|  |  |
| --- | --- |
|  | LogoParer |
|  | |
| PG02   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | *Data* | *Nominativo* | *Funzione* | | *Redazione* | 6/03/2018 | HSPI  Elisa Buzzetti | Consulenti esterni  Archivista | | *Verifica* | XX/XX/XXXX | Carla Tomassetti | Responsabile Esercizio del Servizio di Conservazione | | *Approvazione* | XX/XX/XXXX | Marco Calzolari | Responsabile del Servizio |   Gestione del Primo Contatto con l'Ente Produttore   |  |  | | --- | --- | | *Codice documento* | PG02\_GestPrimoContatto\_v1.0.docx | | *Versione* | 1.0 | | |
|  | |
| Il presente documento è rilasciato sotto la licenza  **Attribuzione-Non commerciale** delle Creative Commons | |

**INDICE**

STORIA DELLE MODIFICHE DEL DOCUMENTO 4

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO 4

LISTA DI DISTRIBUZIONE 4

Introduzione 5

Scopo e ambito del documento 5

Campo di applicazione 5

Ruoli e responsabilità 6

1 Ricezione della segnalazione dell’Ente 7

2 Valutazione della richiesta 8

2.1 Accettazione 8

2.2 Accettazione condizionata 8

2.3 Rifiuto 9

Matrice delle responsabilità 10

Materiale di riferimento 11

# STORIA DELLE MODIFICHE DEL DOCUMENTO

| **Versione** | **Variazioni** | **Data** |
| --- | --- | --- |
| 1.0 | Prima emissione | 05/06/2018 |

# CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO

|  |  |
| --- | --- |
| **Livello di Riservatezza** | Pubblico |
| **Rilevanza** | Critico |
| **Classificazione** | Repository / Procedure |

# LISTA DI DISTRIBUZIONE

| **Soggetti da Notificare** | |
| --- | --- |
| ***Nominativi*** | ***Ruoli Organizzativi*** |
|  | Tutto il personale dell’Area Esercizio del Servizio di Conservazione |

# Introduzione

## Scopo e ambito della procedura

La presente procedura descrive le modalità con cui vengono gestite le attività di primo contatto con gli Enti Produttori (Enti), ovvero le richieste di usufruire del Servizio di Conservazione offerto dal ParER.

La procedura copre l’arco temporale che va dal momento in cui un ente contatta il ParER, individuato come potenziale erogatore del servizio, fino al momento in cui il Parer dà inizio all’iter amministrativo di adesione al servizio, oppure rifiuta la richiesta dandone comunicazione all’Ente.



## Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutti gli Enti, sia appartenenti al territorio della regione Emilia-Romagna che situati al di fuori della regione, che intendono sottoscrivere un accordo e affidarsi al ParER per il Servizio di Conservazione.

La procedura non si applica agli enti obbligati dalla legge regionale dell’Emilia-Romagna n. 11 del 2004 (Enti e Aziende Sanitarie pubbliche e private accreditate del sistema sanitario regionale) e agli Enti coordinati da Enti Gestori (Enti Capofila di un gruppo di Enti Produttori, solitamente su base territoriale).

Per le scuole dell’Emilia-Romagna la procedura prevede alcune semplificazioni, come meglio precisato più avanti nel documento.

## 

## Ruoli e responsabilità

|  |  |
| --- | --- |
| **Ruolo / Funzione** | **Attività** |
| Responsabile del Servizio | * Individua i clienti strategici; * Firma la lettera di rifiuto. |
| Responsabile dell’Esercizio dei Servizi di Conservazione | * È responsabile dell’esecuzione della procedura e della sua gestione operativa; * Sulla base delle informazioni contenute nel modulo di Richiesta di Adesione al Servizio, valuta l’accettazione della richiesta dell’Ente. |
| Referente dell’Anagrafica (Archivista) | * Gestisce l’attività di raccolta delle informazioni necessarie per valutare la richiesta dell’Ente; * Traccia sul sistema gli eventi relativi all’intera procedura; * Gestisce le comunicazioni con l’Ente, fino all’attribuzione ad un archivista di riferimento. |
| Collaboratore del ParER | * Nel caso sia stato contattato direttamente dall’Ente, può dare inizio alla procedura segnalando il primo contatto al Referente dell’Anagrafica. |
| Archivista di Riferimento dell’Ente | * Gestisce le comunicazioni con l’Ente a partire dal momento dell’attribuzione. |
| Funzionario dell’Ente produttore | * È responsabile della compilazione del modulo di Richiesta di Adesione al Servizio e della fornitura di informazioni utili per la valutazione della richiesta dell’Ente. |

