

Obiettivo dematerializzazione! Il Comune di Gattinara si racconta.

Dagli atti ai processi di lavoro fino ai flussi documentali. Un percorso per progetti nel mondo del digitale.

Chi ha voglia di fare un tuffo nella dematerializzazione e nel mondo digitale della P.A., lontano, per una volta, dalla pura e semplice teoria, può entrare in questo viaggio virtuale all'interno del Comune di Gattinara che apre le sue porte ai lettori per renderli partecipi di come dematerializzare non solo si deve ma si può, di come si può passare dalla teoria alla pratica, dal sogno a realtà.

Dematerializzazione, abbandono della carta, uso della pec, documenti digitali, firma digitale. Cosa significano questi termini è cosa ormai nota ai lettori esperti. Ma come fare per dare a questi concetti una vita? A Gattinara ci stiamo provando e... progetto dopo progetto, la carta inizia a sparire. Provo a dividere con i lettori una mattina in ufficio: la posta che arriva al protocollo dell'Ente? Il funzionario del protocollo la protocolla, la scannerizza, la assegna al mio ufficio e.....pochi secondi dopo la posso visionare sul mio pc, sul mio quaderno di lavoro, on line. La posta in arrivo circola in rete e arriva in pochi secondi in tutti gli uffici, i tempi di visualizzazione sono immediati, io posso sapere quali altri funzionari o uffici, insieme a me, sono destinatari di quella comunicazione, ho a disposizione i dati per poter rispondere in modo immediato, posso decidere di tenere in evidenza la pratica per esaminarla in un secondo momento, posso decidere di assegnare alla pratica una scadenza per la risposta, posso decidere di assegnare la risposta ad altri miei collaboratori.... Tutto con un click. Tutto comodamente seduta alla mia scrivania.

Vi sto parlando del nostro progetto: **PROTOCOLLO INFORMATICO DIGITALIZZATO E WORK FLOW INFORMATICO DEI DOCUMENTI E DEI FLUSSI.**

Con questo progetto è stato rivisto, dal punto di vista organizzativo, l'intero sistema di protocollazione in arrivo e in partenza nell'ottica della digitalizzazione nel momento in cui si è deciso, a inizio 2010, di scannerizzare e archiviare in modo informatico tutti i documenti in arrivo.

RISULTATI E VANTAGGI RAGGIUNTI: Tutti i documenti in arrivo sono ora scannerizzati e archiviati e consultabili dal protocollo dell'Ente o dal software di gestione e archiviazione documentale. Tutti gli operatori e gli uffici abilitati possono consultare i documenti e visionarli in qualsiasi momento a video senza dover pensare a dove sia stato messo o a chi sia stato consegnato il documento cartaceo. I documenti in arrivo sono consultabili da diversi uffici, nel caso le competenze siano ripartite, in tempo reale e simultaneo senza dover duplicare con inutili copie gli originali. Ma fino a qui non c'è molto di particolarmente innovativo e rivoluzionario. Ciò che sta rivoluzionando il nostro modo di lavorare è l'aver digitalizzato i processi e i work flow dei documenti. Non solo documenti digitalizzati ma circolazione e distribuzione informatica degli stessi. A regime, la carta non circolerà più; resta traccia e prova certa dell'iter dei documenti in arrivo: quando sono arrivati, a chi è stata assegnata la pratica, quando viene visto e trattato il documento, quando viene evasa la pratica o viene data risposta.

E ora, continuando nel nostro viaggio all'interno di un ufficio, provate a pensare per un momento a dove vanno a finire, normalmente, tutti i documenti cartacei che arrivano ogni giorno sulle nostre scrivanie. Gli uffici sono pieni di pile di fogli di carta, gli armadi sono pieni di faldoni, di schedari, di cartelle e

cartelline. E se capita che io non sono in ufficio a dire dove ho messo una pratica o un documento, cosa può succedere? Tutto si ferma e nessuno è in grado di rispondere o dare seguito a una pratica. Questo poteva succedere fino a ieri. Da oggi il nostro sistema digitalizzato ci consente di non fermarci, di essere sempre e in ogni caso in grado di rispondere e di trovare qualsiasi documento.

