



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale (*ordinamento
ex D.M. 270/2004*)
in Storia e gestione del patrimonio
archivistico e bibliografico

—

Ca' Foscari
Dorsoduro 3246
30123 Venezia

Tesi di Laurea

Comune di Siracusa:
dematerializzazione e
semplificazione amministrativa

Relatore

Ch. Prof.ssa Giorgetta Bonfiglio-Dosio

Correlatore

Prof.ssa Dorit Raines

Laureando

Valentina Tutino
Matricola 840426

Anno Accademico

2014 / 2015

Indice

Introduzione	I
Capitolo 1. Lo stato dell'arte del Comune di Siracusa	1
1.1. I sistemi di gestione	2
1.2. Il sistema di gestione documentale	
1.2.1. Struttura del sistema: architettura federata.....	3
1.3. Protocollo informatico	6
1.3.1. Le funzionalità del protocollo informatico.	
- Registrazione di protocollo.....	7
- Protocollazione in ingresso.....	7
- Protocollazione in uscita.....	10
- Annullamento o modifica delle registrazioni di protocollo.....	11
- Smistamento.....	11
- Registro di protocollo.....	12
1.4. Osservazioni e rilevazioni sul sistema di gestione dei Servizi	
Demografici	13
1.5. Il Portale dei Servizi	16
Capitolo 2 . Analisi e reingegnerizzazione dei procedimenti	18
2.1. Servizio Anagrafe	
- Scheda 1. Cambio di residenza con provenienza da altro Comune o dall'estero.....	19
- Scheda 2. Iscrizione Anagrafica d'ufficio per trasferimento da un Comune ad un altro, di cittadino italiano.....	23
2.2. Servizio Elettorale	
- Scheda 3. Iscrizione all'albo dei Presidenti diSeggio.....	27
- Scheda 4. Iscrizione all'Albo Unico degli scrutatori.....	30
- Scheda 5. Iscrizione all'Albo dei Giudici Popolari.....	32

2.3. Servizio Stato Civile

- Scheda 6. Richiesta di pubblicazione di matrimonio.....36
- Scheda 7. Divorzio innanzi all'Ufficiale di Stato Civile.....40

Capitolo 3. Analisi comparata del livello di digitalizzazione dei Comuni

di Siracusa e di Padova.....46

Conclusioni.....56

Appendici:

Appendice A - Il sistema di gestione documentale.....62

Appendice B - Il protocollo informatico.....66

Appendice C - Portale dei Servizi - Albo Pretorio online.....75

Bibliografia di riferimento77

Sitografia consultata.....80

Ringraziamenti.....83

Introduzione.

Questa tesi ha l'obiettivo di analizzare alcuni procedimenti amministrativi del Comune di Siracusa al fine di proporre dei possibili interventi futuri di reingegnerizzazione dei processi in un'ottica di sistema di gestione documentale efficace, efficiente, economico¹ e trasparente², perseguibile solo attraverso "l'uso simultaneo, complementare e coordinato di strumenti archivistici e tecnologici adeguatamente governati"³.

I comuni, nel contesto dell'attuale quadro istituzionale e normativo, possono decidere autonomamente la propria organizzazione e la struttura del sistema di gestione documentale, all'interno del quale il *records management* (gestione documentale⁴) deve costituire l'asse portante del *workflow management* (gestione informatizzata dei procedimenti⁵), avendo come obiettivi la semplificazione e dematerializzazione dei processi amministrativi e il conseguente miglioramento della qualità dei servizi offerti al cittadino e alle imprese⁶.

Ciò premesso, ho focalizzato la mia attenzione sul mio comune di residenza, Siracusa, per capire come fosse organizzato e come avesse strutturato il proprio sistema di gestione documentale.

Per perseguire l'obiettivo della mia tesi, dovevo innanzitutto capire la struttura del sistema di gestione documentale adottata dal Comune di Siracusa e scegliere un Settore su cui appuntare la mia attenzione al fine di analizzare e reingegnerizzare alcuni procedimenti.

Presso l'ufficio di Protocollo Generale ho avuto modo di osservare la modalità di lavoro ponendomi al fianco degli operatori, riuscendo non solo ad analizzare il sistema di protocollo informatico, ma anche ad utilizzarlo, in qualità di operatore, per protocollare alcuni documenti. Questo è stato fondamentale perché sono riuscita a comprendere i diversi livelli di abilitazione, quali funzionalità sono presenti nel sistema, riscontrando delle criticità relative non solo all'applicativo, ma anche in merito agli strumenti a disposizione degli addetti al protocollo, che consistono nell'hardware e nel regolamento per la gestione del protocollo informatico; ho inoltre riscontrato che non sono presenti

¹ Legge 241/90, art.1 c. 1.