# Ricezione della segnalazione dell’Ente

L’Ente, direttamente o per tramite di un suo fornitore, contatta il ParER via telefono, via e-mail, di persona, tramite comunicazione ufficiale oppure compilando il modulo di Richiesta di Adesione al Servizio presente sul sito del ParER, per richiedere di usufruire del Servizio di Conservazione. A supporto della compilazione del modulo di Richiesta di Adesione al Servizio il ParER mette a disposizione opportuni corsi di e-learning introduttivi alle problematiche della conservazione digitale.

Le informazioni essenziali sul contatto, qualora intervenuto per una via diversa dal modulo, vengono inoltrate dal collaboratore del ParER che le ha ricevute al Referente dell’Anagrafica. Quest’ultimo registra su SacER-(componente SIAM) le informazioni acquisite, alimentando in maniera provvisoria l’Anagrafica dell’Ente. Il Referente dell’Anagrafica contatta l’Ente e richiede la compilazione del modulo di Richiesta di Adesione al Servizio, al fine di qualificarsi come potenziale versatore.

I principali elementi contenuti nel modulo sono:

* Caratteristiche dell’Ente (settore / dimensione / provenienza);
* Tipologie documentarie da versare in conservazione;
* Volumi di versamenti stimati;
* Fornitori dell’Ente e sistemi versanti coinvolti.

Il modulo può contenere inoltre informazioni (opzionali) sugli strumenti di gestione archivistica adottati dall’Ente.

La compilazione del modulo innesca una notifica al Referente dell’Anagrafica, che, in base a una periodicità definita dal Responsabile dell’Esercizio dei Servizi di Conservazione, provvede a estrarre dal sito i moduli in un formato caricabile su SacER; in presenza di un nuovo modulo il Referente dell’Anagrafica, individuato nel sistema il giusto contatto, provvede a caricare i dati del modulo sull’anagrafica dell’ente corrispondente; se si tratta di un ente per il quale non si sono registrati contatti precedenti, carica un nuovo contatto a cui abbinare il modulo, prendendo le informazioni identificative dal modulo stesso; se le informazioni in contenute nel modulo risultano poco chiare o insufficienti, il Referente dell’Anagrafica contatta l’Ente per ottenere gli opportuni chiarimenti e registra sul sistema l’avvenuto contatto, correggendo le eventuali informazioni errate.

Eventuali successivi contatti rilevanti (p.e. con altri interlocutori dell’Ente, oppure utili per chiarire i servizi richiesti) vengono comunicati dal collaboratore del ParER che li ha gestiti al Referente dell’Anagrafica per la registrazione sul sistema.

Il sistema quindi tiene traccia di tutte le interazioni significative intervenute con l’Ente prima dell’attivazione del servizio, ed è in grado di evidenziare i tempi di presa in carico delle richieste.

Alle scuole del territorio regionale dell’Emilia-Romagna, che sono state segnalate da un fornitore già noto al ParER, non viene richiesta la compilazione del modulo, in quanto il sistema versante è già noto e i servizi richiesti sono standard; viene però registrato il contatto in anagrafica e vengono compilate le informazioni anagrafiche essenziali. Se la scuola non è segnalata da uno dei fornitori noti, segue la procedura normale.

Per gli Enti che considera “strategici” il Responsabile del Servizio richiede al Referente dell’Anagrafica l’inserimento in anagrafica dell’Ente con le relative informazioni essenziali.

# Valutazione della richiesta

Se le informazioni disponibili risultano adeguate, il Referente dell’Anagrafica segnala il contatto al Responsabile dell’Esercizio dei Servizi di Conservazione, che provvede a condurre un'analisi ad alto livello delle informazioni pervenute, volta a capire se il ParER sia in grado di soddisfare le esigenze dell’Ente.

I principali criteri di valutazione utilizzati sono:

* A quale settore appartenga l’Ente e quali siano le sue dimensioni;
* Se le tipologie documentarie che intende conservare siano note al ParER;
* Quali siano i volumi stimati;
* Quali fornitori dell’Ente siano coinvolti e con quali sistemi;
* Quale modalità di versamento sia ipotizzabile (SIP standard o SIP non standard, possibilità di integrazioni automatiche o di versamenti manuali, utilizzo di trasformazioni esistenti o da realizzare);
* Quale si stima essere la complessità nella gestione dell’Ente;
* Tempi e pianificazione del carico di lavoro in essere per il ParER.

