

LE POLITICHE DI CONSERVAZIONE NELLA GESTIONE DOCUMENTALE.
INDICAZIONI OPERATIVE PER L'ENTE PRODUTTORE

Indice generale

PREMESSA.....	3
1. ISTITUZIONE E FORMALIZZAZIONE DI UN TEAM.....	4
1.1 Individuazione degli attori coinvolti.....	4
1.2 Definizione dei compiti e responsabilità.....	5
2. IL MODELLO DI ANALISI PER IL CENSIMENTO DEI PROCEDIMENTI E DEI DOCUMENTI.....	7
2.1 Fase di raccolta dei dati.....	7
2.2 Analisi dei dati e condivisione dei risultati.....	11
2.3 Eventuali prospettive.....	12
3. IL MODELLO DI GESTIONE DOCUMENTALE.....	13
3.1 Gli strumenti per la conservazione nella gestione documentale.....	13
3.2 Il manuale di gestione.....	15
3.3 Eventuali criticità.....	16
3.4 L'importanza della formazione nell'amministrazione digitale.....	18
4. LA CONSERVAZIONE.....	20
4.1 La scelta del modello di conservazione.....	20
4.2 Il processo per l'attivazione del servizio di conservazione.....	23
4.2.1 aspetti amministrativi.....	23
4.2.2 aspetti tecnologici.....	24
5. SUPPORTO, MONITORAGGIO E GRUPPI DI LAVORO,.....	30
5.1 Supporto.....	30
5.2 Monitoraggio.....	31
5.3 Gruppi di lavoro.....	31

PREMESSA

Le politiche di conservazione che un Ente pubblico deve mettere in atto sono strettamente correlate con le politiche di *governance* dell'Ente stesso e devono riguardare la gestione documentale nella totalità dei suoi aspetti.

Il quadro normativo attuale che disciplina la gestione documentale e la conservazione di documenti informatici prodotti dalla pubblica amministrazione è definito dal D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e dalle sue regole tecniche; ma come si è visto in questi anni, è un quadro normativo notevolmente dinamico (durante la fase di redazione del presente documento sono state pubblicate da AGID in consultazione le "Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici").

Per tanto l'obiettivo che ci si è posti non è fornire un manuale operativo di attività da predisporre in base alle disposizioni normative, ma piuttosto offrire a un qualsiasi ente pubblico, a prescindere dalle prescrizioni legislative contingenti, una metodologia organizzativa utile non solo ad implementare un sistema di conservazione dei propri documenti informatici in modo corretto ed efficace, ma anche ad affrontare un processo di transizione al digitale dove la conservazione a norma è da considerarsi solo il conseguente risultato finale di una serie di processi organizzativi e tecnologici messi in atto con metodo e programmazione.

1. ISTITUZIONE E FORMALIZZAZIONE DI UN TEAM

Il passaggio ad una amministrazione digitale è un processo complesso per una pubblica amministrazione che non coinvolge solo l'aspetto puramente tecnologico ma anche quello archivistico, giuridico-amministrativo e organizzativo.

La costituzione di un team o gruppo di lavoro con competenze trasversali è auspicabile per raggiungere con successo gli obiettivi fissati in un qualsiasi progetto che coinvolga l'attività dell'ente nell'ambito dell'amministrazione digitale, assicurando che nessuno degli aspetti coinvolti nel processo di cambiamento sia trascurato.

La formalizzazione del team è importante, anche nel recepimento delle disposizioni stabilite dall'art. 17 del D.Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale), per attribuire autorità e continuità all'operato del gruppo di lavoro che deve poter intervenire, a vari livelli, su tutti gli ambiti specifici dell'organizzazione, adattandosi alle esigenze peculiari di quest'ultima e assistendola nell'integrare i principi dell'amministrazione digitale per una corretta gestione, formazione e conservazione dei propri archivi digitali.

1.1 Individuazione degli attori coinvolti

L'ente deve individuare in modo appropriato gli attori che andranno a comporre il team o gruppo di lavoro: affinché sia efficace deve possedere competenze trasversali. Fondamentale è la presenza di risorse con effettive competenze archivistiche e informatiche; altre competenze molto importanti sono quelle giuridiche e gestionali. Le professionalità coinvolte devono poter supportare l'organizzazione nell'analisi del contesto documentale e nell'implementazione dei requisiti nell'ambito dell'amministrazione digitale.

Il gruppo di lavoro non deve essere composto da troppe persone. Piuttosto, a seconda degli aspetti di un processo di cui il team si sta occupando, è possibile coinvolgere altre professionalità interne all'ente coinvolte direttamente, anche attraverso l'istituzione temporanea di gruppi di lavoro specifici per quel processo, il cui coordinamento deve rimanere sempre in capo al team (per es. Gruppo di Lavoro sull'accesso agli atti; Gruppo di lavoro sul procedimento di liquidazione; ...).

Devono far parte del team coloro a cui è attribuita nell'organizzazione la responsabilità: della gestione documentale; della transizione al digitale; della sicurezza informatica; dei sistemi informativi; della conservazione.

Qualora non ne facesse parte, comunque importante è la costante collaborazione del team con il responsabile della protezione dati (DPO).

1.2 Definizione dei compiti e responsabilità

Il team deve essere posto nella condizione di lavorare a stretto contatto quotidianamente, anche se i suoi componenti sono appartenenti a unità organizzative differenti. Deve essere definito il ruolo di coordinatore del gruppo. I compiti da svolgere, anche in modo interoperabile, possono essere distribuiti tra i singoli membri del team a seconda delle competenze, di volta in volta in base al contesto specifico in cui si va a intervenire. Importante è lo svolgimento di riunioni periodiche per discutere della programmazione delle attività e degli stati di avanzamento dei progetti. È opportuno predisporre strumenti adeguati che facilitino l'assolvimento dei compiti del team (repository, account di posta elettronica dedicati; piattaforme di comunicazione e condivisione, sistemi di tracking delle attività e del monitoraggio periodico, etc...).

I compiti del team possono essere:

- supporto nell'applicazione delle disposizioni normative che riguardano direttamente o indirettamente l'ambito dell'amministrazione digitale;
- supporto al servizio informatico dell'Ente per l'aggiornamento ai cambiamenti tecnologici;
- programmazione e pianificazione operativa delle azioni future da intraprendere in ambito digitale in conformità in modo particolare con il Piano triennale ICT di AgID;
- supporto e formazione agli interessati (interni ed esterni) coinvolti nel cambiamento dei processi di lavoro;
- analisi periodica sull'adeguatezza della gestione documentale dell'ente rispetto al contesto interno ed esterno;
- misurazione dell'efficacia delle azioni intraprese e dei processi implementati;

- monitoraggio della corretta applicazione delle politiche di gestione documentale all'interno e all'esterno dell'ente;
- predisposizione di documenti ed eventuali altri strumenti di comunicazione che riferiscano sull'attività del team, sulle azioni intraprese e sull'efficacia.

2. IL MODELLO DI ANALISI PER IL CENSIMENTO DEI PROCEDIMENTI E DEI DOCUMENTI

Prima di attivare il processo di conservazione è necessario individuare e quantificare la produzione documentale dell'ente al fine di prevedere i costi e le strategie per la produzione, gestione e conservazione dei documenti. Lo strumento individuato per realizzare questa analisi è il censimento dei procedimenti e dei documenti, attraverso il quale sarà possibile sia ottenere i dati utili alla quantificazione che promuovere tra gli utenti coinvolti nell'attività la cultura della semplificazione amministrativa e della reingegnerizzazione. Pensare al procedimento amministrativo, ovvero al processo, significa descrivere i documenti prodotti e o ricevuti, le azioni eseguite e i soggetti che intervengono favorendo le attività di razionalizzazione.

A seguito di un buon piano di comunicazione che preveda anche il coinvolgimento delle posizioni apicali, sarà importante assicurarsi che i soggetti interessati nella compilazione abbiano una buona capacità analitica, una visione d'insieme delle attività amministrative della propria amministrazione/unità organizzativa e che abbiano compreso a pieno l'utilità del censimento.

Infine è fondamentale che gli utenti siano supportati nella compilazione e che abbiano tempi e modalità precedentemente definiti.