² Il termine "trasparenza" è stato aggiunto dalla legge 15/2005.

³ BONFIGLIO-DOSIO G., *Sistemi di gestione documentale (seconda edizione)*, Padova, CLEUP, 2013, p. 114.

⁴ REGIONE DEL VENETO E COMUNE DI PADOVA, *Quaderni dei laboratori archivistici-5. L'archivio in formazione: la gestione dell'archivio corrente degli enti locali*, Padova 2010, p.33.

⁵ *loc. cit.*

⁶ BONFIGLIO-DOSIO G., "Requisiti di sistema per la costituzione del fascicolo informatico", in *Conservare il digitale*, a cura di S. Pigliapoco, Macerata, Eum, 2010, p.110.

tutti i vantaggi di un sistema di gestione documentale ad architettura federata, quale quello scelto dall'Ente in oggetto.

Presso l'Albo Pretorio ho svolto lo stesso tipo di indagine, appurando l'utilizzo del sistema di gestione e le modalità di lavoro degli addetti alla pubblicazione dei documenti all'albo pretorio *online*.

Il Settore dei Servizi Demografici è stato quello che mi ha permesso di acquisire gli elementi necessari allo sviluppo della mia tesi, unitamente a quelli recuperati presso il Protocollo: entrambe le esperienze mi hanno consentito di avere un quadro completo del livello di semplificazione e dematerializzazione nel Comune di Siracusa, grazie all'ampia disponibilità del personale che, con modalità differenti e in diversa misura, ha fornito il materiale per la stesura del mio elaborato.

Innanzitutto la dott.ssa Mantineo, capo del Servizio Anagrafe ed Elettorale, che mi ha fornito un preliminare quadro generale del loro stato in termini di digitalizzazione e dematerializzazione; poi alcuni operatori dei Servizi Anagrafe, Elettorale e Stato Civile, che ho affiancato in fase di lavoro, per poter comprendere l'iter dei procedimenti di loro pertinenza, la normativa di riferimento, i documenti e le informazioni necessarie all'espletamento del servizio, nonché, attraverso il metodo dell'intervista, l'uso del relativo sistema di gestione.

La rilevazione delle fasi dell'iter poteva avvenire solo in questa modalità, poiché l'analisi e la relativa reingegnerizzazione è prettamente legata al contestuale.

Questa è stata una fase di lavoro che mi ha vista impegnata con regolarità presso i suddetti uffici ed è stata basilare al fine dell'analisi e reingegnerizzazione dei procedimenti visionati, nonché per comprendere l'architettura del sistema di gestione documentale. A tal proposito, ho avuto dei colloqui con il Responsabile dei Servizi Informatici, che ha confermato ciò che avevo intuito in merito al tipo di architettura di sistema; inoltre mi ha fornito spiegazioni riguardo il Piano di Informatizzazione redatto dal Settore Gestione del Sistema Informativo e Politiche di E-Government⁷, mostrandomi contestualmente i principali servizi offerti ai cittadini e alle imprese dal sito istituzionale del Comune e gli accessi al sistema di gestione documentale in qualità di amministratore. Da questa intervista ho potuto descrivere in dettaglio, nella parte finale del capitolo 1, il Portale dei Servizi, ma non ho approfondito i servizi alle imprese legati ai portali Suap e Sue del Comune, quest'ultimo in fase di attivazione a livello ufficiale.

⁷ COMUNE DI SIRACUSA, *Piano di Informatizzazione (Art.24 DL. 90/2014). Settore Gestione del Sistema Informativo e Politiche di E-Government*, Siracusa febbraio 2015.

Grazie a queste rilevazioni presso i vari uffici, sono stata in grado di raccogliere tutte le informazioni necessarie che mi hanno consentito di capire che il Comune di Siracusa è un'unica AOO, l'architettura di sistema federata adottata dall'Organizzazione, lo stato di semplificazione e dematerializzazione dei processi, nonché quali strumenti archivistici e tecnologici vengono utilizzati: tutti punti che verranno trattati nei successivi capitoli.

Il primo capitolo offre un quadro generale sugli strumenti archivistici e tecnologici (ICT- tecnologie dell'informazione e della comunicazione) usati attualmente dal Comune di Siracusa, sia per l'espletamento della propria attività, sia per comunicare e offrire servizi di maggiore qualità al cittadino e alle imprese.