## Accettazione

Se la richiesta viene accettata, il Responsabile dell’Esercizio dei Servizi di Conservazione assegna all’Ente un Archivista di Riferimento, registrandolo sul sistema. E’ compito di tale archivista comunicare all’Ente che il ParER darà inizio alle attività di adesione al servizio, secondo le modalità descritte nella procedura “Gestione amministrativa dell’Ente”. Con la mail di accettazione, l’archivista presenta sé stesso all’Ente come persona del ParER incaricata di seguire le attività. Da quel momento a seguire, le relazioni con l’Ente saranno tenute dall’Archivista di Riferimento.

## Accettazione condizionata

Qualora il sistema versante non sia compreso nell’Anagrafica dei sistemi versanti gestita dal ParER, il Responsabile dell’Esercizio dei Servizi di Conservazione nomina un Archivista di Riferimento, assieme al quale effettua la stima dell’impegno necessario per l’attivazione dell’Ente. L’Archivista di Riferimento contatta l’Ente, presenta sé stesso come persona del ParER incaricata di seguire le attività e segnala la necessità che l’Ente, direttamente o attraverso un suo fornitore, renda operativa una nuova interfaccia di versamento; inoltre notifica che il piano di attivazione verrà definito tenendo conto sia delle tempistiche stimate dal Parer che dell’impegno che l’Ente assume rispetto allo sviluppo dell’interfaccia. Se l’Ente accetta le condizioni richieste, l’Archivista di Riferimento procede con l’invio della mail di accettazione indicando la condizione concordata per l’avvio dei servizi.

Qualora valuti impossibile avviare l’Ente in tempi brevi non per problemi di sistemi versanti, ma per problemi interni al ParER (p.e. saturazione del personale), il Responsabile dell’Esercizio dei Servizi di Conservazione stima quale possa essere il periodo utile per avviare le attività e nomina un Archivista di Riferimento; l’Archivista di Riferimento contatta l’Ente, presenta sé stesso come persona del ParER incaricata di seguire le attività e segnala la necessità di differire le attività di avvio. Se ciò nonostante l’Ente decide di procedere, l’Archivista di Riferimento procede con l’invio della mail di accettazione indicando la condizione concordata per l’avvio dei servizi.

## Rifiuto

Qualora ritenga che la richiesta non possa essere accolta, il Responsabile dell’Esercizio dei Servizi di Conservazione informa della situazione il Responsabile del Servizio, che provvede a firmare digitalmente la lettera di rifiuto. La lettera viene trasmessa all’Ente tramite protocollo interoperabile e PEC e viene notificata al Referente dell’Anagrafica, che registra sul sistema gli estremi del rifiuto.

# 

# Matrice delle responsabilità

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ruoli / Attività** | **Responsabile del Servizio** | **Responsabile Esercizio Servizi di Conservazione** | **Archivista Responsabile dall’Anagrafica** | **Collaboratore ParER** | **Archivista di Riferimento dell’Ente** | **Funzionario dell’Ente produttore** |
| **1- Ricezione segnalazione dall’Ente** |  |  | **R, A** | **C** |  |  |
| **2- Valutazione richiesta - Accettazione** |  | **R, A** | **C** |  | **I** | **I** |
| **2-** [**Valutazione richiesta**](#_uqd45t4zh6rg) **– Accettazione condozionata** |  | **R, A** | **C** |  | **I** | **I** |
| **2- Valutazione richiesta - Rifiuto** | **R, A** | **C** | **I** |  | **I** | **I** |

**R, Responsabile**: è responsabile dei risultati dell’attività o ha un ruolo di approvatore

**A, Attuatore**: ha il compito di svolgere una particolare attività

**C, Coinvolto**: è coinvolto attivamente nel processo indirizzando le azioni da compiere o le decisioni da prendere

**I, Informato**: è mantenuto informato sulle azioni da compiere o sulle decisioni prese. Il soggetto informato non può influenzare il risultato

# Materiale di riferimento

Modulo “Richiesta di Adesione al Servizio” nella versione in vigore al momento dell’approvazione della procedura.