2.1 Fase di raccolta dei dati

Il modello proposto prevede in primo luogo l'analisi del procedimento amministrativo, essendo la produzione dei documenti strettamente correlata all'attività amministrativa dell'organizzazione. Data la complessità nella ricognizione dei procedimenti è consigliabile avviare una riflessione a partire dalle basi informative già presenti e consolidate per norma di legge all'interno dell'amministrazione, ovvero:

- **Attività e procedimenti (Trasparenza)**, prevista dall'articolo 35 del D.Lgs 33/2013., ovvero l'obbligo di pubblicazione relativo ai procedimenti amministrativi. L'organizzazione potrà integrare questa base informativa con tutti i procedimenti amministrativi e di rilevanza interna che prevedono la produzione di documenti soggetti a conservazione (ad esempio quelli afferenti alle risorse umane o alle risorse finanziarie);

- **Basi di Dati delle PA** così come previsto dall'articolo 24-quater, comma 2, D.Lgs 90/2014 che ha previsto la comunicazione ad Agid da parte delle Amministrazioni dell'elenco delle basi di dati in loro gestione e degli applicativi utilizzati e attraverso le quali è possibile identificare quelle deputate alla produzione e gestione documentale

La compilazione del censimento richiederà, per ogni procedimento, l'inserimento dei dati inerenti alle responsabilità, ai tempi, al flusso di processo, agli attori interni o esterni coinvolti e agli applicativi utilizzati per la gestione del procedimento. Nella tabella di seguito una breve proposta:

Oggetto dell'analisi	Elemento	Descrizione
Procedimento amministrativo	Identificativo del procedimento	E' fondamentale associare ad ogni procedimento un ID univoco
	Nome del procedimento	Inserire la denominazione del procedimento amministrativo
	Unità Organizzativa Responsabile (UOR)	Indicare l'Unità Organizzativa Responsabile (UOR)
	Servizio o Ufficio Responsabile	Indicare il servizio o l'ufficio responsabile
	Responsabile del procedimento	Indicare il nome o il ruolo del Responsabile del procedimento amministrativo
	Descrizione del flusso	Descrivere il flusso del procedimento dal suo avvio (Istanza, dichiarazione, segnalazione, avvio d'ufficio) fino al suo completamento, evidenziando eventuali criticità
	Stati previsti	Una volta avviato il procedimento questo potrebbe assumere degli stati (per esempio preso in carico, rifiutato, accettato)
	Durata del procedimento	Indicare i tempi del procedimento amministrativo individuati anche sul portale trasparenza
	Settori, servizi o uffici coinvolti nel procedimento	Indicare quali altri settori, servizi o uffici sono coinvolti per il completamento del procedimento
	Organizzazioni ed enti esterni coinvolti nel procedimento	Indicare quali organizzazioni o enti esterni sono coinvolti per il

		completamento del procedimento
	Software utilizzato per la gestione del procedimento	Indicare l'eventuale piattaforma o software per la gestione del procedimento

Terminata questa prima sezione sarà possibile procedere con l'analisi dei documenti prodotti all'interno di ogni procedimento amministrativo.

Le informazioni richieste faranno riferimento agli strumenti utilizzati per la loro produzione, ai metadati, al contesto archivistico (registri, classificazione, aggregazione, tempi di disponibilità e di conservazione), alle modalità di trasmissione, all'eventuale contenuto di categorie particolari di dati personali (art. 9-10 del GDPR) e agli adempimenti in materia di accessibilità e pubblicazione.

La seguente proposta di modulo andrà compilata per ogni documento collegato al procedimento; che si tratti di un'istanza, di un documento allegato all'istanza, o un documento prodotto/ricevuto nell'espletamento del procedimento questo sarà descritto in tutte le sue parti.

Oggetto dell'analisi	Elemento	Descrizione
Documento	Oggetto del documento	Indicare sinteticamente il nome del documento (ad es. Richiesta di accesso agli atti, Concessione di occupazione del suolo pubblico, etc)
	Tipologia di documento	Indicare la tipologia di documento (ad esempio: Istanza di parte, comunicazione, concessione, autorizzazione, segnalazione, dichiarazione, parere, convenzione, contratto, altro...)
	Modulo o modello esistente	Indicare se il documento viene prodotto a partire da un modulo (modulistica pdf, modulo online) o se a partire da un modello)
	Quantità di documenti per anno	Indicare il numero di documenti prodotti annualmente
	Supporto e formato del documento	Indicare se il documento viene prodotto su supporto cartaceo o se digitale indicando il formato (pdf, docx, odt, xls, etc...)
	Strumento utilizzato per la produzione del documento	Scegliere dall'elenco degli applicativi in uso dall'organizzazione quello utilizzato per produrre il documento
	Tipologia sottoscrizione del	- Firma autografa

	documento	- Firma digitale (cades, pades, xades)
	Produttore del documento	Scegliere se il documento è prodotto da 1 – Il proprio servizio 1 – Altro ufficio dell'organizzazione 2 – Azienda, cittadino, ente pubblico esterno
	Destinatario del documento	Indicare il destinatario del documento
	Tipo di trasmissione	Indicare il tipo di trasmissione del documento secondo i canali definiti dal manuale di gestione (ad esempio posta convenzionale, raccomandata, brevi manu, e-mail, PEC, sistema di gestione documentale, etc...)
	Altri supporti utilizzati per la gestione del documento	Indicare se una volta prodotto o ricevuto, il documento viene stampato, scansato per la sua gestione (smistamento, allegato al protocollo, fascicolazione)
	Registrazione di protocollo	Indicare se il documento è soggetto a registrazione di protocollo
	Registrazione in repertori o registri particolari	Indicare se il documento è soggetto a registrazione particolare (repertori o registri)
	Codifica	Indicare se esiste una codifica delle tipologie di documenti all'interno del sistema di protocollo informatico e di gestione documentale
	Categorie particolari di dati personali	Indicare se il documento contiene dati personali riferiti alle "categorie particolari" previste dall'art. 9 e 10 del GDPR)
	Classificazione archivistica	Indicare la classificazione archivistica (piano di classificazione)
	Fascicolo (tipologia)	Indicare se il documento viene inserito all'interno di un fascicolo e se la tipologia di fascicolo - no - per affare - per attività - per persona fisica o giuridica
	Fascicolo (classificazione)	Indicare la classificazione archivistica del fascicolo
	Fascicolo (accessibilità e ACL)	Indicare quali settori-uo-uffici possono accedere o popolare il fascicolo
	Obblighi di pubblicazione	Indicare se il documento è soggetto ad obblighi di pubblicazione (albo, trasparenza, altro..)

	Accessibilità al documento	Indicare quali soggetti (coinvolti o estranei al procedimento) possono accedere al documento
	Conservazione del documento	Indicare: - Tempo di conservazione - Tempo disponibilità del documento nel sistema di gestione

A seconda delle risorse disponibili all'interno dell'organizzazione si potranno definire le modalità e i supporti più consoni per lo svolgimento dell'attività. Per ottenere i massimi risultati si consiglia di privilegiare strumenti informatici che consentano la raccolta, la consultazione e la lavorazione delle informazioni attraverso un DBMS.

Inoltre, la qualità dei dati raccolti dipenderà da quanto si riuscirà a predeterminare le tipologie di risposte disponibili agli utenti compilatori; ove possibile, è bene privilegiare l'uso di elenchi controllati con l'utilizzo di campi con risposta singola, multipla o numerica, in modo da ridurre la discrezionalità nella compilazione.

Per praticità si allega un esempio di scheda procedimento e di alcuni documenti prodotti all'interno dello stesso [Allegato_1_Esempio_Compilazione.pdf]

2.2 Analisi dei dati e condivisione dei risultati

Al termine dell'attività di compilazione potremo analizzare i dati raccolti e nello specifico:

- individuare quali e quanti documenti sono prodotti su supporto informatico e su supporto analogico, al fine di valutare il divario digitale all'interno dell'amministrazione;
- quantificare la produzione documentale: in un contesto di archivio ibrido risulta necessario identificare il volume dei documenti anche in una prospettiva esclusivamente digitale al fine di determinare le dimensioni del proprio archivio futuro;
- analizzare la conformità dei documenti prodotti digitalmente rispetto i requisiti fissati dalla norma e alle politiche di gestione documentale definite dall'amministrazione;
- identificare i sistemi di produzione documentale ed il grado di copertura del sistema di gestione documentale e di protocollo informatico.

Anche in questo contesto è importante prevedere il coinvolgimento dell'amministrazione condividendo i risultati dell'analisi con tutta l'organizzazione. La comunicazione in questo caso potrà

avvenire attraverso gli strumenti di comunicazione a disposizione del team e/o con eventuali incontri mirati con le unità organizzative più complesse che abbiano una maggiore necessità di essere supportati nella transizione digitale.