In questo capitolo entrerà nel merito del sistema informatico comunale, che copre la quasi totalità dei Servizi dell'Ente, del sistema di gestione documentale, del protocollo informatico, del sistema di gestione dei servizi demografici e del tipo di servizi dedicati ai cittadini e alle imprese.

Tutti questi aspetti sono descritti allo stato attuale, con puntuale riferimento alla normativa vigente e, ove riscontrate delle criticità, ho indicato i necessari correttivi.

Nel secondo capitolo riporto i procedimenti amministrativi afferenti ai Servizi Anagrafe, Elettorale e Stato Civile che sono stati oggetto del mio studio. I casi studiati sono processi avviati su istanza di parte ed iniziativa d'ufficio, per ciascuno dei quali ho creato una scheda con una breve introduzione sulle caratteristiche del Servizio, a cui segue una tabella a doppia entrata, in cui a sinistra è indicata la situazione di partenza e a destra la relativa reingegnerizzazione.

Nel terzo capitolo, ho svolto un'analisi comparata tra il Comune di Padova ed il Comune di Siracusa in rapporto al differente livello di amministrazione digitale, evidenziando analogie e differenze tra gli strumenti archivistici e tecnologici, le procedure utilizzate, le regole di gestione del protocollo e dell'archivio e i livelli di interazione dei servizi *online*.

Ho pensato di rendere immediato il confronto tra le due realtà analizzate servendomi anche in questo caso di una tabella. La scelta di assumere quale termine di paragone il Comune di Padova in quanto caso esemplificativo di una amministrazione digitale di qualità, è scaturita dalla conoscenza della realtà patavina da me acquisita durante il corso di Sistemi di Gestione Documentale, tenuto dalla Prof.ssa Giorgetta Bonfiglio Dosio.

Infine, nelle conclusioni, ho richiamato i principali punti di criticità da me riscontrati, ho fatto delle riflessioni in merito ed infine, ove possibile, ho proposto interventi migliorativi sulla base della normativa vigente e della letteratura in materia di sistemi di gestione documentale.

Capitolo 1

Lo stato dell'arte del Comune di Siracusa.

Il Comune di Siracusa, come si evince dal sito istituzionale, è organizzato in Settori a cui afferiscono i diversi Servizi¹.

E' dotato di un sistema informatico che copre le necessità di automazione della quasi totalità dei Servizi dell'Ente. Le società che forniscono gli applicativi al Comune di Siracusa sono Alphasoft² e UnionCamere.

In particolare Alphasoft ha fornito i software per i seguenti sistemi:

- il sistema di gestione del sito web;
- il sistema di protocollo generale digitalizzato;
- il sistema di gestione dell'Albo Pretorio *online*;
- il sistema di gestione dei *Servizi Demografici* (Anagrafe, Stato Civile, Statistica ed Elettorale);
- il sistema di gestione dei servizi di *Fiscalità Locale*;
- il sistema di gestione dei *Servizi Finanziari*;
- il sistema di gestione dei *Servizi di Pianificazione Edilizia Privata*;
- il sistema di gestione dei *Servizi della Polizia Municipale*;
- il sistema di gestione dei *Servizi delle Attività Produttive*.

Sono raccordati tra di loro in quanto sono tutti in rete ed hanno tutti un unico protocollo.

Il sistema di protocollo generale è raccordato con tutti i sistemi di gestione al momento in uso, ovvero quello dei servizi demografici, fiscalità locale, servizi finanziari; servizi di polizia municipale, servizi di pianificazione ed edilizia privata, servizi di attività produttive e mercati: questi sono tutti Settori che hanno un proprio protocollo.

Il sistema di gestione dell'Albo Pretorio *online* non è raccordato con gli altri sistemi: infatti le comunicazioni avvengono sempre tramite mail sia tra l'Albo e i Settori, come per le ordinanze del Settore Mobilità e Trasporti o i verbali di Polizia Municipale, sia tra l'Albo e soggetti esterni al Comune, come le ordinanze della Capitaneria di Porto o le comunicazioni dell'Agenzia delle Entrate.

Il C.E.D. è una società esterna al Comune che si occupa in loco dei servizi informatici e quindi gestisce i collegamenti tra i vari sistemi. Essa costituisce il tramite tra gli uffici e

¹ <<http://www.comune.siracusa.it/index.php/it/gli-uffici>> consultato il 07/09/2015.

