

Buone Prassi - Dematerializzazione Documentale



Amministrazione: Comune di Giugliano in Campania

Provincia: Napoli

Regione: Campania

Sito Internet: <http://www.comune.giugliano.na.it>

PEC: segreteria.generale@pec.comune.giugliano.na.it

Referente: Dott.ssa Rossella Grasso

email: rossella.grasso@comune.giugliano.na.it

Telefono: 0818956234

Unità Organizzativa: Direzione Generale

Settore: Struttura di Supporto Ced e Provveditorato

Aree di innovazione

o Miglioramento dell'efficienza interna

o Trasparenza dell'azione amministrativa

Sintesi del progetto

L'evoluzione normativa ha portato il Comune di Giugliano ad una revisione del proprio sistema informatico documentale da alcuni anni. La sensibilità del Direttore Generale al miglioramento organizzativo finalizzato anche ai principi di trasparenza amministrativa ha contribuito all'innovazione culturale e tecnologica del sistema informatico di gestione documentale con un approccio di tipo modulare:

- protocollo informatico
- gestione documentale
- flusso documentale
- PEC
- firma digitale
- interoperabilità di protocollo
- interventi di conservazione sostitutiva
- Sportello Unico dell' Edilizia

Obiettivi

Il termine dematerializzazione documentale, significa la perdita di fisicità da parte degli archivi, costituiti da documentazione cartacea, e la loro sostituzione con documenti informatici. L'obiettivo è quello di addivenire gradualmente ad un completo archivio informatico di tutti i documenti amministrativi e consentire ai cittadini ed alle imprese di consultare gli atti amministrativi comunali e conoscere lo stato di avanzamento dei propri procedimenti per via telematica, secondo i principi di trasparenza amministrativa (legge 241/90).

Azioni

Anno 2008 – Progetto per la riorganizzazione e razionalizzazione della gestione del flusso documentale
Anno 2008 – Progetto per la ridefinizione del titolario di classificazione con la collaborazione di tutta la struttura
Anno 2009 – Redazione del Regolamento regolamento per il servizio di protocollo informatico e dei flussi documentali
Anno 2010 – Avvio del protocollo informatico "protocollo, gestione documentale, flusso" (tutta la struttura coinvolta)
Anno 2010 – Progetto per l'implementazione della firma digitale e per la posta elettronica istituzionale
Anno 2008 – Progetto per la conservazione sostitutiva delle pratiche edilizie (anni 2004-2011)
Anno 2010 – Avvio procedimento di firma digitale degli atti amministrativi (determinazioni e provvedimenti dirigenziali)
Anno 2010 – Attivazione della PEC integrata nel sistema di protocollo informatico
Anno 2009 – Registrazione all'IPA (www.indicepa.gov.it)
Anno 2010 – Attivazione posta elettronica certificata (PEC)
Anno 2010 – Attivazione firma digitale

Risultati

- ✚ Il Comune di Giugliano, oltre a pubblicare sul sito della rete civica comunale i testi di delibere di Giunta e Consiglio e ordinanze(Albo Pretorio *on-line*), consente la consultazione dei documenti originali informatici quali determinazioni e provvedimenti dirigenziali.
- ✚ Monitorizzazione dei tempi di gestione di ciascun atto amministrativo e dell'istruttoria di un qualsiasi procedimento (es. reclami, pratiche edilizie, etc)
- ✚ Disponibilità di un completo archivio documentale informatico

Destinatari

I destinatari del servizio sono sia gli utenti interni che i cittadini e le imprese

Modalità di realizzazione

Il progetto è coerente al D.lgs. 241/90, che obbliga ad assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale.

E' coinvolta operativamente tutta la struttura organizzativa dell'ente.

Un gruppo di lavoro intersettoriale coordina le attività di gestione e l'innovazione tecnologica

Punti di forza

- ✚ **Punti di forza** Rendere maggiormente efficiente l'Amministrazione Comunale attraverso la gestione informatica documentale e la razionalizzazione dei flussi documentali
- ✚ Migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa consentendo ai cittadini e alle imprese di

avere accesso allo stato di avanzamento delle proprie pratiche ed ai relativi documenti, oltre che alla consultazione degli atti amministrativi

- ✚ Disponibilità immediata della documentazione in modalità digitale

Criticità riscontrate

- ✚ Sensibilizzazione degli organismi dirigenziali
- ✚ Resistenza iniziale al cambiamento culturale (passaggio dal documento cartaceo al documento informatico) Complessità progettuale
- ✚ Normativa non stabile
- ✚ Sicurezza delle informazioni gestite
- ✚ Indisponibilità di fondi
- ✚ Analisi accurata dei flussi documentali e degli iter procedurali esistenti (workflow)

Stato dell'arte

Il sistema informatico consente la gestione dei processi ed è strutturato in "scrivanie virtuali" che riflettono l'organigramma del Comune di Giugliano.