Condividere i risultati permetterà di diffondere una maggiore consapevolezza all'interno dell'organizzazione, di raccogliere esigenze e suggerimenti e di sviluppare un piano di transizione appropriato finalizzato ad attivare processi di cambiamento, semplificazione e miglioramento.

Per maggior chiarezza si allegano i risultati del censimento condotto dal Comune di Padova nel aprile 2016 [Allegato_2_Padova_RisultatiCensimento2016.pdf]

2.3 Eventuali prospettive

Attraverso lo strumento descritto e la base dati ottenuta, oltre a rilevare gli aspetti descritti nel precedente paragrafo, sarà possibile attivare ulteriori servizi e/o implementare quelli esistenti, provvedendo ad assolvere gli adempimenti normativi e organizzativi. In particolare sarà possibile:

- implementare le attività di BPR (Business Process Reengineering), ovvero di reingegnerizzazione dei procedimenti amministrativi, con l'ausilio dei linguaggi di rappresentazione dei processi (UML, BPMN 2.0, etc.); attraverso i dati ottenuti sarà possibile identificare gli attori coinvolti, le azioni e i documenti prodotti al fine di rappresentare lo stato *AS IS* del procedimento e avviare strategie di revisione e di semplificazione;
- implementare il registro delle attività dei trattamenti previsto dall'articolo 30 Regolamento EU 2016/679 GDPR grazie all'aggiunta di un ulteriore modulo collegato ad ogni procedimento descritto nel censimento. Il modulo conterrà le informazioni definite dalla norma (finalità e tipologie del trattamento, tipologia di dati trattati, categorie di interessati, etc...) e consentirà la piena adesione al principio di accountability definito dal regolamento stesso.
- informatizzare le attività nell'ambito della prevenzione della corruzione e implementare uno strumento che consenta l'identificazione dei rischi, l'implementazione di adeguati piani di trattamento e di gestione.

3. IL MODELLO DI GESTIONE DOCUMENTALE

La disciplina archivistica definisce gli strumenti da adottare nelle varie fasi del ciclo vitale dell'archivio. Seguendo una logica *by default* è bene prevedere l'integrazione di questi all'interno del sistema di gestione documentale al fine di determinare a monte i requisiti e i metadati dei documenti che faranno parte del nostro archivio digitale.

3.1 Gli strumenti per la conservazione nella gestione documentale

Lo standard ISO 15489-1:2016 *Information and documentation – Records management* definisce le funzioni e i processi ai quali le informazioni (ovvero i documenti) devono essere sottoposti per poter rispondere ai requisiti di autenticità, integrità, affidabilità e usabilità. Una di queste funzioni è la classificazione, ossia quell'operazione finalizzata a collegare il documento al suo contesto (funzione, attività o processo) e di determinarne la corretta fascicolazione e sedimentazione all'interno dell'archivio digitale. Il legislatore stesso la definisce come un'operazione necessaria per la tenuta del sistema di gestione documentale (art. 56 del DPR 445/2000) e attraverso la quale possiamo definire a monte le politiche di conservazione dei documenti. Lo strumento che garantisce questa funzione è il titolario o piano di classificazione, il quale potrà essere soggetto ad implementazione o revisione grazie al censimento. I dati relativi ai processi e alle attività descritti dagli utenti offriranno infatti una panoramica attuale delle funzioni e dell'attività dell'organizzazione.

Il titolario non solo garantisce la corretta sedimentazione e aggregazione dei documenti nell'archivio, ma rappresenta anche il presupposto per attuare le politiche di conservazione dell'amministrazione attraverso l'uso del piano di conservazione, strumento per la definizione dei criteri di selezione, scarto e conservazione dei documenti secondo la norma e la prassi, organizzato in tipologie documentarie afferenti ad ogni voce del titolario di classificazione.

In un sistema di gestione documentale l'operazione di classificazione è contestuale a quella della registrazione, consentendo l'associazione al documento dei metadati che determineranno la sua corretta gestione e conseguente conservazione all'interno del sistema.

Nello specifico, la funzione dei metadati, così come definita anche dallo standard ISO 23081 – *Metadata for records*, non è esclusivamente quella di identificare il documento nella sua prima registrazione ma anche di governarne l'intero ciclo di vita definendo una vera e propria stratificazione informativa. Nello specifico possiamo identificare le seguenti tipologie di metadati:

- a) metadati sul documento stesso (identificazione, registrazione, accessibilità e sicurezza);

- b) metadati sulle norme, regole, policy e disposizioni (conformità alle norme, alle politiche interne e alla classificazione adottata);
- c) metadati sulle persone (persone coinvolte nella creazione e registrazione del documento, ruoli e autorizzazioni di accesso nell'intero processo);
- d) metadati sull'attività e sui processi (metadati sulle funzioni, le attività e le transizioni nei processi e nei procedimenti);
- e) metadati sul processo di gestione documentale (metadati per automatizzare i processi, le aggregazioni e i metadati relativi alla conservazione).

Per attribuire al documento un set informativo così articolato e complesso dobbiamo necessariamente fare riferimento ad un sistema automatizzato di codifica, dove attraverso le funzioni di registrazione e di classificazione ci sia possibile gestire sia le informazioni minime previste dalla norma (registrazione di protocollo, classificazione....) che ulteriori metadati utili alla gestione e conservazione del documento. La codifica può essere implementata nella registrazione associando ulteriori informazioni raccolte attraverso il censimento e dovrà prevedere almeno i seguenti metadati:

- Identificativo Codifica Documento
- Descrizione dell'oggetto
- Identificativo di classificazione
- Tipologia documentaria
- Identificativo procedimento amministrativo / processo
- Riferimento UO di smistamento
- Pubblicazione e trasparenza
- Tipo di registro
- Identificativo del fascicolo
- Livello di protezione dei dati e di riservatezza
- Tempo di conservazione

Allo stesso modo, anche le aggregazioni e i fascicoli possono essere creati associando loro i metadati minimi previsti dalla norma ed ulteriori metadati utili a governarne l'intero ciclo di vita. Il sistema di codifica dovrà prevedere almeno i seguenti campi:

- Identificativo codifica fascicolo
- Descrizione dell'oggetto del fascicolo
- Identificativo di classificazione
- Visibilità e accessibilità
- Tipologia di fascicolo
- Identificativo procedimento amministrativo / processo
- Livello di protezione dei dati e di riservatezza
- Tempo di conservazione

All'interno del sistema di gestione documentale dovranno essere predefinite anche le modalità di relazione tra i documenti e i fascicoli soprattutto ai fini della conservazione, della protezione dei dati e della visibilità e accessibilità.

3.2 Il manuale di gestione

In questo contesto di continua transizione ed evoluzione il legislatore definisce il manuale di gestione come lo strumento per descrivere le norme adottate all'interno dell'organizzazione per la corretta formazione e gestione dei documenti informatici e degli archivi.

L'adozione del Manuale è in primo luogo un adempimento che prevede la pubblicazione all'interno dell'area "Amministrazione trasparente" e che impone all'organizzazione di pensare, definire le proprie politiche di gestione documentale e di condividerle con gli stakeholder interni ed esterni.

Attraverso la sua redazione, l'organizzazione esplicita le responsabilità, le politiche di sicurezza, le modalità di gestione dei dati e dei documenti e definisce le strategie presenti e future per armonizzare l'azione amministrativa con la continua evoluzione e obsolescenza tecnologica.

Per questo motivo oltre alla redazione diviene fondamentale prevedere periodicamente le attività di revisione e di continuo aggiornamento per verificare la corretta conformità all'operatività, alla norma e ai progetti di trasformazione digitale in essere all'interno dell'ente.

Con il presente paragrafo si intende quindi fornire una guida per la redazione e revisione del proprio manuale di gestione [Allegato_3_Manuale_di_gestione.pdf].

3.3 Eventuali criticità

Prima di attivare il servizio di conservazione e predisporre il processo per la formazione dei pacchetti di versamento devono essere identificate le criticità emerse sia dal censimento dei documenti che dalla successiva analisi. L'obiettivo è quello di definire una politica di gestione per i documenti informatici già prodotti dall'organizzazione, ed una politica di formazione per quelli che saranno prodotti dai sistemi interni, al fine di raggiungere piena conformità rispetto alla norma e ai requisiti definiti dal sistema di conservazione.

Il primo aspetto da considerare è quello relativo ai metadati distinguendo tra quelli di proprietà associati al file nella fase di creazione e quelli previsti dalla norma (metadati minimi del documento informatico e del documento amministrativo informatico).