² <<http://www.alphasoft.it/>> in data 08/09/2015.

l'Alphasoft; pertanto, se c'è da fare una modifica o un intervento tecnico sulla procedura, interviene il C.E.D.

UnionCamere fornisce il software per il sistema di gestione dello Sportello Unico delle Attività Produttive³ (SUAP). Il portale SUAP del Comune di Siracusa⁴ è accessibile attraverso il portale www.impresainungiorno.gov.it⁵.

Limitatamente ai Servizi finanziari, Fiscalità locale, Servizi amministrativi, Servizi demografici e Servizi sociali, viene impiegato un sistema informatico di gestione documentale (Appendice A - fig.1).

I Sistemi di Gestione

Il sistema di gestione del sito web istituzionale “garantisce i criteri di trasparenza, fruibilità e accessibilità”⁶.

Il sistema di protocollo generale informatizzato, attivo solo in alcuni Settori (Servizi demografici, Fiscalità Locale e Servizi finanziari, Servizi di Pianificazione Edilizia Privata, Servizi della Polizia Municipale, Servizi di Attività Produttive e Mercati), è caratterizzato dall'interoperabilità dei database.

Il sistema di gestione dell'Albo Pretorio online consente la pubblicazione di tutti gli atti prodotti dal 2013 e la loro visualizzazione online, il download e la stampa da parte del cittadino accedendo al sito istituzionale del Comune (Appendice C – fig.3).

Il sistema di gestione dei Servizi Demografici è collegato al Portale dei Servizi per consentire a ciascun residente l'autocertificazione mediante rilascio di credenziali per l'accesso al proprio archivio personale.

Il sistema di gestione dei Servizi Finanziari gestisce la contabilità dell'Ente, inclusa la gestione economica del personale⁷.

Il sistema di gestione dello Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP) fornisce servizi per le imprese con procedura completamente digitalizzata⁸.

A breve entrerà in funzione lo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE), che è nella sua fase di partenza a livello ufficiale.

³ COMUNE DI SIRACUSA, *Piano di informatizzazione... op. cit.*, p. 13: “il sistema di gestione dello Sportello Unico delle Attività Produttive che è fornito da UnionCamere”.

⁴ <<http://www.comune.siracusa.it/index.php/it/s-u-a-p>> in data 01/10/2015.

⁵ <<https://www.impresainungiorno.gov.it/web/siracusa/comune/t/I754>> in data 01/10/2015.

⁶ COMUNE DI SIRACUSA, *Piano di informatizzazione... op. cit.*, p.13.

⁷ *loc. cit.*

⁸ COMUNE DI SIRACUSA, *Piano di informatizzazione... op. cit.*, p.14.

Altri Settori del Comune utilizzano applicativi che, pur garantendo la funzionalità di settore, non sono allineati al sistema informatico comunale, quali Avvocatura Comunale, Politiche Sociali e Mobilità⁹.

1.2. Il sistema di gestione documentale.

1.2.1. Struttura del sistema: architettura federata.

Il Comune di Siracusa dispone di un sistema di gestione documentale che si basa su un'*architettura federata*.

Questo tipo di sistema prevede che la gestione documentale sia distribuita all'interno di una medesima Area Organizzativa Omogenea (AOO), la cui creazione è vincolata da una delibera da parte del soggetto produttore.

Il Comune di Siracusa, che impiega questo tipo di architettura di sistema, pur essendo un'unica AOO, non ha ancora deliberato di esserlo; pertanto non è stato redatto alcun manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi¹⁰ ed è stato finora approvato un *Regolamento per la gestione del protocollo informatico* comunale con delibera della G.M. n.90 del 30/06/2015.

La gestione del sistema prevede un'abilitazione a tre livelli a seconda delle operazioni consentite:

- 1) *amministratore e responsabile*, che possono svolgere qualsiasi operazione, compresa la cancellazione e la modifica dei dati e delle informazioni;
- 2) *implementatore*, che ha il compito di immettere i dati, ma non può cancellarli o modificarli;
- 3) *visualizzatore*, che può soltanto visualizzare i dati e le informazioni e può essere interno o esterno al sistema stesso¹¹.

I principali vantaggi di questa architettura di sistema sono:

1. abolizione dell'ingorgo di registrazione creato da un protocollo centralizzato;
2. presenza di maggiori punti di accesso per gli utenti per la presentazione dei documenti necessari allo svolgimento del procedimento amministrativo;
3. velocizzazione dell'esecuzione delle operazioni;
4. migliore gestione dei fascicoli e dell'archivio;

⁹ COMUNE DI SIRACUSA, *Piano di informatizzazione... op. cit.*, p.13.

