



> **La rivoluzione** silenziosa

Protocollo informatico e gestione dei flussi documentali
per una Pubblica Amministrazione a servizio del cittadino

**“Sistema di protocollo informatico e gestione
documentale”**



Roma, 8 aprile 2002

Roberto Bettacchi
Direttore Business Unit P.A.
r.bettacchi@agora.it

I DIECI OBIETTIVI DEL GOVERNO PER LA DIGITALIZZAZIONE DELLA PA

SERVIZI ON-LINE AI CITTADINI E ALLE IMPRESE

1. **Tutti i servizi prioritari disponibili on-line.**
2. Trenta milioni di carte **CIE** e **CNS** distribuite.
3. Un milione di **firme digitali** diffuse (entro il 2003).

EFFICIENZA

4. Il 50% della spesa per beni e servizi tramite e-procurement.
5. Tutta la **posta interna** della PA tramite e-mail.
6. Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE.

7. Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili.
8. Un terzo della formazione erogata tramite e-learning.

TRASPARENZA

9. Due terzi degli uffici della PA con l'accesso on-line all'**iter delle pratiche** per cittadini e imprese.

QUALITA'

10. Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di sistemi di customer satisfaction.

Obiettivi strategici del piano di e-government (digitalizzazione della PA)

- Erogazione servizi on-line ai cittadini e alle imprese (sportello/ufficio digitale)
- Enti Territoriali come front-office della PA
- Integrazione Rete Nazionale PA (back-office) attraverso **cooperazione e interoperabilità**
- Servizi on-line gestiti da operatori **ASP (istituzionali e/o commerciali)**

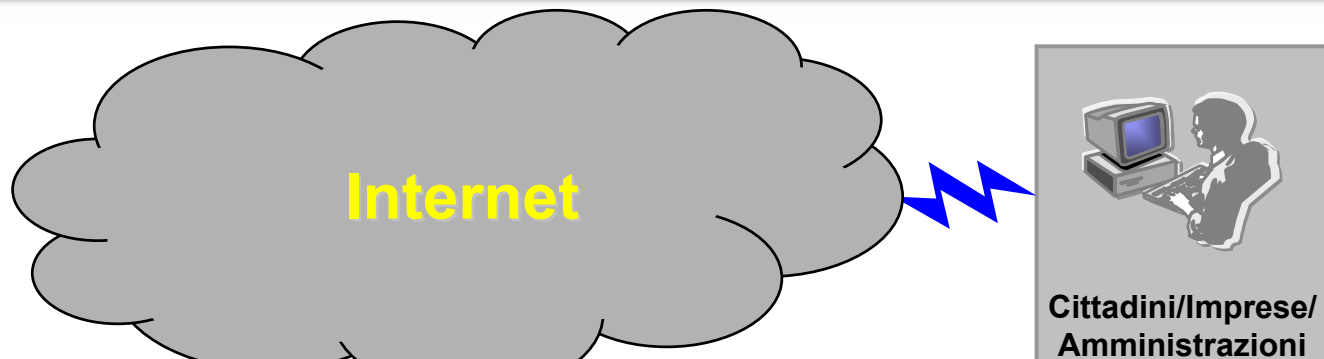
- **Portale** = strumento di erogazione sicura di funzioni (certificazione, autenticazione, instradamento, ricerca, ecc...)

- **Sistemi da integrare**
 - Firma digitale
 - Posta certificata
 - Protocollo informatico e gestione documentale

- **Servizi da erogare on-line**
 - Anagrafe, catasto, tributi, ecc...

- L'erogazione di servizi on-line basati sulla **trasparenza amministrativa** implica:
 - Registrazione ordinata, controllata e classificazione della documentazione amministrativa
 - Digitalizzazione della documentazione al fine di consentire **cooperazione** ed **interoperabilità** tra Amministrazioni

- Sistemi di protocollo informatico e gestione documentale come infrastruttura di base nella nuova architettura di PA digitale



Portale

Sportello Unico, URP, Catasto, Anagrafe, Tributi, ecc...

Intranet: e-learning, rassegna stampa, gestione presenze, personale, etc.