Sto parlando del progetto: **ARCHIVIO DOCUMENTALE E FASCICOLO DIGITALE.**

Con questo progetto, il nostro Ente è organizzato, ora, in modo da avere un archivio documentale informatico, perfettamente ordinato, dove tutti i documenti sono archiviati, catalogati e facilmente reperibili e consultabili, sia quelli in uscita, prodotti dai vari uffici, sia quelli in entrata. Anche i documenti prodotti internamente vengono archiviati nell'archivio digitale informatico Olimpo e sono, quindi, di facile ricerca e di facile consultazione da parte di qualsiasi operatore autorizzato, del segretario o del sindaco, indipendentemente dall'ufficio che li ha prodotti e senza necessità di sapere dove i documenti cartacei siano stati archiviati, il tutto attraverso un efficace sistema di ricerca.

Ma, ancora una volta, questo non ci bastava e così abbiamo deciso di arricchire il tutto con il "FASCICOLO DIGITALE". Non più faldoni, raccoglitori e cartelline per tenere insieme i documenti di una stessa pratica. Gli armadi si svuotano e i fascicoli digitali si riempiono. Tutti i documenti facenti capo ad una pratica vengono ora archiviati nel "fascicolo digitale", un fascicolo virtuale unico che raccoglie i documenti che fanno capo a una stessa pratica anche se vengono

prodotti da uffici diversi. Non più duplicazione di fascicoli e faldoni tra uffici. Tutta la storia di una pratica dalla A alla Z in un unico contenitore.

RISULTATI E VANTAGGI OTTENUTI:
“Non esistono i mie documenti e i tuoi documenti”. I documenti sono parte dell’Ente e come tale vanno gestiti. Devono potersi leggere, consultare e visionare anche se il titolare del documento non c’è. Si trova tutto sempre, subito e in modo veloce. Tutto sempre a portata di mano (o di tasto), tutto ordinato, tutto organizzato, se necessario condiviso.

In una giornata di lavoro, in ufficio, si susseguono tantissime altre incombenze oltre alla gestione dei documenti. Se è diventato così semplice e naturale gestire i flussi documentali in modo informatico, comodamente seduti alla scrivania e senza carta che circola, perchè non arrivare allo stesso risultato anche con le altre incombenze? Perché non dematerializzare l’intera scrivania e tutto quanto di solito vi sta sopra?

Ecco che nasce, così, l’idea del PROGETTO “SCRIVANIA DIGITALE” OVVERO: L’AGENDA INFORMATIZZATA.

Si tratta di un progetto che prevede l’utilizzo di una scrivania virtuale dalla quale si riesce a gestire qualsiasi cosa. Con il progetto scrivania digitale si è perseguito l’obiettivo: VIA LE AGENDE DALLE SCRIVANIE! Dopo le determine, i documenti, i work flow, si sta tentando di dematerializzare anche l’agenda attraverso l’utilizzo di una scrivania virtuale divisa in sezioni dalla quale si riescono a gestire gli scadenziari degli appuntamenti e delle pratiche, la gestione delle proprie assenze dal lavoro. Una scrivania che mostra sempre in evidenza le pratiche da portare avanti, quelle in corso di formazione, i programmi di lavoro suddivisi nel tempo. Nella scrivania digitale

ognuno può trovare un proprio spazio riservato per memorizzare le proprie password segrete e dalla scrivania digitale si possono inviare post-it e messaggi ai colleghi e riceverne tempestivamente le risposte, tutto on-line, tutto senza carta..

E, proseguendo il viaggio, arriviamo al 2010 e alle ultimissime direttive del Ministro Brunetta che vorrebbe a tutti i costi vedere decollare l’utilizzo della p.e.c.. Non vogliamo di certo tirarci indietro di fronte a questa nuova sfida.

Ed ecco, così, che nasce l’ultimo dei nostri progetti: l’obiettivo di utilizzo della mail come mezzo di spedizione privilegiata dei documenti e, tutte le volte che è possibile, l’utilizzo della p.e.c.. Sto parlando del PROGETTO: RIDUZIONE SPESE POSTALI.