Il software consente di pilotare uno scambio di documenti informatici tra le scrivanie in modo da creare un flusso informativo.

Ciascun operatore, che ha competenza su un determinato atto o procedimento, partecipa al processo in modo attivo, in funzione del profilo di utenza, dalla propria scrivania virtuale.

Le informazioni sono disponibili nel pieno rispetto dei vincoli di riservatezza e di sicurezza sia a livello centrale che periferico.

Inoltre tutta la struttura del Comune è in grado di utilizzare la PEC (posta elettronica certificata) integrata nel sistema di protocollo informatico ed ha avviato in via sperimentale il processo di interoperabilità di protocollo con altre PA della Regione Campania con il trattamento automatico dei documenti di protocollo scambiati. Al documento informatico, opportunamente convalidato con la Firma Digitale, viene correlata la segnatura XML ed il messaggio viene inviato all'indirizzo della AOO destinataria per la sua protocollazione automatica.

Nell'ambito del progetto complessivo di gestione documentale sono state effettuati dei progetti specifici di conservazione sostitutiva a norma della delibera CNIPA 11/2004 relativamente alle pratiche edilizie.

Descrizione del sistema

La realtà organizzativa del sistema di protocollo informatico sia dei documenti in arrivo che dei documenti in partenza del Comune di Giugliano è di tipo decentrato: solo gli uffici del protocollo hanno accesso al sistema di protocollo per la protocollazione dei documenti, l'acquisizione digitale, l'assegnazione a altro ufficio e la spedizione tramite PEC.



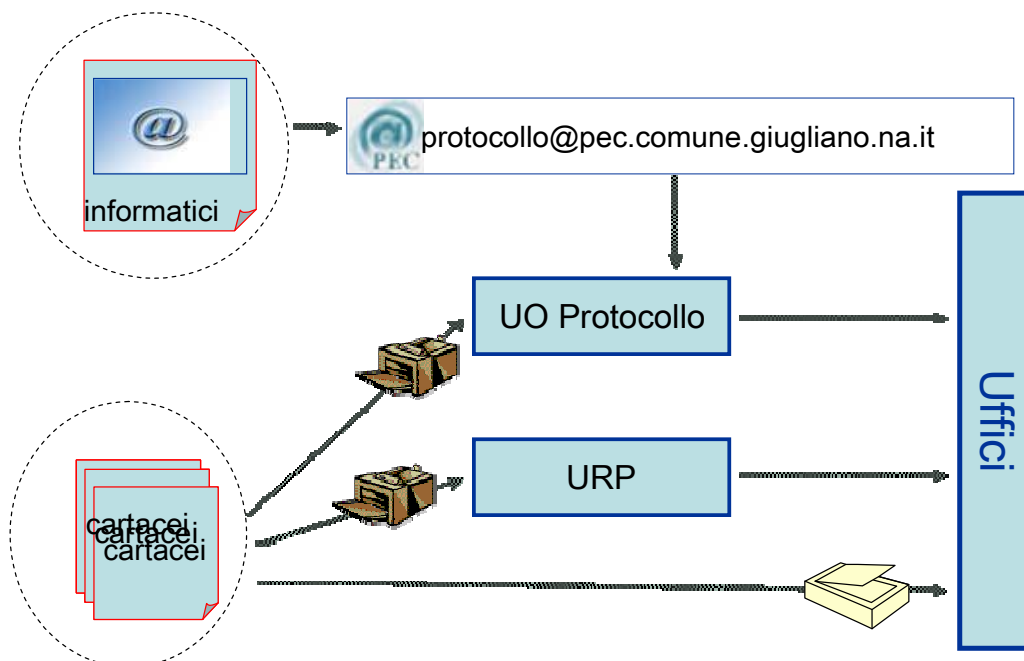
Le entità che costituiscono il sistema di gestione documentale, tra loro correlate, sono:

- ✚ Gestione della Struttura (comprende assegnazione degli incarichi di responsabilità della struttura organizzativa) Protocollo informatico
- ✚ Gestione dei Procedimenti Amministrativi (con descrizione dell'iter, tempificazione e connessione con le strutture)
- ✚ Gestione del Piano di Conservazione (Titolario integrato con il piano di fascicolazione)