Protocollo/Workflow/Gestione Documentale

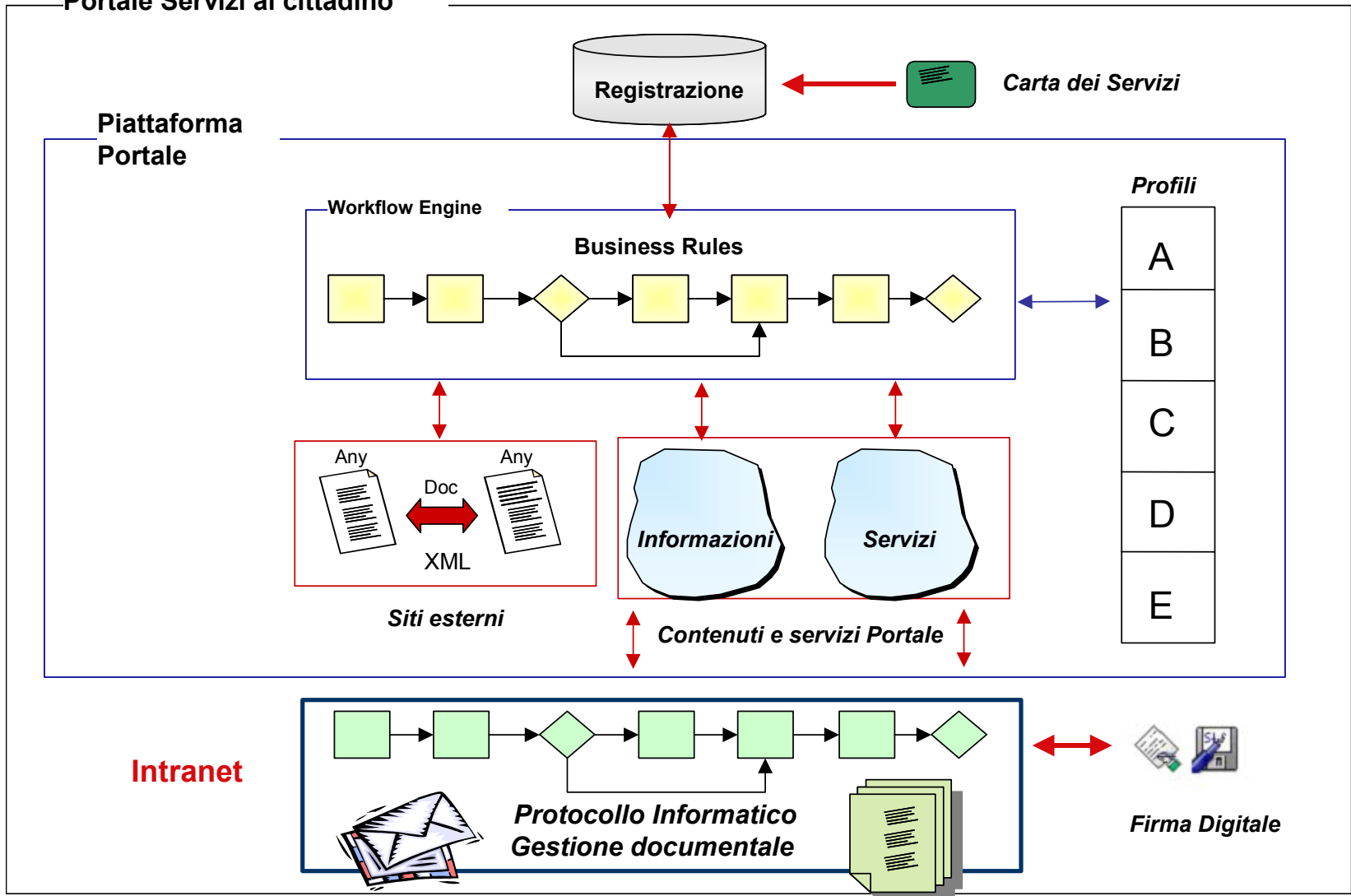
PROFILAZIONE UTENTI

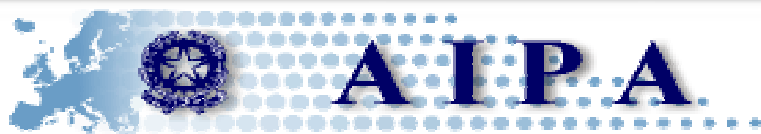
SERVIZI AL CITTADINO E
ALLE IMPRESE

SERVIZI INTERNI

PROCEDURE/CONTENUTI

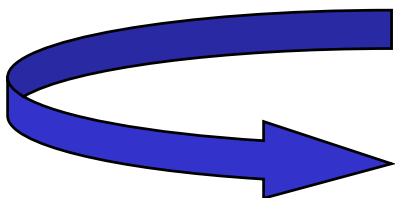
Portale Servizi al cittadino





- Direttive & regole tecniche PCM 1999/2000
- AIPA/CR/28 (maggio 2001)
- AIPA/CR/31 (giugno 2001)

Il sistema di protocollo informatico deve:



- garantire il punto di ingresso per l'interazione tra utente e AOO
- garantire la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata e in uscita;
- consentire l'identificazione e il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consentire in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti interessati;
- garantire la corretta applicazione dei procedimenti
- consentire l'interoperabilità tra registri.



- ❑ Sistema per l'automazione del registro di protocollo, gestione documentale e dei flussi procedurali secondo le più recenti norme emanate (giugno 2001)
- ❑ Gestione della protocollazione, acquisizione in/out di documenti elettronici, cartacei e di **posta elettronica** con allegati (manuale o automatica).
- ❑ **Indipendente dalla piattaforma** (Unix, NT) – Java 2 Enterprise (J2EE), XML
- ❑ **Web-based** (Client via browser, **ASP**)
- ❑ **NO-administration** per i client
- ❑ Basato su componenti leader di mercato – **Oracle**
- ❑ Integrato con la **firma digitale**
- ❑ Gestione interoperabilità tra registri
- ❑ Gestione delle procedure interne e processi (**workflow**)
- ❑ **Servizio fruibile dall'esterno attraverso porte applicative** (Web Service)



Le funzionalità



Gestione multipla dei registri di protocollo (anche riservati)



Completamento in differita delle informazioni aggiuntive: associazione al profilo del documento acquisito, classificazione, smistamento, gestione allegati.