¹⁰ COMUNE DI SIRACUSA, Settore Affari Generali Servizio Protocollo, Albo e Notifiche, Proposta di deliberazione n.18 del 19-06-2015, "[...] i compiti dovrebbero essere meglio specificati in un manuale di gestione (art.5, comma 1)....., in atto non disposto".

¹¹ BONFIGLIO-DOSIO G., *Sistemi di gestione documentale... op. cit.*, p.78.

5. maggiore consapevolezza diffusa all'interno del soggetto produttore a proposito di gestione documentale;
6. servizio migliore senza rischio di interruzione.

Questa tipologia di architettura di sistema è stata pensata per organizzazioni medio-grandi, con uffici dislocati sul territorio, che quindi necessitano di una connessione in rete; inoltre, in un siffatto sistema non è previsto che vi siano archiviazioni sul personal computer dell'operatore, che non risiedano anche nel sistema di gestione documentale¹².

A Siracusa tale sistema è attivo solo per i Servizi che impiegano i software Alphasoft (Appendice A – fig.1).

Pertanto alcuni dei vantaggi nell'impiego di un'architettura di sistema federata, sono parzialmente vanificati per il fatto che il sistema di protocollazione è solo parzialmente decentralizzato¹³. Infatti non tutti i Settori sono ancora dotati di un proprio protocollo e pertanto coloro che ne sono sforniti, per protocollare i documenti, si rivolgono al Protocollo Generale. Attualmente solo 6 Settori su 16 sono muniti del protocollo, ma si prevede a breve di estendere la dotazione¹⁴.

A questo punto ritengo opportuno analizzare, per completezza d'informazione, in che misura il Comune di Siracusa tragga vantaggio dall'adozione di un sistema di gestione documentale del tipo sopra descritto.

Abolizione dell'ingorgo di registrazione creato da un protocollo centralizzato.

In generale si è snellito il carico di lavoro per gli uffici del Protocollo Generale, perché alcuni Settori sono dotati di un proprio protocollo.

L'ingorgo si presenta quando vi sono concorsi o bandi di gara, poiché tutte le domande pervengono solo al Protocollo Generale che le protocolla giornalmente, le raccoglie e poi le smista all'ufficio di competenza alla scadenza.

Le domande pervenute sono tenute in cassaforte o sotto chiave a cura del Protocollo Generale, che provvederà, a termini scaduti, a consegnarle all'ufficio di competenza accompagnate dal relativo elenco che dovrà essere controfirmato per ricevuta.¹⁵

Questo comporta un rallentamento dell'ordinario lavoro di protocollazione dell'ufficio Protocollo Generale.

Se invece queste domande fossero presentate per la protocollazione direttamente allo specifico Settore, il lavoro sarebbe molto più agevole e semplice, in quanto in fase di

¹² BONFIGLIO-DOSIO G., *Sistemi di gestione documentale... op.cit.*, pp. 78-79.

¹³ CITTA' DI SIRACUSA, *Regolamento per la gestione del protocollo informatico*, Siracusa, giugno 2015, p.3, Art.3.

¹⁴ COMUNE DI SIRACUSA, *Piano di informatizzazione (Art.24 DL. 90/2014). Settore Gestione del Sistema Informativo e Politiche di E-Government*, Siracusa febbraio 2015, p.15 – tabella interventi.

¹⁵ CITTA' DI SIRACUSA, *Regolamento per la gestione del protocollo informatico... op. cit.*, p.12, Art.31 c. 2.

protocollazione in entrata si potrebbe inserire direttamente la classificazione e in tal modo tutto sarebbe già impostato eccetto il nome e cognome del mittente.

Presenza di maggiori punti di accesso per gli utenti per la presentazione dei documenti necessari allo svolgimento del procedimento amministrativo.

Per la protocollazione dei documenti il cittadino può avvalersi di diversi punti di accesso, ma solo presso gli uffici di protocollo dei Settori abilitati. Di conseguenza l'utente, se deve protocollare un documento di pertinenza di un Settore che non è ancora munito di un proprio protocollo, ha il disagio di doversi recare presso gli uffici del Protocollo Generale, aventi sede nel centro storico della città, all'interno della ZTL.

Velocizzazione dell'esecuzione delle operazioni.

