppo di lavoro interistituzionale Aurora, Padova, CLEUP, 2009

## **18. Allegati**

## **(1) SCHEDA DI ANALISI: PROCEDURE IN ATTIVAZIONE**

La scheda utilizzata per l'analisi delle procedure cerca di rilevare tutti i dati necessari per comprendere il contesto amministrativo (procedimento/processo) all'interno del quale viene individuato il/i documento/i – nativi digitali - da scambiarsi tramite interoperabilità di protocollo.

Si riporta la spiegazione di ciascun campo che compone la scheda al fine di precisare il significato assunto dalle varie diciture nell'ambito specifico dell'elaborazione concettuale del GdL e di agevolare in questo modo il lavoro di completamento da parte degli utilizzatori.

### **Intestazione scheda**

*Tipologia procedimentale*: campo in cui la tipologia procedimentale di cui si rilevano i dati viene definita con un titolo assegnato e standardizzato dal gruppo di lavoro;

*Codice tipologia procedimentale*: campo in cui viene indicato un codice numerico che individua univocamente la tipologia; il codice è assegnato dal gruppo di lavoro sulla base di un contesto individuato e di riferimento come per esempio il corpus di schede già redatte;

*Codifica materia/funzione*: campo in cui viene indicato un codice numerico che individua univocamente la materia/funzione nel cui ambito ricade la tipologia procedimentale trattata; la funzione/competenza individuata è comune agli enti coinvolti nel trattamento della tipologia procedimentale;

*Ente titolare della tipologia procedimentale*: campo in cui viene indicato l'ente che per primo pone in essere la/dà avvio alla procedura oggetto di rilevazione rimanendo titolare in questo modo anche degli esiti della stessa e del/i provvedimento/i finale/i che la riguardano in via diretta e principale;

*Altri enti coinvolti*: campo in cui viene/vengono indicato/i l'ente/gli enti coinvolto/i, oltre il titolare, nel trattamento della procedura oggetto di rilevazione;

*Fonti*: campo in cui viene indicata la normativa che regola la tipologia procedimentale oggetto di rilevazione;

*Versione e Data scheda*: campo in cui vengono indicate la versione della scheda (nella forma di un numero progressivo da 1 a n) e la data della redazione/aggiornamento.

### **Rilevazione dati**

*Fasi*: campo in cui vengono indicate, in progressione numerica da 1 a n, le fasi in cui si suddivide la catena degli eventi che compongono la tipologia procedimentale analizzata;

*Evento*: campo in cui viene descritta la singola fase procedimentale rilevata e analizzata;

*Soggetto emittente*: campo in cui viene indicato l'ente/istituzione che, indipendentemente dal Soggetto titolare della tipologia (vedi Intestazione scheda), emette il/i documento/i prodotto/i nell'ambito dell'evento precedentemente indicato;

*UO soggetto emittente*: campo in cui viene indicata l'articolazione del soggetto emittente preposta al trattamento per competenza della tipologia procedimentale analizzata;

*Soggetto ricevente*: campo in cui viene indicato l'ente/istituzione che, indipendentemente dal Soggetto titolare della tipologia (vedi Intestazione scheda), riceve il/i documento/i prodotto/i nell'ambito dell'evento precedentemente indicato;

*UO soggetto ricevente*: campo in cui viene indicata l'articolazione del soggetto ricevente preposta al trattamento per competenza della tipologia procedimentale analizzata;

*Documenti prodotti*: campo in cui viene/vengono indicato/i il/i documento/i prodotto/i nell'ambito dell'evento precedentemente indicato;

*Oggetto documento*: campo in cui viene indicata la forma standardizzata dell'oggetto del documento prodotto;

*Codice documento*: campo in cui viene indicato un codice numerico, assegnato dal gruppo di lavoro, che individua univocamente il documento prodotto nel contesto della tipologia procedimentale analizzata;

*Formati e tecnologie consigliati*: campo in cui viene indicato il formato del/i documento/i (i.e. digitale/i) prodotto/i nell'ambito dell'evento precedentemente indicato;

*Tempi di conservazione per l'ente titolare*: campo in cui verrà indicato il tempo di conservazione del/i documento/i (i.e. digitale/i) prodotto/i nell'ambito dell'evento precedentemente indicato dal punto di vista e nel sistema di gestione documentale di riferimento dell'ente titolare;

*Tempi di conservazione per gli altri enti coinvolti*: campo in cui verrà indicato il tempo di conservazione del/i documento/i (i.e. digitale/i) prodotto/i nell'ambito dell'evento precedentemente indicato dal punto di vista e nel sistema di gestione documentale di riferimento degli altri enti/istituzioni coinvolti.



TIPOLOGIA PROCEDIMENTALE	
CODICE TIPOLOGIA PROCEDIMENTALE	
CODIFICA MATERIA/FUNZIONE	
ENTE TITOLARE DELLA TIPOLOGIA PROCEDIMENTALE	
ALTRI ENTI COINVOLTI	
FONTI	
VERSIONE E DATA SCHEDA	

<i>Fasi</i>	<i>Evento</i>	<i>Soggetto emittente</i>	<i>UO soggetto emittente</i>	<i>Soggetto ricevente</i>	<i>UO soggetto ricevente</i>	<i>Documenti prodotti</i>	<i>Oggetto documento</i>	<i>Codice documento</i>	<i>Formati e tecnologie consigliati</i>	<i>Tempi di conservazione per l'ente titolare</i>	<i>Tempi di conservazione per gli altri enti coinvolti</i>
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											
6.											
7.											
8.											
9.											
...											