Protocollazione automatica in caso di presenza del file `segnatura.xml`, sia su documenti che su mail in arrivo. Generazione del file per la protocollazione in uscita.



Smistamento via email del documento (link o doc. fisico) protocollato ad utente o gruppo assegnatario (per competenza o conoscenza).



Titolario: classificazione dei documenti a più livelli.

Con la fascicolazione il documento viene collocato all'interno di un aggregato di documenti ad esso correlati (Fascicolo) e assegnato al gestore del procedimento.



The screenshot displays the Folium web application interface. At the top, there is a green header with the 'folium' logo, the text 'Benvenuto in protocollazione', and user information: 'Registro corrente: RegistroUfficiale (arrivo)', 'Login: operatore', and 'Mercoledì 5 Dicembre 15:45:24'. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Nuovo documento', 'Ricerca', 'Selezione registri', 'Rubriche', 'Titolario', 'Posta in ingresso', 'Posta in uscita', and 'Documenti non completi'. The main content area shows a 'Registro*' dropdown menu set to 'RegistroUfficiale', with 'Arrivo' and 'Partenza' buttons. Below this are buttons for 'protocolla', 'classifica', 'assegna', and 'info'. A text input field contains the number '5'. A table below the input field lists document identifiers and their corresponding offices:

5.7	Roma
5.7.8	Ufficio 1
5.7.8.9	Armadio 1
5.7.9	Ufficio 2
5.7.9.1	Armadio 2

At the bottom of the interface, there are buttons for 'registrazione', 'acquisisci da file', 'acquisisci da scanner', 'stampa il timbro', 'allegati', and 'verifica firma'. The version number 'Ver. 1.0.10' is visible in the bottom right corner of the main content area.



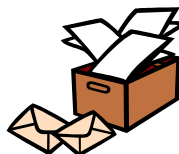
Le funzionalità



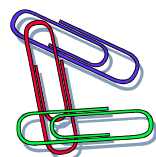
Definizione delle ACL sull'assegnazione del documento.