La rapidità e la maggiore praticità di esecuzione delle operazioni necessarie alla gestione dei documenti con l'utilizzo di un sistema digitalizzato è innegabile. Siracusa non fa eccezione.

Migliore gestione dei fascicoli e dell'archivio.

Per una migliore gestione dei fascicoli e dell'archivio, a monte ci deve essere un'attribuzione di responsabilità. Nella fattispecie, conseguentemente all'adozione di una architettura federata di sistema, la responsabilità della costituzione dei fascicoli e della loro conservazione, fin da quando vengono aperti, viene affidata alle UOR; poi il dirigente del Settore a sua volta delega la responsabilità ai vari RPA. Di conseguenza vi è una maggiore consapevolezza diffusa dell'importanza della gestione documentale, dato che la persona a cui viene affidato il procedimento è responsabile in toto del fascicolo; inoltre, questo comporta un minore rischio di interruzione del servizio, perché è sempre presente un operatore impegnato nell'apertura, chiusura e archiviazione della pratica.

Chiaramente la capacità del responsabile di realizzare un'efficace ed efficiente politica di programmazione, organizzazione e monitoraggio è basilare per un corretto funzionamento del sistema.

Come ho in precedenza evidenziato, il Comune di Siracusa non ha al momento in uso un manuale di gestione, che è l'insieme delle regole e delle procedure stabilite da un produttore d'archivio per formare, gestire e conservare i documenti ¹⁶.

¹⁶ Art.5 del DPCM 31 ottobre 2000.

1.3. Protocollo informatico.

Il protocollo informatico è attivo nel Comune di Siracusa dal 2002, ma è in rete dal 2012 grazie all'impiego dell'applicativo di Alphasoft.

Il Comune di Siracusa si avvale di un protocollo informatico unico¹⁷ collegato in rete con i diversi uffici di protocollo settoriali.

Il sistema di protocollazione è parzialmente centralizzato per la corrispondenza in entrata tramite l'ufficio di Protocollo Generale, inquadrato nel Settore Affari Generali ed altri sportelli afferenti ad altri Settori comunali (ad esempio il Settore Servizi Demografici), ma è decentralizzato per la corrispondenza in uscita¹⁸.

Per accedere al sistema di gestione del protocollo, il Responsabile e gli operatori devono avere ottenuto le credenziali per l'autenticazione dal C.E.D; dopo il primo accesso provvedono alla modifica della password per ragioni di sicurezza. Il Responsabile ha tutte le abilitazioni¹⁹ consentite dal programma e decide i livelli di abilitazione degli operatori dell'ufficio protocollo, provvedendo ad attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni. Gli addetti alla protocollazione in servizio presso i singoli Settori ricevono i relativi livelli di abilitazione dal proprio Dirigente di Settore²⁰.

Ogni addetto abilitato, in correlazione al proprio profilo di accessibilità, può effettuare le seguenti operazioni:

- *visibilità*: possibilità di visualizzare tutte le registrazioni di protocollo;
- *inserimento*: possibilità di provvedere ad una registrazione di protocollo;
- *modifica*: possibilità di modificare i dati di una registrazione da parte degli addetti alla protocollazione abilitati, previa autorizzazione del Dirigente del Settore di appartenenza²¹;
- *annullamento*: possibilità di annullare una registrazione (propria del Responsabile del protocollo informatico, se autorizzato dal Dirigente del Settore Affari Generali).

¹⁷ CITTA' DI SIRACUSA, *Regolamento per la gestione del protocollo informatico...* *op.cit.*, p.3, art.4 c. 1.

¹⁸ *loc. cit.*, p.3, art.3 c. 1-2.

¹⁹ CITTA' DI SIRACUSA, *Regolamento per la gestione del protocollo informatico...* *op.cit.*, p.7, art.17 c. 1.

²⁰ *Ibid.*, pp.7-8, art. 15-16-17-18.

²¹ *Ibid.*, p.8, art.18.

Attualmente al Comune di Siracusa modifica e annullamento vengono effettuati solo da 2 operatori che hanno sede presso il protocollo generale, abilitati e autorizzati dal dirigente di settore. Ma a breve questo sarà previsto per tutti i sportelli decentrati operativi.

È previsto l'allargamento dell'utilizzo informatico alle strutture non ancora servite (lavori pubblici, politiche sociali, ecc.²²).

1.3.1. Le funzionalità del protocollo informatico.

Registrazione di protocollo

Il protocollo informatico consente la registrazione di documenti in ingresso e in uscita.