***(2) PASL***

### ***(3) Abusi edilizi***

***(4) Adesione ai contratti aperti di Regione Toscana***

***(5) Adesione RTRT***

***(6) Albo cooperative***

***(7) Conferenza sindaci***

***(8) Coordinamento demanio marittimo***



***(9) Iscrizione stato civile***

***(10) Registro Associazioni di promozione sociale (APS)***

***(11) Interventi aeroportuali***

***(12) Partecipata porti-aeroporti***

***(13) Registro volontariato***

*(14) Concessione contributi per forme associative di comuni*

***(15) Revoca contributi forme associative di comuni***

***(16) Autorizzazione strutture sanitarie***



***(17) Graduatorie medici***

***(18) Graduatorie pediatri***

***(19) Trasferimento lavoratori fra centri impiego***

***(20) Autorizzazione emissioni in atmosfera***

***(21) Autorizzazione gara ciclistica***

***(22) Autorizzazione trasporti eccezionali***

## (23) RELAZIONI TRA ENTI PERIFERICI DELLO STATO E COMUNI DEL TERRITORIO

-----

### DOCUMENTO DI SINTESI

In questo documento si mette a disposizione della comunità RTRT l'esperienza condotta sul territorio pisano dove tutte le amministrazioni afferenti al territorio si sono impegnate a condividere un percorso verso la dematerializzazione ed in particolare verso un sistema di scambio telematico di documenti. Tra alcune di queste amministrazioni è stato sottoscritto un protocollo di intesa avente per oggetto: "

Queste riflessioni sono il risultato del lavoro di un test bed costituitosi all'interno del gruppo di lavoro RTRT cui hanno partecipato il Comune di Pisa, il Comune di Lucca e il Comune di Prato.

#### **Obiettivi del Test bed**

Il test bed ha avuto come obiettivo quello di delineare le modalità di intervento e gli elementi di rilievo nel particolare contesto dello scambio per via telematica di documenti elettronici tra una amministrazione locale appartenente a RTRT ed altre PP.AA. esterne ad RTRT compresi gli uffici periferici dello Stato (es. Prefettura, CCIA, etc).

#### **Modalità di lavoro**

Il gruppo si è incontrato per condividere le esperienze delle proprie amministrazioni sia a livello di accordi locali che di esperienze concrete di scambio telematico.

Come prima cosa sono stati individuati gli uffici periferici dello Stato con cui attivare il percorso di dematerializzazione documentale e sono:

- Prefettura
- Camera di Commercio
- INAIL
- INPS
- Motorizzazione civile
- Agenzia delle Entrate
- Ufficio scolastico provinciale (ex Provveditorato)
- Procura della Repubblica
- Tribunale
- VV.FF.
- ASL

Sono state tracciate, poi, le linee di intervento basate sulla costituzione di "tavoli tecnici" con la partecipazione di rappresentanti di vari Enti e uffici periferici dello Stato al fine di sviluppare sinergicamente un percorso di semplificazione amministrativa e dematerializzazione che possa assicurare una sempre maggiore qualità dei servizi da erogare a favore degli utenti.

Ciascun Comune del Test Bed si è quindi adoperato, individualmente, per organizzare tavoli tecnici provinciali.

All'incontro tenutosi presso la Prefettura di Pisa hanno partecipato gli Enti della provincia e l'elemento di rilievo emerso è stata la definizione di un protocollo d'intesa tra queste amministrazioni.

Gli obiettivi del Protocollo di intesa sono i seguenti:

- analisi conoscitiva delle dotazioni tecnologiche, sia hardware che software, necessarie alla gestione informatica documentale (Firma digitale, Posta elettronica certificata, Protocollo informatico)
- analisi dei flussi documentali
- attivazione di un processo di formazione dei dipendenti degli Enti firmatari sul Codice

- dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n.82/2005 e successive modificazioni)
- istituzione di un Comitato tecnico quale sezione della Conferenza permanente costituita presso la Prefettura.

Si è costituito quindi un Comitato tecnico presieduto dal Prefetto o da un suo delegato e composto dai rappresentanti degli Enti.

Le competenze del comitato tecnico sono le seguenti:

- Predisporre il "Piano provinciale per la semplificazione amministrativa" con le azioni di sistema da intraprendere
- Individuare le regole di lavoro e le linee guida per lo sviluppo dei servizi coerentemente con gli obiettivi definiti nel protocollo d'intesa
- Assicurare la realizzazione e la gestione di servizi che rispondano ai requisiti concordati
- Pianificare le azioni formative
- Verificare lo stato di avanzamento delle attività programmate

### **Conclusioni**

Il presente documento affronta delle tematiche prettamente operative e legate a modalità di lavoro che possono cambiare su base territoriale in funzione della tipologia di Enti coinvolti. Comunque può rappresentare un'esperienza che diffusa presso tutte le amministrazioni RTRT consentirà di creare un circuito virtuoso affinché tutta la PA. toscana possa muoversi in maniera condivisa, coordinata e soprattutto con stesse finalità.