Repository Documentale protetto da Userid e Password. Gestione del documento con controllo check-in, check-out, versioning.



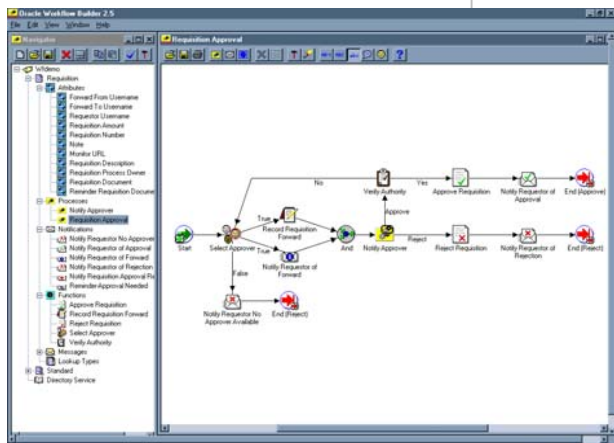
Gestione delle cartelle personali e inserimento di altra documentazione, oltre a quella protocollata assegnata.



Il documento è unico. Nelle cartelle personali vengono inseriti i link al documento.



Le funzionalità

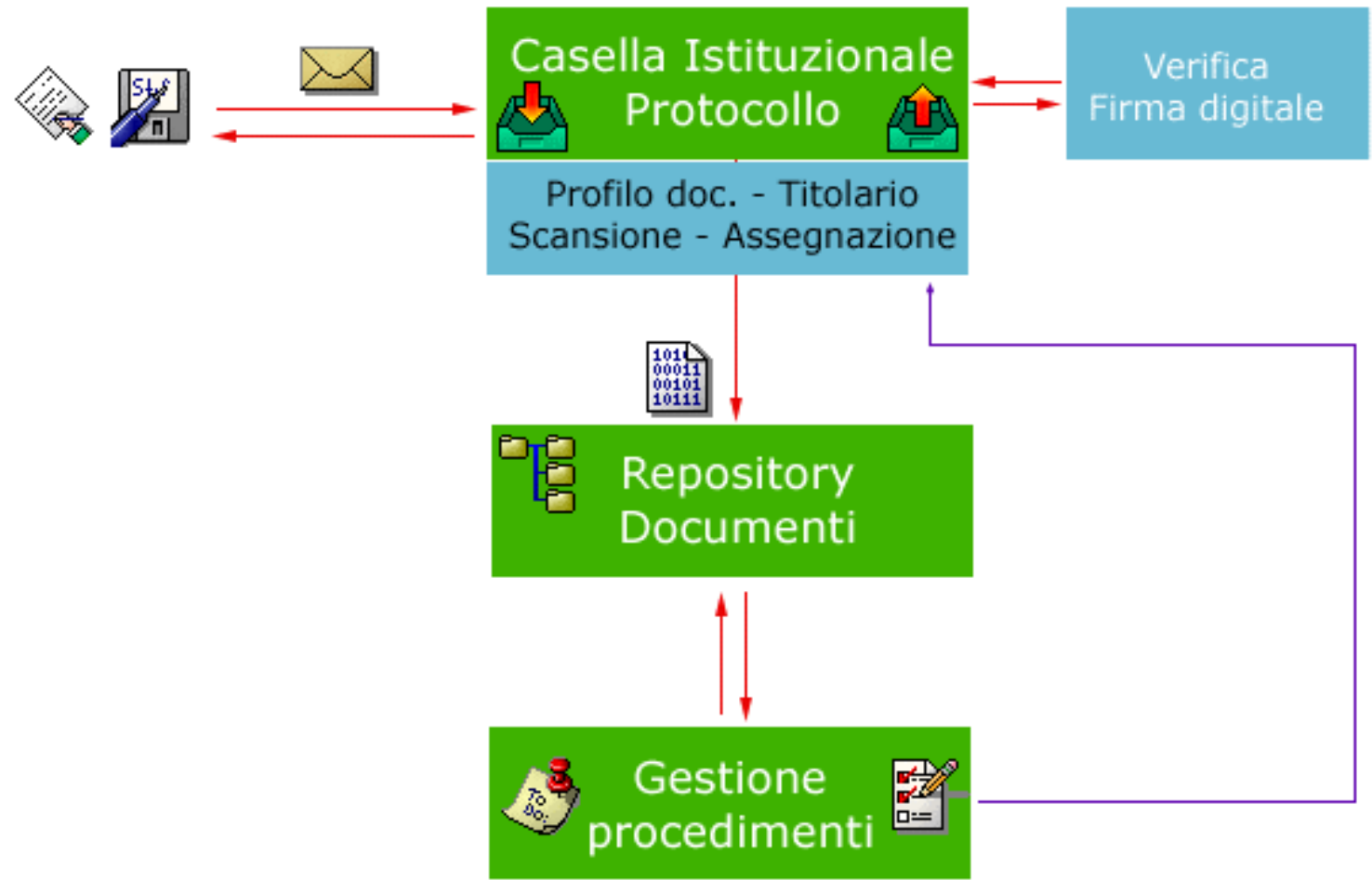


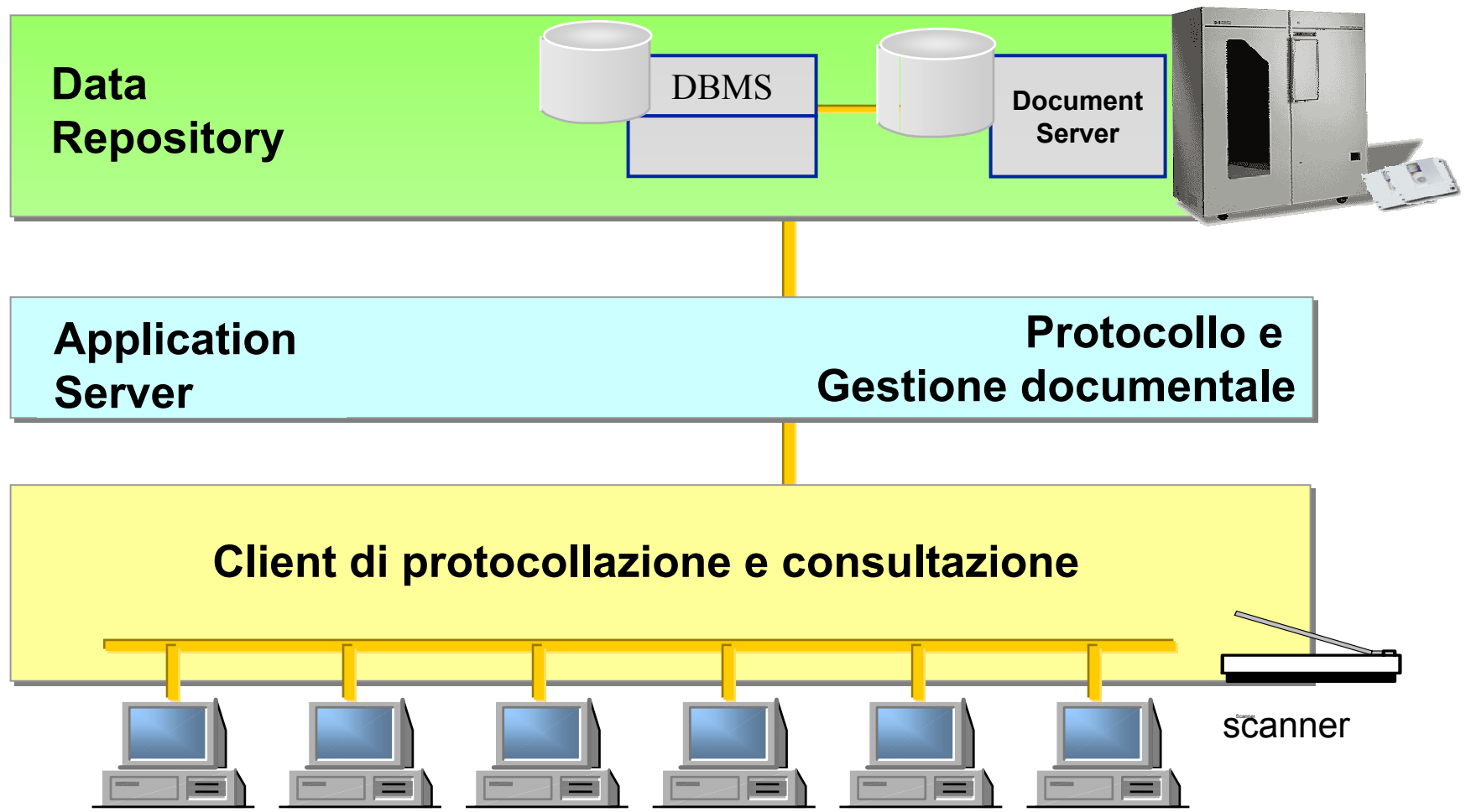
Folium mette a disposizione del gestore dei procedimenti un motore di workflow integrato nel sistema.