La protocollazione in ingresso è effettuata per il documento che transita da un Settore ad un altro all'interno dell'Amministrazione comunale. E' eseguita anche quando una persona fisica, un ente, un' impresa o un' istituzione deve far pervenire un documento presso ad un ufficio dell'Ente.

La protocollazione in uscita è effettuata quando il documento deve essere spedito a persone fisiche o enti / istituzioni esterni al Comune.

Gli operatori, dopo aver avuto accesso alla homepage del sistema di gestione con login e password, scelgono la funzione di registrazione del documento tra le opzioni "Ingresso" o "Uscita"; il Responsabile può operare la scelta tra più opzioni (in Appendice B - fig.1).

Data (espressa in anno, mese, giorno e ora) e numero progressivo di protocollo vengono assegnati automaticamente dal sistema e sono immutabili. Il numero di protocollo viene assegnato solo dopo la compilazione dei campi obbligatori: tipologia del protocollo, mittente/destinatario, oggetto, classificazione, smistamento.

Protocollazione in ingresso

La protocollazione del documento in ingresso ha luogo selezionando la scheda "Inserimento", "Assegnazione" e "Altri dati", alla quale segue la compilazione dei relativi campi, specifici per sezione, utilizzando le funzioni offerte dal programma.

Passo 1: scheda "Inserimento" (Appendice B - fig.2)

La compilazione della sezione "Mittente" può avvenire in modalità differenti a seconda se il soggetto è registrato o meno nella rubrica.

²² CITTA' DI SIRACUSA, *Regolamento per la gestione del protocollo informatico...* *op.cit.*, p.15.

Pertanto la prima operazione che viene effettuata dall'operatore consiste nell'andare a selezionare la funzione rubrica, alla destra della sezione, avente come icona un omino; si aprirà una scheda "Seleziona Mittenti" (Appendice B - fig.3) che consente la ricerca nella rubrica del mittente della pratica, compilando i campi in base ai dati che si hanno a disposizione; generalmente l'operazione di ricerca viene effettuata per cognome e nome per le persone fisiche e per denominazione per le istituzioni e le imprese. Al termine della ricerca, il programma consentirà di selezionare il nominativo di interesse e, se non risulta registrato, si provvede ad inserirlo in rubrica selezionando "Nuovo" a cui segue la compilazione della "Scheda Corrispondente" (Appendice B - fig.4) che prevede la specifica della tipologia di mittente del documento ("Persona Fisica", "Persona Giuridica", "Pubblica Amministrazione" o "Altro") sfogliando il menù a tendina e compilando i campi obbligatori con inserimento dei dati anagrafici.

Nella sezione "Dati Protocollo" si indica obbligatoriamente l'"Oggetto" che identifica il singolo documento e la modalità di "Spedizione" selezionata dal menù a tendina (consegna a mano, raccomandata, ordinaria, pec, mail, fax, ecc.) ed infine, se è presente a corredo del documento in ingresso, si seleziona "Minuta Torni" (Appendice B - fig.5). La minuta torni è la fotocopia del primo foglio del documento da protocollare in entrata o in uscita.

Nella fase di protocollazione la minuta, che accompagna il documento, avrà lo stesso numero del documento e tornerà all'ufficio che lo ha redatto per fornire la prova che questo è stato protocollato e spedito. Viene chiamata "minuta torni" in quanto torna al settore che l'ha inviata all'ufficio di Protocollo Generale per la protocollazione e spedizione.

Da notare il campo obbligatorio precompilato "AOO: città di Siracusa", il quale indica chiaramente che l'applicativo del protocollo informatico è predisposto per una'unica AOO, quale è chiaramente indicata nel campo, ma il Comune di Siracusa non ha ancora deliberato di esserlo.

Passo 2: scheda "Assegnazioni" (Appendice B - fig.6)

Nella sezione "Assegnazioni Scansioni", è possibile scansionare il documento in ingresso ai fini della conservazione: questa funzione al momento non viene usata, in quanto non si effettua la scansione dei documenti.

La sezione "Assegnazione per lavorazione pratica" consente all'operatore di indicare il destinatario del documento scegliendo uno dei possibili campi indipendenti per tipologia,

“Soggetti ed Organismi” – “Settore” – “Uffici Delegati”, ed operando all’interno di uno di questi la dovuta specifica servendosi di apposito menù a tendina (Appendice B - fig.7).