Infatti, nel processo di formazione il file, inteso come oggetto-dati, acquisisce automaticamente alcuni metadati generati automaticamente dal sistema di produzione o dall'autore e che diverranno parte integrante e permanente delle proprietà. Con la successiva operazione di registrazione e acquisizione all'interno del sistema di gestione documentale, il semplice file diventerà un documento informatico o un documento amministrativo informatico, grazie all'associazione dei metadati previsti dalla norma. Questo acquisirà così le caratteristiche oggettive di immodificabilità e di integrità.

All'interno del sistema saranno quindi disponibili sia le componenti corredate dalle proprietà di oggetto-digitale che i metadati relativi all'unità documentaria e al documento. Per questo è bene verificare che gli strumenti di produzione (editor di testo, applicativi, etc..) producano metadati coerenti. Per fare qualche esempio concreto:

- nell'utilizzo di modelli preimpostati e condivisi all'interno dell'organizzazione è possibile che il file mantenga il metadato dell'autore che l'ha generato o del titolo associato al documento originariamente formato. Se il documento riportasse come metadato "*autore*" quello di un dipendente non più appartenente all'ufficio o all'amministrazione, o riportasse un titolo afferente ad una pratica e soggetto diverso dal reale destinatario, avremmo delle informazioni discordanti e che potrebbero dar luogo addirittura ad un *data breach*;

- gli applicativi verticali utilizzati all'interno dell'amministrazione (ad es. il sistema di gestione dell'anagrafe, dei tributi, ecc...) possono essere stati acquisiti in tempi più o meno recenti; in quest'ultimo caso, la loro funzione originaria era esclusivamente quella di produrre documenti destinati alla stampa. Pertanto, nel caso in cui si intendesse produrre documenti originali informatici attraverso gli stessi sistemi, è bene verificare che questi producano metadati coerenti con le politiche di gestione documentale dell'organizzazione.

Di fatto, la produzione documentale è strettamente collegata agli applicativi e ai gestionali utilizzati, i quali possono essere molto eterogenei tra loro. Diventa rilevante verificare la corretta applicazione delle politiche definite all'interno del manuale di gestione per assicurarsi che gli aspetti sulla formazione e gestione del documento (metadati, formati, tipologie di firma elettronica) siano stati correttamente implementati anche nei diversi sistemi di produzione. Si dovrà poi prevedere l'integrazione di questi con il sistema di conservazione o con il sistema predisposto per il versamento delle unità documentarie.

La pubblicità e l'accessibilità del Manuale di gestione, oltre ad essere un adempimento normativo, è essenziale anche per l'utenza esterna in quanto definisce le regole adottate dall'amministrazione anche per i documenti ricevuti. In questo caso è consigliabile predisporre appositi strumenti di comunicazione per cittadini, aziende e altre categorie di soggetti pubblici, attraverso i quali dichiarare le modalità di trasmissione, i formati, le tipologie di firma elettronica e i parametri relativi alle dimensioni. Con alcune categorie di utenza e in base alla complessità dell'attività, del procedimento amministrativo o degli strumenti adottati, potrebbe essere opportuno definire un vero e proprio percorso di condivisione e implementazione.

L'amministrazione dovrà prevedere delle modalità di gestione e di versamento in conservazione di eventuali tipologie documentarie che non vengono né acquisite dal sistema di gestione documentale, né gestite attraverso applicativi e gestionali propri dell'amministrazione. Le casistiche più comuni sono le seguenti:

- documenti registrati in registri e repertori non integrati all'interno del sistema di gestione documentale e archiviati attraverso strumenti che non garantiscono i requisiti di integrità e di immutabilità nel tempo (ad esempio file archiviati esclusivamente in cartelle locali o condivise privi di metadati consistenti);
- documenti generati attraverso piattaforme o banche dati esterne all'amministrazione che non garantiscono la conservazione a norma (Mercato elettronico della PA, Fatturazione elettronica Gestore Servizi Energetici, etc...).

In questi casi l'amministrazione dovrà prevedere:

- il recupero dei metadati necessari alla conservazione;
- la verifica delle caratteristiche di integrità e sicurezza dei documenti;
- la definizione degli strumenti per la messa in conformità delle componenti;
- l'acquisizione all'interno del proprio sistema di gestione;
- il versamento all'interno del sistema di conservazione.

3.4 L'importanza della formazione nell'amministrazione digitale

L'aspetto della formazione, oltre ad essere strategico per la qualità dei servizi erogati dall'organizzazione, è fondamentale in qualsiasi progetto di trasformazione digitale. La sua rilevanza è definita sia dalle norme che dai documenti di pianificazione nazionale come il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione.

Nell'ambito specifico delle amministrazioni locali, prima di definire i percorsi formativi da intraprendere, bisogna tener conto delle competenze digitali e dei bisogni formativi dei dipendenti per rafforzare le basi della cultura digitale.

Un possibile modello da cui prendere ispirazione è sicuramente quello proposto dalla Commissione Europea *Joint Research Centre "DigComp 2.1 – Il quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini"*¹ attraverso il quale le competenze vengono suddivise in 5 aree relative alle seguenti tematiche:

1. alfabetizzazione su informazioni e dati
2. comunicazione e la collaborazione
3. creazione di contenuti digitali
4. sicurezza
5. risolvere problemi

Un ulteriore modello di riferimento per lo sviluppo delle competenze è indubbiamente il Syllabus "Competenze digitali per la PA" definito dal Dipartimento della funzione pubblica nell'ambito del

¹ https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/digcomp2-1_ita.pdf

PON Governance e capacità istituzionale 2014-2020². Tale modello, attualmente in consultazione, prevede aree di competenza analoghe a quelle previste dalla Commissione Europea, spostando il focus sui dipendenti della pubblica amministrazione. In particolare, le aree di competenza sono le seguenti:

1. dati, informazioni e documenti informatici
2. comunicazione e condivisione
3. sicurezza
4. servizi on-line
5. trasformazione digitale

E' in questo contesto che l'amministrazione dovrà realizzare adeguati percorsi per accompagnare la trasformazione digitale della propria organizzazione dove l'aspetto prettamente normativo relativo alla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici si tradurrà in indicazioni pratiche e operative grazie al Manuale di gestione e a specifici interventi formativi (concetti archivistici, firme elettroniche, modalità di produzione delle copie, etc...).

2 <https://commenta.formez.it/ch/Syllabus/>

4. LA CONSERVAZIONE

La conservazione non è solamente l'operazione attraverso la quale si garantiscono l'immodificabilità e l'integrità dei dati, dei metadati e dei documenti del proprio archivio, ma acquisisce un valore strategico nella gestione futura delle politiche di accessibilità, protezione e sicurezza dei dati.

Per questo motivo è importante identificare le responsabilità richieste dalla norma le quali governeranno il processo di conservazione dal punto di vista organizzativo, giuridico e tecnologico.

La figura individuata a questo scopo nell'organizzazione delle PPAA è il Responsabile della conservazione che opera d'intesa con altre figure a cui competono specifiche responsabilità nell'ambito della gestione documentale e che si occupa di coordinare le indicazioni e le disposizioni per l'intero processo di conservazione.

Una maggiore attenzione va posta in quelle amministrazioni nelle quali la gestione ICT, ed in particolare l'implementazione e lo svolgimento di specifiche funzioni del processo di conservazione, viene esternalizzata ad operatori economici esterni; in base al modello di conservazione adottato (in house o outsourcing) i soggetti terzi coinvolti devono essere formalmente delegati e informati sulle figure responsabili all'interno dell'amministrazione per definire preventivamente le competenze e le modalità di comunicazione.