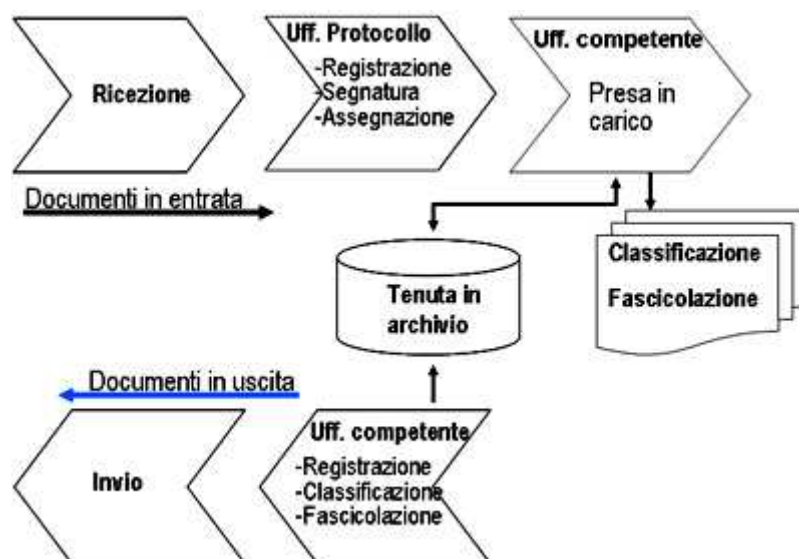
Sistema di protocollazione

Documenti in arrivo

I documenti in arrivo cartacei vengono protocollati ed acquisiti digitalmente dall'Ufficio Protocollo e i documenti digitali che arrivano tramite PEC vengono protocollati dall'UO Protocollo ed assegnati all'ufficio competente responsabile del procedimento.



Il sistema di interoperabilità consente di scambiare con procedura automatica oltre al documento informatico sottoscritto digitalmente anche i relativi numeri di protocollo tra gli enti, quindi certezza di ricevimento e di protocollazione.



Workflow documentale

Documenti interni

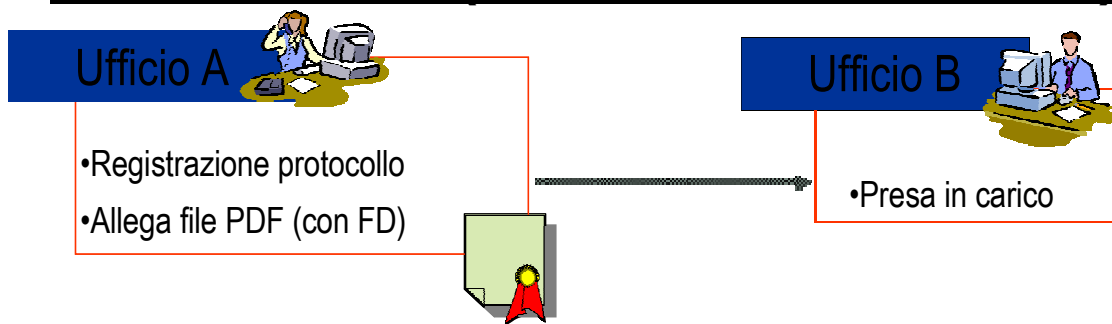
Per lo scambio di informazioni interne al Comune di Giugliano sono stati proposti due scenari: documenti informali e documenti formali.

Per i primi viene utilizzato il canale di posta elettronica istituzionale assegnato a ciascun ufficio. Per i documenti formali, vengono registrati documenti informatici PDF sottoscritti con firma digitale, quindi con la validità giuridica del documento cartaceo con firma autografa, ed assegnati in carico alla "scrivania virtuale" dell'ufficio destinatario interno.

Documento informale (messaggio e-mail)



Documento formale (documento informatico con FD)



Schema gestionale documenti interni

Sindaco	1
Dirigenti	12
Posizioni Organizzative	28

Progetti specifici di conservazione sostitutiva

- divulgazione dello strumento PEC agli ordini professionali e società per l'interscambio di documentazione, in modalità digitale, con il Comune di Giugliano
- ingegnerizzazione degli iter dei procedimenti
- dei vari uffici attivazione di una piattaforma
- Repository documentale conservazione a norma
dei documenti dell'archivio corrente
- attivare del procedimento informatico con firma digitale anche per Ordinanze dirigenziali, Ordinanze sindacali, Deliberazioni di Giunta e Consiglio, come documenti informatici originali, in sostituzione del cartaceo

Nell'ambito del progetto di dematerializzazione documentale sono stati realizzati 2 progetti specifici per la conservazione sostitutiva.

Le soluzioni adottate garantiscono l'ottemperanza di quanto previsto dalla Delib. CNIPA n.11/2004, soddisfano gli obblighi di esibizione e l'accesso alle pratiche/documenti.

Pratiche edilizie

Il progetto realizzato nel 2008 ha interessato l'archiviazione ottica delle ordinanze di demolizioni, DIA e Permessi di Costruire oltre i Condoni edilizi legge 47/85 e legge 326/03. Nel 2010 viene istituito lo Sportello Unico dell'Edilizia che ha il compito di curare tutti i rapporti tra il richiedente e la Pubblica Amministrazione semplificando i rapporti con gli utenti che potranno relazionarsi con un unico interlocutore anziché con una pluralità di uffici.