Workflow Builder: attraverso la sua interfaccia grafica permette di creare, modificare un procedimento semplicemente trascinando gli oggetti.

Utilizzando il Builder è possibile modificare tutti gli oggetti del workflow, incluse le attività e i messaggi. In ogni momento è possibile aggiungere, rimuovere o modificare le attività del procedimento o definire nuove relazioni tra le attività.

Workflow Monitor: con un browser standard, l'amministratore e gli utenti possono monitorare un procedimento connettendosi al Workflow Monitor che mostra sia graficamente che testualmente lo stato di avanzamento del procedimento







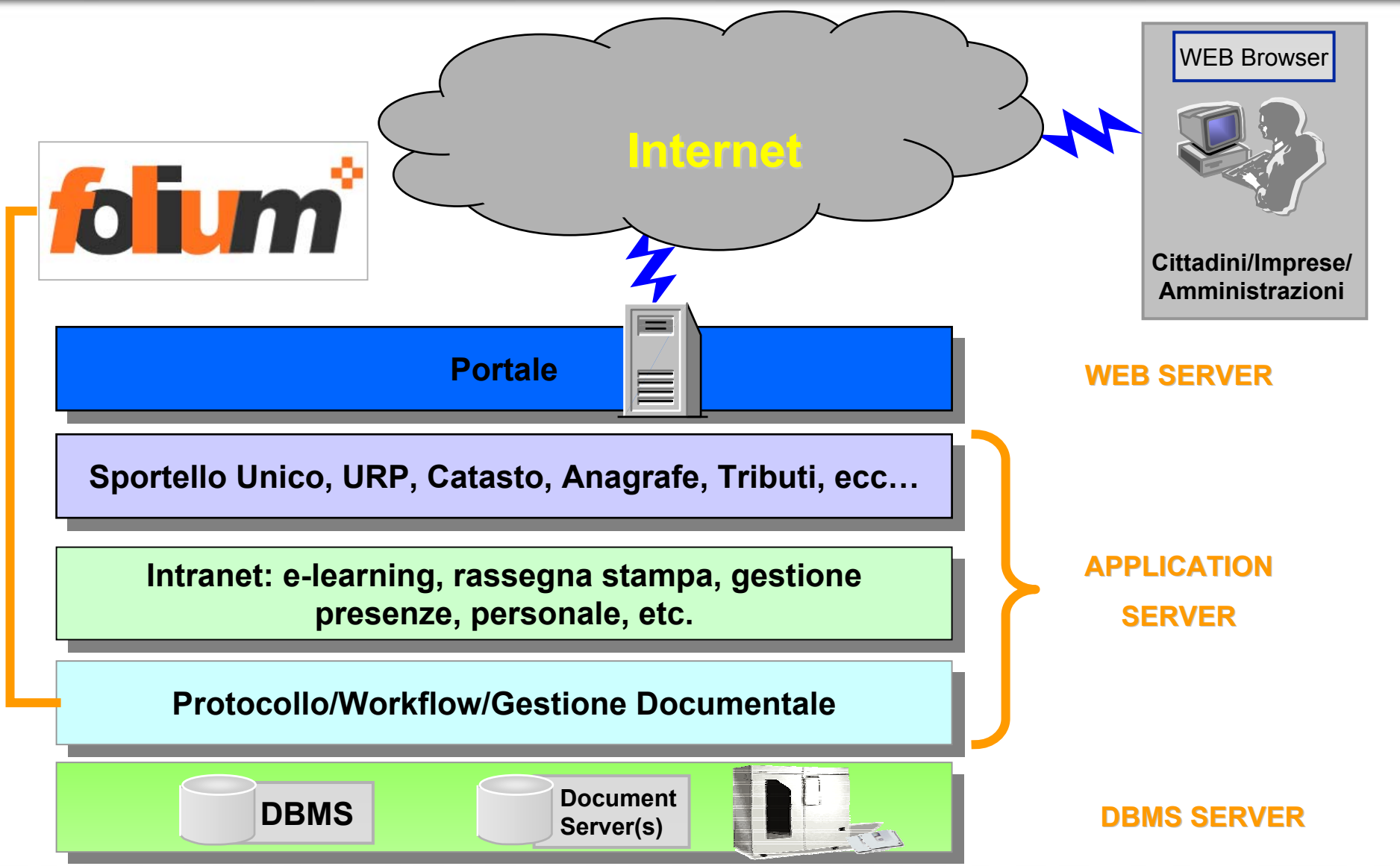
- ◆ Indipendente dalla piattaforma (Unix/NT)
- ◆ Tecnologie “best-of-breed” (J2EE, XML)
- ◆ Interfaccia Web (Internet Explorer 4.01 o successive)
- ◆ Interoperabilità (protocollazione automatica – file Segnatura.xml)
- ◆ Web mail integrata
- ◆ Gestione timbro elettronico
- ◆ Firma digitale (verifica firma e controllo CRL, multi CA)
- ◆ Gestione casella di posta istituzionale (protocollazione e-mail integrata)
- ◆ Gestione documento protocollato (trasformazione formato non modificabile)
- ◆ Segnatura del documento protocollato (versione elettronica e cartacea)
- ◆ Assegnazione del documento (competenza/conoscenza) via e-mail
- ◆ Apertura/Chiusura quotidiana del registro di protocollo
- ◆ Annullamento registrazioni di protocollo
- ◆ Gestione multipla dei registri di protocollo
- ◆ Registro delle emergenze
- ◆ Gestione dei carichi di lavoro (protocolli da completare)

