



IL MANUALE DI GESTIONE

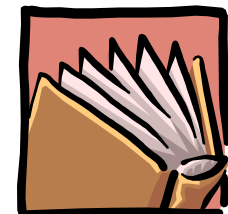
Riflessioni introduttive

Mariella Guercio, Università degli studi di Urbino, 2008

la regolamentazione delle procedure interne

- Gli aspetti organizzativi sono cruciali per governare sistemi informativi documentari sempre più complessi. In particolare si richiedono:
 - responsabilità definite
 - regolamentazione diffusa delle procedure.

Sono necessari strumenti generali che descrivano la politica documentaria stabiliscano modalità di coordinamento interno:
manuali di gestione e manuali operativi per la sicurezza



la regolamentazione del sistema documentario

- Costituisce uno strumento di orientamento e di guida che assicura controllo, completezza e qualità di procedure sempre più complesse e per natura instabili
- È uno strumento in grado di accompagnare con continuità e consapevolezza il cambiamento in corso nei modelli di comunicazione e nei contenuti del sistema informativo interno ed esterno alle amministrazioni e alle imprese
- Richiede la capacità di coniugare secondo una logica comune le esigenze delle diverse strutture di un'amministrazione



il manuale nella normativa

(dpcm 31 ottobre 2000)

- E' l'insieme delle norme, direttive, procedure interne che:
 - stabiliscono le modalità concrete di formazione, utilizzo e conservazione dei documenti
 - definiscono le responsabilità di tutte le strutture operative del soggetto produttore
 - forniscono le informazioni necessarie a un efficiente trattamento dei documenti

finalità del manuale

- descrivere il sistema di gestione e conservazione dei documenti
- fornire le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio documentario
- individuare livelli di esecuzione, responsabilità e controllo, in una visione d'insieme, dal protocollo all'archivio storico.
- Una volta reso pubblico, secondo quanto previsto dalla normativa, esso potrà anche servire al cittadino-cliente come primo livello di Carta dei servizi, un primo e significativo passo verso la certificazione di qualità del servizio



livelli di servizio del protocollo informatico nel manuale di gestione

- Definizione di parametri e valori di soglia in relazione a:
- **Continuità del Servizio:** disponibilità del servizio protocollo informatico nelle 24 ore: **100%** dal lunedì al venerdì.
- **Tempo di Ripristino:** nel 99% dei casi di blocco, il servizio protocollo informatico deve ripartire entro **24** ore dal fermo; nell'1% dei casi di blocco, il servizio protocollo informatico deve ripartire entro **48** ore dal fermo.
- **Tempestività di comunicazione:** in caso d'anomalia o malfunzionamento del Servizio Protocollo, il fornitore è tenuto a comunicare, dal momento in cui l'anomalia è accertata, al Responsabile del Servizio di Sede Centrale il problema riscontrato, la comunicazione può avvenire, anche tramite email, entro 2 ore.
- **Periodo d'osservazione:** durante le 24 ore giornaliere dal lunedì al venerdì.
- **Periodo di rendicontazione:** 1 mese, solare, consecutivo.
- Il fornitore deve garantire su tutte le postazioni di protocollazione i tempi di lavoro indicati nelle tabelle con riferimento ai **tempi protocollazione documento in ARRIVO e in PARTENZA,**

vantaggi del manuale

- Favorisce:
 - la normalizzazione delle procedure e il trattamento sistematico di criticità generalmente sottovalutate
 - la coerenza e l'uniformità dei prodotti documentari
 - l'adesione del personale alle politiche di gestione del sistema informativo documentario
- Deve essere uno strumento flessibile e aggiornato, in grado di promuovere la condivisione e l'interoperabilità senza imporre vincoli rigidi e inutili.

le componenti principali

- Ambito di applicazione del manuale e definizioni
- Modalità di trasmissione e trattamento (eventuale scansione) dei documenti per tipologie
- Descrizione dei flussi documentali (procedure di acquisizione, assegnazione, spedizione, circolazione)
- modalità di registrazione e di segnatura
- organizzazione dell'archivio corrente (regole di classificazione/fascicolazione e formazione delle serie, relazioni con la gestione dei procedimenti amministrativi) e di deposito
- regole di selezione, versamento e conservazione
- sicurezza (diritti di accesso, protocollo di emergenza)
- funzioni di interoperabilità, accesso e privacy
- utilizzo, comunicazione e aggiornamento del manuale

le componenti specifiche di un ambiente digitale

- La gestione della casella di posta elettronica e della posta certificata
- La conservazione del registro di protocollo informatico (periodicità coerenti con le esigenze della sicurezza, responsabilità distinte)
- L'uso della firma digitale (natura e titolarità, procedure di sicurezza soprattutto con riferimento al controllo degli accessi: identificabilità degli utenti, mantenimento dei file di log, ecc.)
- Procedure per la conservazione sostitutiva
- Uso di formati per i documenti in grado di garantire leggibilità nel tempo, interscambiabilità, immutabilità e persistenza e compatibilità con i meccanismi di firma (html, xml, pdf-a.tiff, txt)

le difficoltà

- Non esiste uno schema unico né definitivo: modelli diversi per strutture organizzative di diversa complessità
- E' complesso predisporre uno strumento di facile e immediata comunicazione che utilizzi una terminologia chiara e corretta
- Alto rischio di ripetizioni e ridondanza
- Gli schemi generali esistenti mancano di verifiche sperimentali nei settori innovativi
- I modelli realizzati sono legati a situazioni organizzative definite

i requisiti

- Il manuale richiede il diretto intervento (e quindi l'assunzione di responsabilità) delle strutture interne dell'ente
- E' condizione essenziale la presenza (costante) di professionalità tecniche anche per assicurare un requisito essenziale: l'aggiornamento

le criticità

- Necessità di una terminologia coerente e chiara
- Concretezza e semplicità
- Valutazione concreta dei diversi modelli organizzativi adottati e del loro impatto in tutte le fasi di lavoro
- Verifica della fattibilità delle scelte operate (soprattutto quelle di natura operativa relative alla individuazione di una o più AOO, di una rete di referenti)

considerazioni operative

- È uno strumento destinato ad avere un ruolo crescente e vitale per gestire i sistemi ibridi e, in particolare, i documenti elettronici
- Richiede l'integrazione con allegati di qualità finalizzati a guidare gli operatori e gli utenti nell'uso dei documenti (es. piani di fascicolazione, regole per la sicurezza e gli accessi, documenti per il flusso informativo e gestionale e il controllo dei procedimenti, regole per l'inserimento di anagrafiche, ecc.)
- Un modello efficiente prevede una struttura leggera arricchita da allegati specifici e collegata alla operatività dei sistemi informatici utilizzati

Alcuni nodi: le registrazioni particolari

Dal Manuale di gestione dell'ACI (
http://www.cnipa.gov.it/site/_files/manuale_aci.pdf):

- **Fax o e-mail** che non attivino procedimenti amministrativi
- Non sono soggetti a registrazione di protocollo i **documenti di natura contabile** prodotti ed emessi dall'Ente con numerazione progressiva in serie precostituite (es. mandati di pagamento, fatture, buoni d'ordine o simili).
- **Certificati Medici:** per i certificati medici, inviati dal dipendente alla Segreteria di Direzione o al protocollo generale, verranno acquisiti solamente i seguenti dati: mittente e oggetto (certificato medico),



Riferimenti bibliografici e siti web

[http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/La_Documentazione/
Manuale per il protocollo in ASP – Cnipa](http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/La_Documentazione/Manuale_per_il_protocollo_in_ASP_-_Cnipa)