4.1 La scelta del modello di conservazione

L'articolo 5 del dpcm 3 dicembre 2013 in materia di sistema di conservazione definisce i modelli organizzativi per lo svolgimento della conservazione. Nello specifico al comma comma 2

Ai sensi dell'art. 44 del Codice, la conservazione può essere svolta:

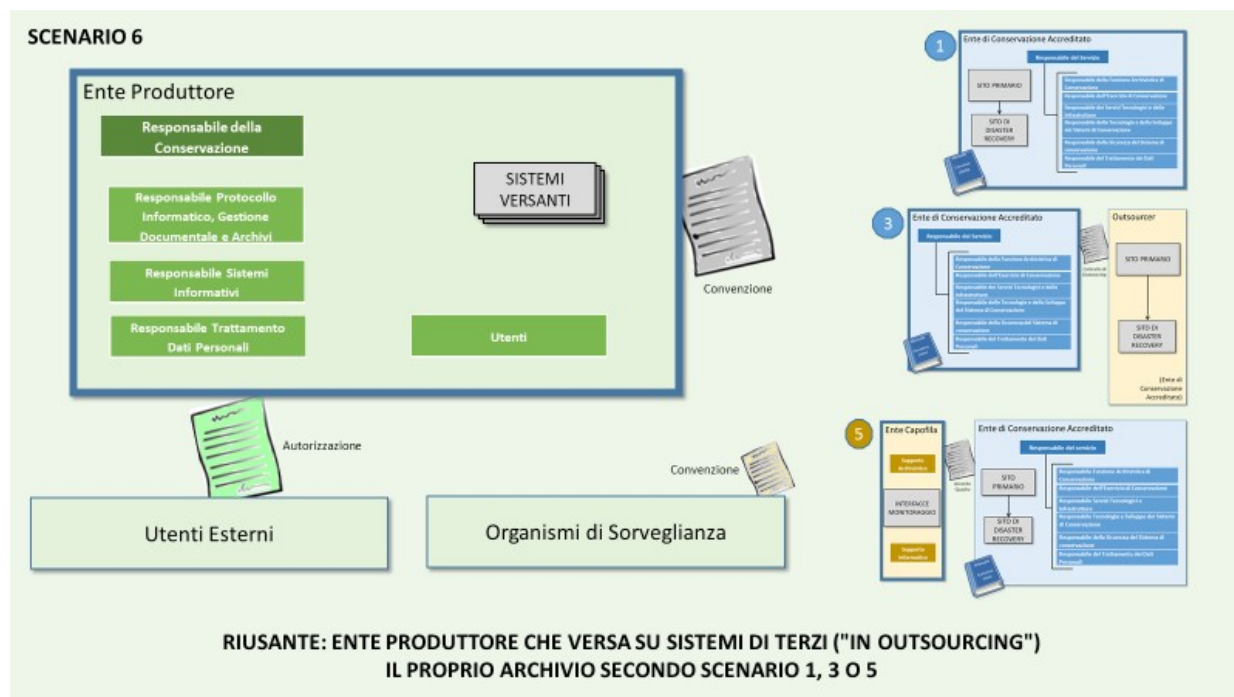
- a) all'interno della struttura organizzativa del soggetto produttore dei documenti informatici da conservare;
- b) affidandola, in modo totale o parziale, ad altri soggetti, pubblici o privati che offrono idonee garanzie organizzative e tecnologiche, anche accreditati come conservatori presso l'Agenzia per l'Italia digitale.

Nell'ambito del presente progetto il polo archivistico Regione Emilia-Romagna ha definito sei scenari per il riuso della buona pratica in base alle caratteristiche organizzative, tecnologiche e gestionali dell'organizzazione che intende avviare l'attività di conservazione.

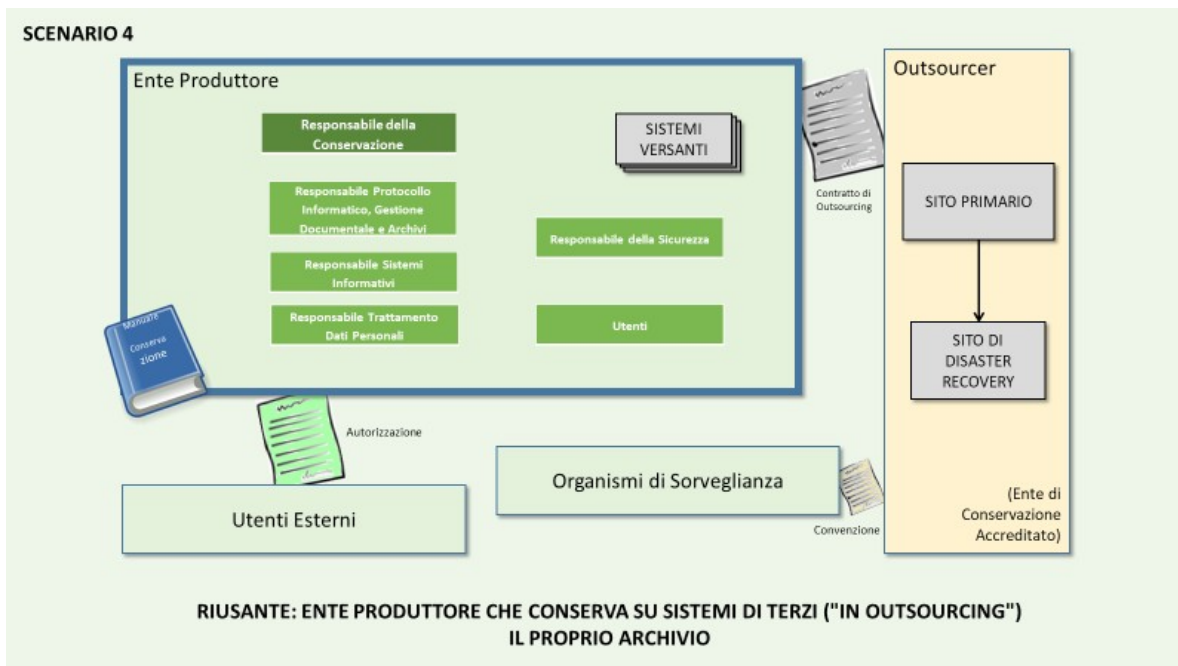
Gli scenari di utilizzo della buona pratica sono i seguenti:

1. Polo di conservazione accreditato che conserva su sistemi propri gli archivi di diversi enti produttori;
2. Ente produttore che conserva su sistemi propri il proprio archivio;
3. Polo di conservazione accreditato che conserva su sistemi di terzi gli archivi di diversi enti produttori;
4. Ente produttore che conserva su sistemi di terzi il proprio archivio;
5. Ente capofila di un insieme di enti produttori che versano su sistemi di terzi i propri archivi;
6. Ente produttore che versa su sistemi di terzi il proprio archivio.

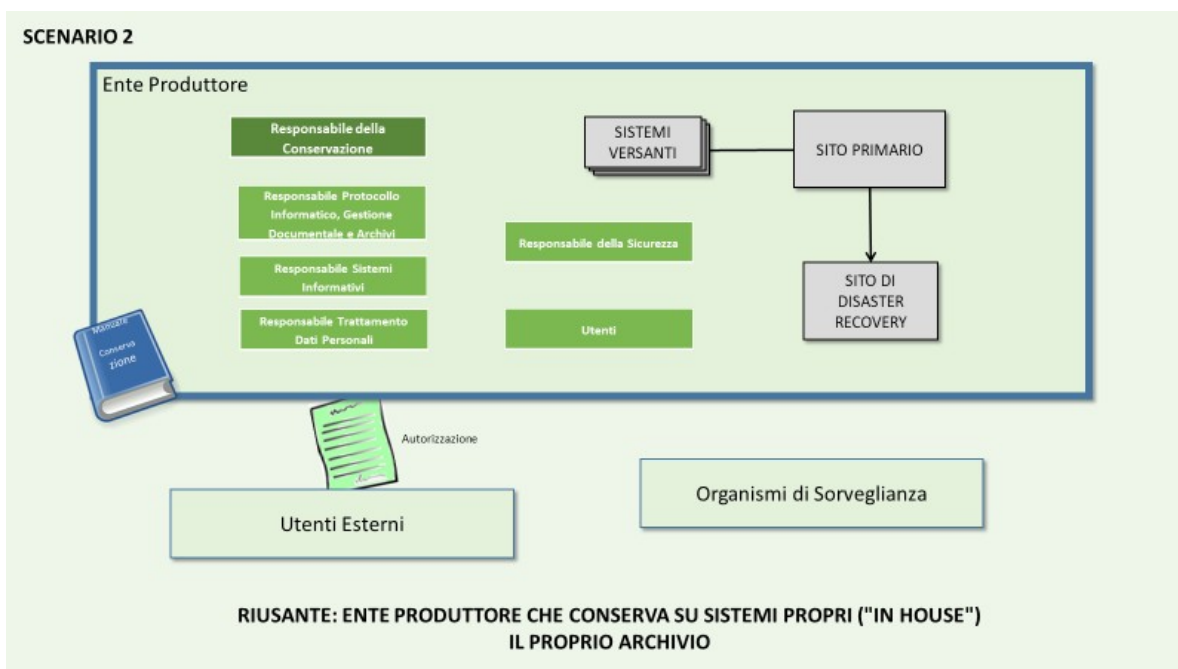
Essendo i destinatari principali del seguente documento gli enti locali, gli scenari di applicazione del riuso idonei in ordine di fattibilità sono i seguenti:



Questo scenario afferisce alla previsione normativa in cui si stabilisce l'affidamento totale ad un soggetto pubblico accreditato il quale si occuperà sia del servizio di conservazione che degli aspetti relativi alla tenuta del sito primario e del sito di disaster recovery. In questo caso il manuale della conservazione adottato sarà quello dell'ente conservatore.