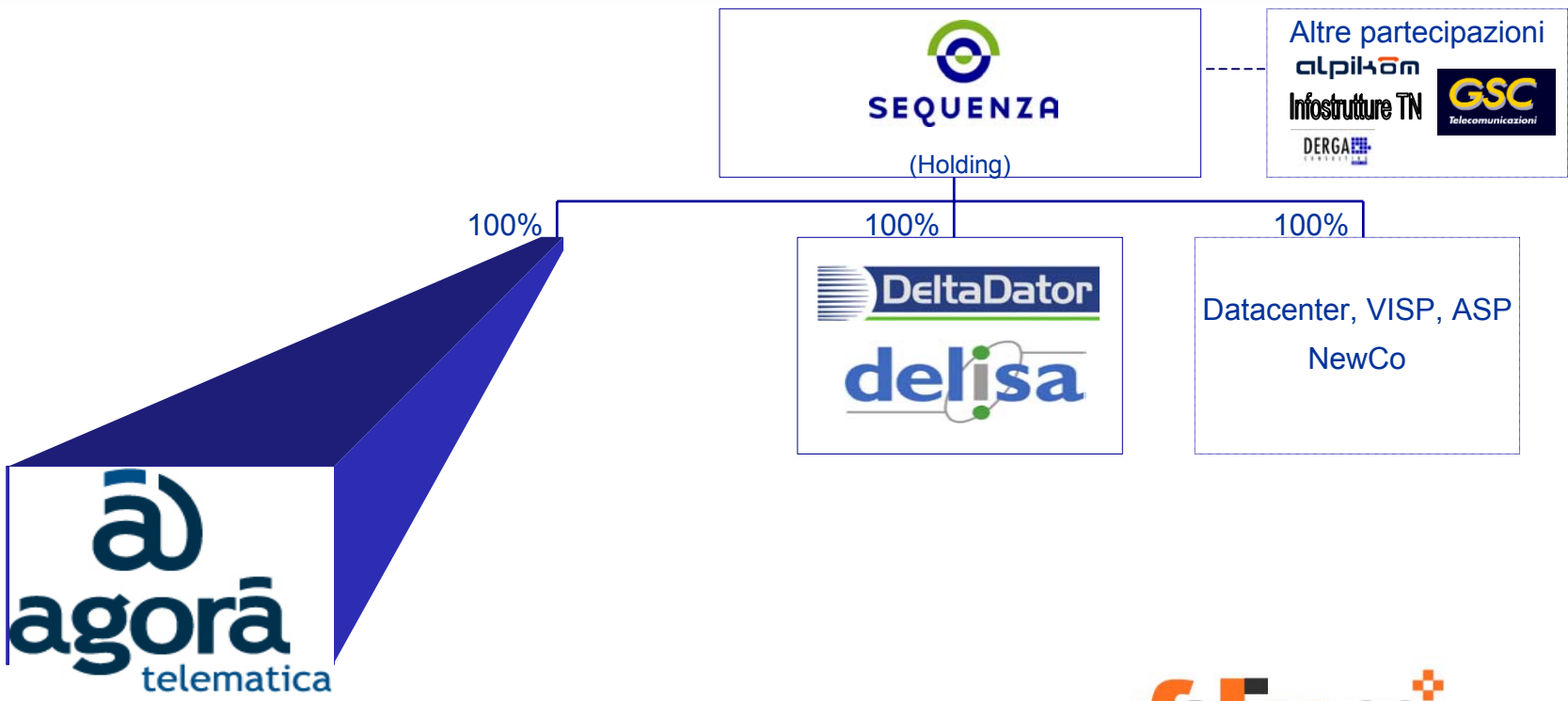


- ◆ Gestione grafica organigramma (AOO)
- ◆ Gestione rubriche mittenti/destinatari
- ◆ Gestione titolare e classificazione
- ◆ Gestione accesso documenti tramite ACL
- ◆ Navigazione tra documenti collegati
- ◆ Gestione allegati al documento
- ◆ Ricerca full-text sul contenuto dei documenti
- ◆ Gestione dei fascicoli, pratiche
- ◆ Gestione dei procedimenti (workflow integrato)
- ◆ Tracciabilità delle operazioni
- ◆ Gestione liste e rapporti
- ◆ Caricamento massivo documenti
- ◆ Gestione massimario di scarto
- ◆ Servizio protocollo fruibile tramite Web Service
- ◆ FTP embedded & HTTP file transfer



- ◆ FTP embedded
- ◆ HTTP file transfer
- ◆ Controllo attività (log)
- ◆ Lookup per codice di mittente, destinatario, assegnatario
- ◆ Statistiche registri
- ◆ Quota storage per utente
- ◆ Statistiche utilizzo quote storage
- ◆ Procedura di installazione (Folium installer)
- ◆ On-line contestuale
 - ✓ Manuale utente gestore documentale/workflow
 - ✓ Manuale utente protocollatore
 - ✓ Manuale sistemista
 - ✓ Manuale amministratore





Business Unit Pubblica Amministrazione
Business Unit Large Account
Business Unit PMI



DIGITALIZZAZIONE:

Leva infrastrutturale per l'erogazione dei servizi on-line

TRACCIABILITA':

Possibilità di controllare la corretta esecuzione delle singole operazioni

TRASPARENZA:

Possibilità di fornire informazioni inerenti le procedure ed il flusso dei documenti amministrativi

SICUREZZA:

Impossibilità di alterare le informazioni

CONFORMITA':

Normativa vigente

EFFICIENZA:

Maggiore rapidità nell'esperimento e nella gestione delle varie fasi amministrative



> **La rivoluzione** silenziosa

Protocollo informatico e gestione dei flussi documentali
per una Pubblica Amministrazione a servizio del cittadino

**“Sistema di protocollo informatico e gestione
documentale”**



Roma, 8 aprile 2002

Roberto Bettacchi
Direttore Business Unit P.A.
r.bettacchi@agora.it