Con questo progetto gli uffici si sono posti l’obiettivo di ridurre il numero di documenti che vengono spediti tramite la posta normale. Il documento, ogni volta che è possibile, viene prodotto ma non viene stampato, viene trasformato in formato .pdf, firmato in modo informatizzato con firma autenticata secondo le norme di legge (D.Lgs. n. 39/93 art.3) o con firma digitale e inviato via mail o via p.e.c., semplicemente con un “clic”.

Non stupitevi se da questo breve racconto emerge una naturale leggerezza nell’approccio del nostro modo di lavorare al digitale.

Per noi è stato quasi un gioco da ragazzi. La naturalezza nel rapporto col digitale ci è venuta sicuramente più spontanea dopo 6 anni dal collaudo del nostro primo grande progetto digitale: sto parlando del PROGETTO “DETERMINE DIGITALI”.

Questo progetto è stato il nostro trampolino di lancio e la nostra palestra di allenamento al digitale. Quando nel 2004 siamo partiti, pochissimi dipendenti pubblici sapevano cosa fosse una firma digitale e pochissimi avrebbero saputo cosa farsene di una SMART CARD di firma digitale. Noi ne abbiamo fatto il nostro strumento di lavoro quotidiano. E quale palestra avrebbe potuto essere migliore delle determinazioni digitali, gli atti prodotti in quantità maggiore negli enti locali che vengono assunti quasi giornalmente da tutti gli uffici? L’elemento fortemente innovativo del progetto è consistito nel fatto che, dall’agosto 2004, nessun atto dirigenziale è stato più redatto in forma cartacea. Ma non solo. Tutte le determinazioni vengono prodotte completamente in modo informatico, come documento informatico e vengono firmate digitalmente e anche i processi intermedi, necessari alla redazione dell’atto finale, vengono monitorati e seguiti attraverso un quaderno di lavoro digitale che permette a ciascun operatore di sapere a che punto è l’iter di formazione dell’atto e quale attività successiva è richiesta.



Documenti digitali, dunque e procedimento totalmente digitale e informatico, dalla A alla Z. Ed ora, con l'attivazione dell'albo pretorio digitale, dal 1.1.2011 potrà sparire anche l'unica copia cartacea che al momento viene ancora stampata e pubblicata all'albo e con l'utilizzo della p.e.c. anche la trasmissione degli atti tra enti potrà circolare in rete.

RISULTATI E VANTAGGI OTTENUTI: Si è realizzato un processo di lavoro di équipe straordinario, coordinato e perfettamente funzionante che ha consentito di ridurre i tempi di lavoro e ovviare alla carenza di risorse umane. Il progetto, risalente al 2004, ha rappresentato una prima attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale e ha anticipato l'attuazione degli attuali obiettivi di e-government: efficienza, digitalizzazione, eliminazione della carta.

RISULTATI IN NUMERI: Più di **3.700** atti digitali assunti; più di **18.000** firme digitali apposte; **60.000** circa fogli di carta risparmiati.

Anche il passaggio nel 2009 al mandato informatico secondo le direttive dell'O.I.L. è stato un passaggio indolore, semplice ed efficace. Risparmi notevoli in termini di tempo da dedicare alla stampa e alla firma dei mandati, risparmio di tempo nelle consegne alla Tesoreria, risparmio di carta e inchiostro nella stampa dei mandati e delle reversali.

Mi piace rappresentare i nostri progetti come il risultato della costruzione di un puzzle, che è partito da un progetto generale nel quale era ben chiaro sin dall'inizio il risultato finale che si voleva raggiungere e dove l'obiettivo generale è stato spezzettato in tanti tasselli strutturati in modo da intersecarsi e unirsi perfettamente per la creazione del disegno finale.

Un ringraziamento doveroso va alla nostra software house, la Siscom spa che ha svolto con noi quel ruolo fortemente sollecitato anche in occasione dell'ultima edizione di Omat Roma 2010 da parte degli addetti ai lavori nei confronti delle ITC, di supporto e collaborazione per la ricerca delle soluzioni più ottimali, operative e funzionali. Progettazione, pianificazione e organizzazione sono infatti gli elementi indispensabili e vincenti insieme a una dose di buona volontà.

Buon digitale a tutti.

Dr.ssa Donatella Caruso - Dirigente
Comune di Gattinara