Questo scenario prevede che l'ente produttore si avvalga di un ente di conservazione accreditato per la sola gestione del sito primario e del disaster recovery.



Quest'ultimo scenario afferisce all'implementazione di un sistema di conservazione in-house, che si contraddistingue per un'elevata complessità a livello organizzativo, economico, tecnologico.

4.2 Il processo per l'attivazione del servizio di conservazione

4.2.1 aspetti amministrativi

Le linee guida Agid sulla conservazione dei documenti informatici prevedono tre scenari per l'acquisizione del servizio di conservazione da parte di un soggetto pubblico:

1. Acquisizione del servizio di conservazione da soggetti privati tramite gara d'appalto;
2. Acquisizione del servizio di conservazione da soggetti pubblici tramite convenzione;
3. Acquisizione del servizio per la progettazione e realizzazione del sistema interno di conservazione.

Indifferentemente dallo scenario adottato per l'acquisizione del servizio di conservazione dei propri documenti informatici, è necessario inviare comunicazione alla Soprintendenza archivistica competente territorialmente indicando il sistema di conservazione adottato e le tipologie dei documenti informatici che saranno inviati al sistema.

La scelta del sistema di conservazione deve essere formalizzata con atto deliberativo dell'organo di governo dell'ente prima di procedere alla stipula del contratto o convenzione.

Scenario 1

L'iter amministrativo è quello previsto per l'affidamento tramite gara di appalto di un servizio, così come previsto dal D.lgs. 18 aprile 2016 n. 50 "Codice dei contratti pubblici" e secondo il regolamento adottato dall'ente produttore in materia di contratti e appalti.

Oltre a rispettare l'obbligo di affidare ad un soggetto accreditato presso Agid, è importante predisporre un contratto e un capitolato di appalto che prevedano in modo preciso e chiaro i servizi che il fornitore aggiudicatario deve offrire e garantire, così come indicato dalle citate linee guida.

Scenario 2

L'acquisizione di un servizio di conservazione da un soggetto pubblico, che deve essere accreditato presso Agid, può avvenire secondo le forme contrattuali simili a quelle previste per i soggetti privati

oppure tramite convenzione di servizio nella forma di accordo per lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune, cioè la corretta conservazione del patrimonio archivistico pubblico.

Affinché si possa utilizzare lo strumento del convenzionamento, è necessario che siano rispettati alcuni presupposti, così come specificate nelle linee guida.

Scenario 3

Un ente pubblico ha la possibilità di attivare un sistema di conservazione interno:

- tramite una progettazione interamente *in house*;
- attraverso l'indizione di una gara di appalto per la progettazione e realizzazione di un software specifico;
- acquisendo un software già sviluppato tramite acquisto ovvero in riuso, rispettando quanto disposto dall'art. 68 del CAD;

Questo scenario richiede un investimento economico e organizzativo notevole, oltre a un impegno temporale consistente.

4.2.2 aspetti tecnologici

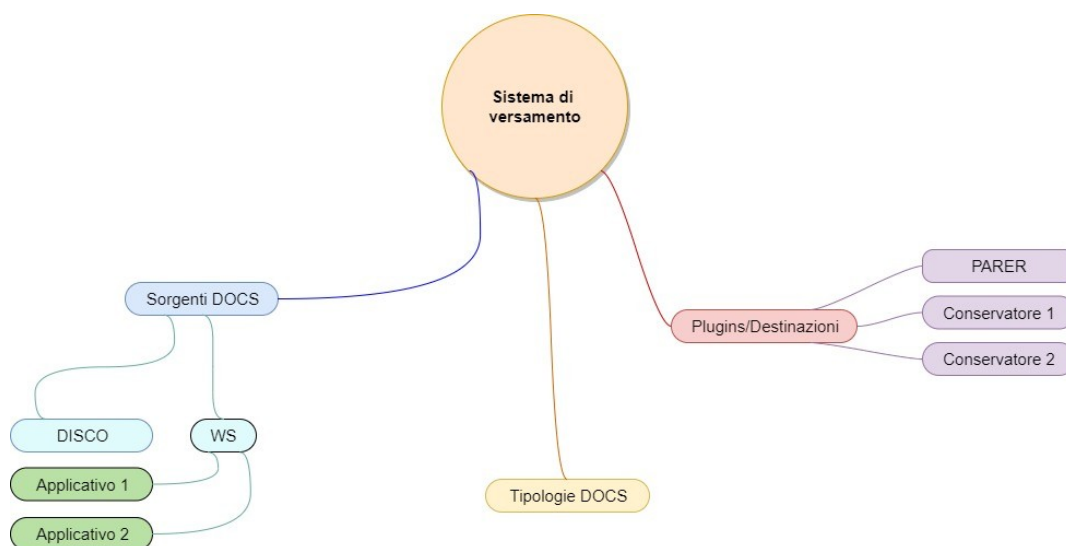
A seguito dell'analisi precedentemente svolta e dell'applicazione delle misure per la messa in conformità dei documenti soggetti all'invio in conservazione, l'amministrazione che intende avviare il processo di conservazione deve prevedere l'implementazione di un sistema di versamento secondo le specifiche definite dal conservatore. Nello specifico Parer dispone di due tipologie di servizi di versamento: uno in modalità sincrona e uno in modalità asincrona³. In questo contesto, considerando il punto di vista dell'ente produttore, si vogliono fornire alcuni suggerimenti per lo sviluppo di un servizio di versamento che preveda la gestione dei seguenti aspetti:

- invio in conservazione di documenti informatici provenienti da sistemi e software diversi;
- creazione di un'unica infrastruttura per la corretta gestione dell'archivio storico;
- utilizzo di strumenti per la corretta classificazione, metadatazione e definizione dei parametri di conservazione per la formazione del pacchetto di versamento;

3 <https://parer.ibc.regione.emilia-romagna.it/conservazione/modalita-tecniche-per-avviare-conservazione>

- utilizzo di strumenti di supporto per la formazione del pacchetto di versamento per l'invio in conservazione di documenti non gestiti dal sistema di gestione documentale o da altri software verticali.

Il servizio di versamento dovrà porsi come intermediario tra i vari applicativi dell'amministrazione ed il conservatore o conservatori nel caso in cui l'organizzazione si avvalga di più sistemi di conservazione. Di seguito si riporta un'immagine che rappresenta un concept di massima:



Il sistema di versamento deve prevedere la gestione delle seguenti componenti:

- sorgenti DOCS: il servizio di versamento deve poter ricevere le unità documentarie, i documenti e le componenti dai vari software (sistema di protocollo, applicativi specifici, etc) tramite web service o attraverso cartelle condivise e strutturate per la formazione del SIP. Questa componente risulta essenziale per la messa a disposizione dei dati, dei metadati e dei documenti prodotti dall'organizzazione;

- tipologia DOCS: garantirà la corretta classificazione e metadattazione delle unità documentarie e dei suoi documenti. In questo caso sarà importante aver svolto una dettagliata mappatura dei metadati disponibili e richiesti per il versamento del SIP;
- plugins/destinazioni: permette al servizio di versamento di interfacciarsi con uno o più sistemi di conservazione. In questo contesto sarà rilevante verificare che i metadati richiesti dal sistema di conservazione siano disponibili per il versamento al conservatore e che la struttura del pacchetto di versamento corrisponda a quella richiesta.

Il processo gestito dal servizio di versamento prevederà le seguenti fasi:

1. parsing: estrazione e validazione dei metadati disponibili e rielaborazione nella struttura SIP richiesta dal conservatore;
2. memorizzazione e indicizzazione all'interno del servizio di versamento;
3. verifica della corretta associazione degli ulteriori metadati definiti da Tipologia DOCS;
4. individuazione del conservatore e del modello di SIP;
5. produzione del pacchetto di versamento e invio al conservatore;
6. gestione degli stati di invio.

In questo modo si configurerà un sistema che permetterà non solo il conferimento dei pacchetti di versamento, ma anche la gestione dell'intero processo di conservazione da parte del soggetto produttore in modo da poter tracciare e reperire i documenti sottoposti a conservazione.

Nell'ipotesi in cui un soggetto produttore si avvalga di più sistemi di conservazione sarà necessario prevedere delle politiche di interoperabilità che consentano al produttore di essere autonomo nelle fasi del processo di conservazione. In particolare è opportuno che il servizio di versamento preveda:

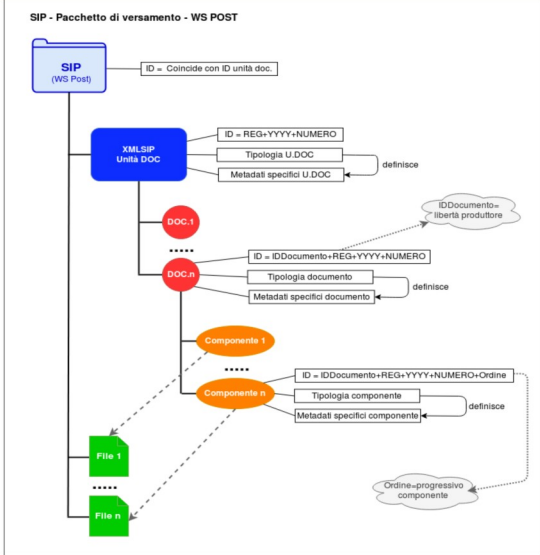
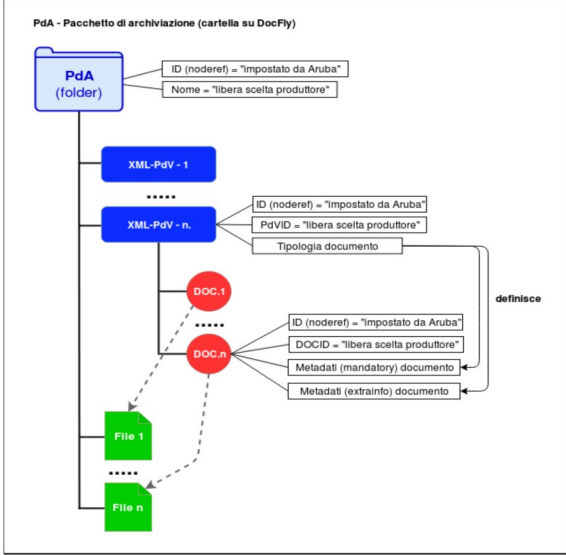
- l'invio in conservazione di documenti informatici ad uno o più conservatori accreditati;
- l'utilizzo di strumenti di migrazione dei documenti conservati presso diversi conservatori.

In particolare le attività di migrazione possono risultare particolarmente complesse in quanto lo standard UNI-SINCRO non definisce in maniera determinante la struttura del pacchetto di archiviazione.

Di conseguenza è necessario analizzare le peculiarità di ogni conservatore e raffrontare sia la struttura dei SIP che i metadati richiesti. In particolare, nell'analisi dei pacchetti di versamento vanno considerati seguenti elementi:

- la struttura del SIP e la sua rappresentazione: descrivere il contenuto del pacchetto di versamento e le modalità con le quali sono gestiti gli oggetti digitali ed i loro contenuti;
- rappresentazione dell'unità documentaria: definire le modalità di rappresentazione dell'unità documentaria in base alle specifiche di ogni conservatore;
- metadati specifici: descrivere i metadati specifici, quelli obbligatori, quelli definiti dal conservatore, le loro tipologie (semplici o complessi) e le modalità di definizione di ulteriori metadati a seconda delle esigenze del soggetto produttore;
- gestione dei fascicoli: identificare se il conservatore gestisce aggregazioni documentali e fascicoli e le eventuali specifiche;
- identificativo del produttore / client versante: descrivere quali sono le tipologie di metadati identificativi associati al soggetto produttore da parte del sistema di conservazione;
- tipo di autenticazione: indicare che tipo di identificazione è richiesta per l'accesso al sistema di conservazione;
- tempi di conservazione: descrivere le modalità di definizione del tempo di conservazione;
- web service: descrivere le modalità di versamento, l'esistenza di un limite di peso, le modalità di ricezione del rapporto di versamento, i controlli disponibili sulla firma digitale, e le eventuali modalità di re-invio, annullamento, cancellazione esibizione e download (singolo o massivo).

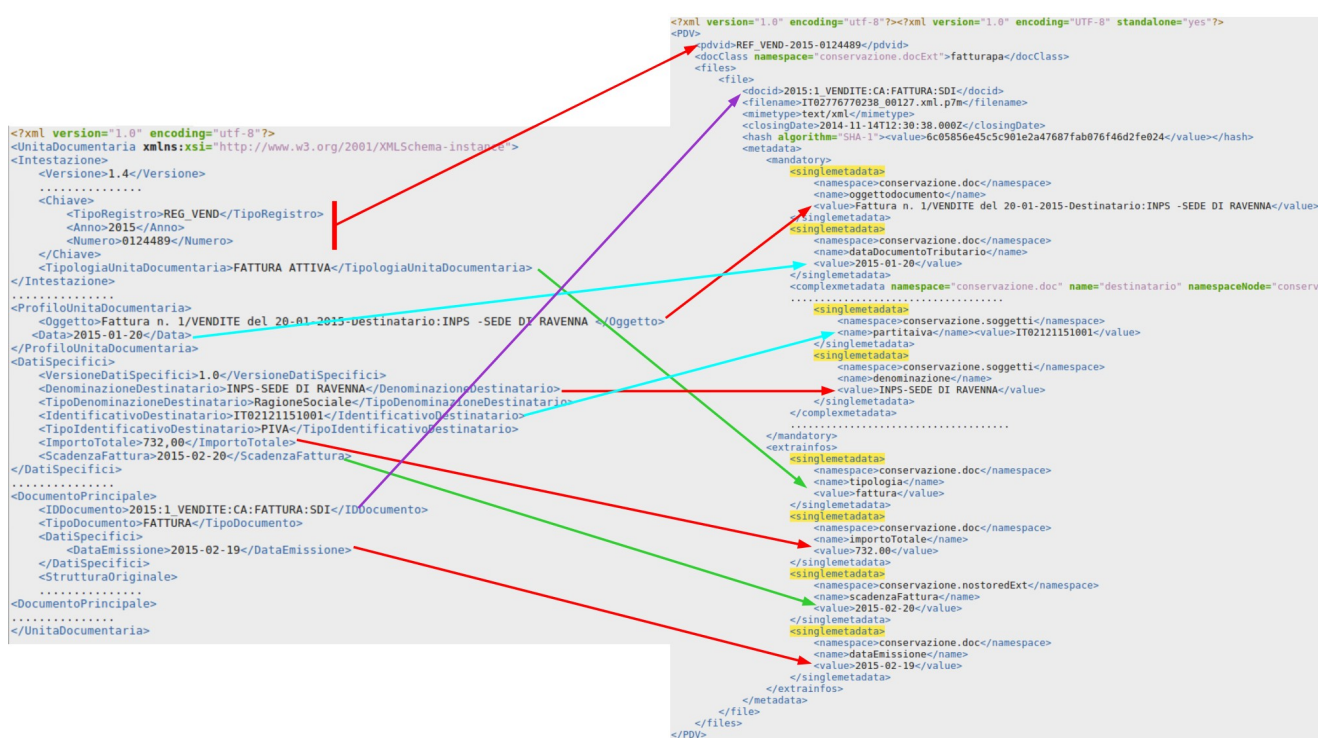
Nell'esempio che segue l'analisi ed il raffronto sono stati svolti tra il modello di pacchetto di versamento adottato da PARER e quello utilizzato da altro conservatore (ARUBA).

		PARER	ARUBA
Pacchetto		<p>SIP - Pacchetto di versamento - WS POST</p>  <p>Il pacchetto di versamento (SIP) fa riferimento ad una specifica unità documentaria, ogni SIP si riferisce ad una ed una sola U.DOC; più file (componente) vanno a comporre una determinata U.DOC</p>	<p>PdA - Pacchetto di archiviazione (cartella su DocFly)</p>  <p>Ogni file rappresenta un singolo documento, un pacchetto di versamento (XML-PdV) può descrivere più documenti distinti e potenzialmente non relazionati fra loro; i documenti di uno stesso PdV devono però condividere la medesima tipologia documentaria. Il PdA è una "cartella" che viene creata inizialmente sul sistema DocFly di aruba, può contenere più PdV; ciascun PdV potrebbe appartenere a contesti distinti e non essere tra loro relazionati</p>
Rappresentazione U.DOC?		Sì, completa	NO, ma si potrebbe definire un PdA costituito da un solo PdV, in questo modo il PdV potrebbe essere considerato come una "unità documentaria" (soluzione sconsigliata però da aruba)
Struttura metadati specifici		Semplici (es. intero, stringa, data) e complessi contenente ulteriori elementi XML (da codificare in CDATA o con escape chars – quindi come testo)	Semplici (single metadata) e complessi (complex metadata composti da più single metadata)
Fascicoli		Sì (sperimentale), il fascicolo è un contenitore di "link" che si riferiscono a delle U.DOCs già versate in precedenza	NO, è però possibile aggregare i documenti sulla base di uno specifico metadato, la funzionalità è usabile solo mediante il loro software web (docfly)
Identificativo Produttore/Client versante		ambiente (assegnato da parer) ente (assegnato da parer) struttura (codice AOO IndicePA) userid (assegnato da parer)	username (assegnato da Aruba) P.IVA amministrazione (archivio) Descrizione produttore
Autenticazione		Username/Password	Username/Password => generazione ticket/token
Specifica tempi conservazione		Per alcune tipologie documentarie è fissato lato PARER, per altre è possibile indicare tempi personalizzati usando "TempoDiConservazione" presente nei metadati specifici dell'unità documentaria (se previsto per la specifica tipologia di unità documentaria)	I tempi di conservazione vengono stabiliti lato DocFly al momento dell'attivazione delle varie tipologie documentarie da inviare in conservazione, ogni tipologia ha i suoi tempi
WS Invio	Esiste/Limite	Sì / 1.5GB	Sì / 0.3GB
	Conferma conservazione	Sincrona, viene restituito il rapporto di versamento	Asincrona, è necessario invocare una ulteriore WS per stabilire l'esito dell'invio; mediante l'ulteriore WS è possibile recepire gli ID assegnati da Aruba
	Metodo alternativo	FTP (Ping) o WEB application	FTP o WEB application
	Check firma	Attiva di default, è possibile by-passare con specifici parametri nell'XMLSIP	Attivo di default, per la disattivazione va effettuata richiesta in fase di attivazione della tipologia di classe documentale
WS Re-Invio		Sì, previo annullamento, mantenendo stessi ID	Sì, mantenendo stessi ID
WS Annulla		No, è una operazione riservata di parer	No (funzionalità non prevista)
WS Cancella		No, solo annullabile	Sì
WS Esibizione		Sì, rapporto versamento/rapporto di esibizione	Sì, rapporto di versamento
WS download	Singolo file	Sì (componente), ID = IDDocumento+REG+YYYY+NUMERO+Ordine	Sì, ID = NodeREF file (assegnato da aruba)
	Intero pacchetto	Sì (SIP), ID = REG+YYYY+NUMERO	Sì (PDA), ID = NodeREF PDA (assegnato da aruba)
	Singolo documento	Sì (documento singolo con relativi componenti), ID = IDDocumento+REG+YYYY+NUMERO	No (non previsto dal modello)

L'analisi si dovrà poi spostare sul raffronto tra i metadati dell'unità documentaria, dei documenti e delle componenti in modo da mappare le corrispondenze e i dati specifici definiti da ogni conservatore.

Per svolgere il lavoro di mappatura si suggerisce di identificare il tipo di elemento definito dal conservatore (identificativo del pacchetto, unità documentaria, documento, dati specifici, extrainfos, etc..), il riferimento del campo tag e una breve descrizione. Per praticità si allega uno schema di raffronto dei metadati richiesti per la tipologia documentale fattura passiva adottati da PARER e da ARUBA.

Il sistema di versamento potrà quindi gestire i pacchetti di versamento richiesti dai diversi sistemi di conservazione.



5. SUPPORTO, MONITORAGGIO E GRUPPI DI LAVORO,

Le attività di implementazione e di sviluppo dovranno essere seguite da quelle di supporto all'utenza interna nella transizione al digitale (formazione, help-desk, etc...) e al monitoraggio della qualità nella formazione, gestione e conservazione dei documenti.

Per l'analisi di specifiche attività e procedure più complesse si suggerisce l'istituzione di nuovi gruppi di lavoro con competenze trasversali e specifiche da integrare al team di progetto principale.

5.1 Supporto

Un ruolo fondamentale del team descritto al par. 1 è fornire supporto costante sia all'interno dell'organizzazione per il corretto svolgimento delle attività amministrative in contesto digitale, sia all'esterno in relazione all'erogazione di servizi digitali verso particolari categorie di utenza esterna che si rapporta usualmente con l'ente; potrà riguardare ambiti in linea generale legati alla formazione e trasmissione del documento digitale, alla corretta gestione e conservazione dell'archivio digitale, ma anche attività di consulenza e formazione per i settori/uffici che la richiedano.

È utile che il gruppo di lavoro predisponga strumenti facilmente accessibili dagli utenti interni

- una pagina intranet riservata alle attività del gruppo, dove poter pubblicare circolari, documenti, report, eventi, ...;
- un portale appositamente creato e popolato con riferimenti normativi, indicazioni operative per agevolare e rendere autonomi i dipendenti nello svolgimento delle proprie attività, manualistica del sistema di protocollo e gestione documentale e di altri software comunemente utilizzati nell'ambito della formazione e gestione di documenti informatici;
- un corso FAD con video lezioni e tutorial pratici, consultabili dal personale dell'ente in modo permanente.

Agli strumenti messi a disposizione viene affiancata un'attività di help desk e di consulenza per risolvere e in alcuni casi rivedere metodologie di lavoro, prassi consolidate di produzione documentale e procedimenti critici. Inoltre, il team conduce un'attività di confronto con i referenti informatici dell'ufficio/UOR che gestisce i servizi informatici dell'ente, responsabili dei diversi

applicativi verticali. L'obiettivo è quello di verificare, aggiornare e mettere in conformità la produzione documentale dei vari applicativi utilizzati dagli uffici dell'ente.

5.2 Monitoraggio

Il monitoraggio delle attività realizzate per la formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici è importante, in quanto permette di avere riscontro dell'efficacia dei processi messi in atto e dell'adesione del personale dell'ente agli strumenti implementati.

È necessario che il team rilevi, a seconda del contesto, in modo costante ovvero periodicamente:

- la corretta formazione dei documenti informatici sia ai fini del loro valore giuridico-probatorio, sia ai fini dell'invio in conservazione;
- la coerenza nell'attività amministrativa degli uffici con quanto dichiarato nel censimento dei procedimenti, delle istanze e dei documenti;
- il valido utilizzo degli strumenti di firma digitale e dei canali di trasmissione digitale;
- se le modalità di pubblicazione di documenti non contrastano con i criteri di validità e accessibilità del documento.

L'attività di monitoraggio può essere svolta attraverso diversi strumenti:

- accessibilità estesa al sistema di protocollo informatico;
- accessibilità alle webmail degli account di posta elettronica certificata;
- estrazione di dati dai db del sistema di protocollo e del censimento;
- attività di front-office ed help-desk quotidiano per il supporto agli uffici;
- piattaforma di gestione condivisa delle segnalazioni.

5.3 Gruppi di lavoro

Quando si affrontano casi complessi, soprattutto se interessano trasversalmente tutto l'ente (per es. sull'accesso ai documenti, sul procedimento di liquidazione, sulla formazione e gestione dei rapporti contrattuali, ...), spesso è opportuno istituire in modo formale gruppi di lavoro mirati all'analisi del

contesto specifico. L'istituzione può essere temporanea o permanente a seconda dei casi presi in esame.

Questo permette di coinvolgere con continuità risorse con competenze non presenti nel team, direttamente coinvolte quotidianamente nelle attività amministrative riguardanti il processo che si sta analizzando e responsabilizzarle all'attività di transizione al digitale del processo stesso; è rilevante che sia il team, se possibile, a individuare le risorse da coinvolgere.

Nell'individuazione delle persone, è importante tenere conto, oltre che di una comprovata esperienza in materia, anche di una buona capacità di lavorare in gruppo e di proporre soluzioni alle problematiche che potranno emergere.

La supervisione di ciascun gruppo di lavoro specifico costituito deve rimanere in capo al team, che dovrà scegliere all'interno dei propri membri una risorsa da coinvolgere nel gruppo di lavoro senza che ne sia il coordinatore, ma fornisca supporto per garantire il raggiungimento degli obiettivi entro i termini fissati.

È indispensabile che il gruppo di lavoro documenti in modo completo ed esauriente le attività (verbali degli incontri; report di analisi; relazione finale; ...).