Le possibili selezioni per il primo campo sono: sindaco, capo di gabinetto, direttore generale, assessori, dirigenti, segretario generale, ecc..

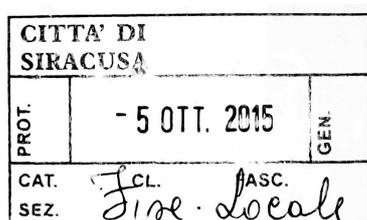
Per il secondo sono 16 i possibili Settori su cui può ricadere la scelta (Settore Servizi Demografici, Ambiente, Polizia Municipale, Fiscalità Locale, Politiche Sociali, ecc.)

Per il terzo: Albo Pretorio, Stato Civile, Gestione del Patrimonio, ecc.

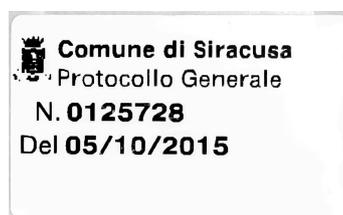
Ho ritenuto importante puntualizzare la specifica dei Settori, per sottolineare che l’applicativo attualmente in uso consente di classificare i documenti in fase di registrazione per Titolo, ovvero per Settore, e non per Classe e Fascicolo; questo dovrebbe consentire la compilazione in campi distinti delle specifiche della UOR e della classificazione, con riferimenti a Titolo – Classe - Fascicolo, in modo da poter individuare all’interno dell’archivio tutta la documentazione ricevuta e prodotta dall’Ente.

Completata attraverso i suddetti passaggi l’assegnazione del documento, si dà avvio all’operazione finale di protocollazione attivando la funzione “Protocolla”, al termine della quale compare una finestra con indicato il numero e la data di protocollo che è quindi assegnata direttamente dal sistema in maniera automatica e immutabile²³ (Appendice B – fig.8).

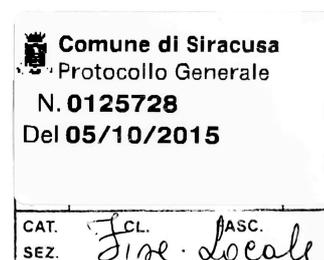
Infine, l’operatore provvede alla stampa dell’etichetta adesiva della segnatura di protocollo recante l’identificazione dell’amministrazione, il numero progressivo di protocollo e la data di protocollo, che viene apposta sul recto documento²⁴ apponendolo sul timbro di assegnazione lasciando a vista il Settore destinatario²⁵.



1. Timbro di assegnazione



2. Etichetta adesiva



3. Segnatura di protocollo

La segnatura dovrebbe essere realizzata o attraverso l’apposizione sul documento del timbro di protocollo o con l’applicazione dell’etichetta adesiva e non in maniera

²³ CITTA' DI SIRACUSA, *Regolamento per la gestione del protocollo informatico...* op. cit., p.4, art.5.

²⁴ loc. cit., art.7.

²⁵ CITTA' DI SIRACUSA, *Regolamento per la gestione del protocollo informatico...* op. cit., p.11, art.27 c.1.

combinata. Inoltre le informazioni riportate sull'etichetta non sono complete: mancano il codice identificativo dell'Amministrazione, il codice identificativo della AOO, il codice identificativo del registro, l'indice di classificazione e il numero del fascicolo²⁶.

Protocollo in uscita

La protocollazione del documento in uscita avviene con la compilazione della scheda "Inserimento".

Passo 1: scheda Inserimento (Appendice B - fig.10)

Nella sezione "Scrivente" si indica l'ufficio che sta inviando il documento: cliccando sul bottone con icona ad omino in alto a destra si apre la finestra "Seleziona un ufficio scrivente" e si seleziona la voce di interesse (Appendice B - fig.11). I campi "operatore", "ufficio" e "settore" sono già impostati dall'applicativo e cambiano in base al Settore che ha protocolla.

L'operatore provvede a compilare la parte relativa ai "Destinatari", cliccando sul bottone con icona ad omino in alto a destra che apre la finestra "Seleziona Destinatari" (Appendice B - fig.12) e, come per l'inserimento del mittente nella registrazione di un documento in ingresso, può inserirlo o cercarlo nella rubrica o aggiungerlo, se non è presente.

Dopo aver selezionato il destinatario del documento, l'operatore inserisce i dati nella sezione "Dati Protocollo" (Appendice B - fig.13) compilando il campo "Oggetto", identificando il mezzo di spedizione del documento in partenza grazie ad un menù a tendina che consente la scelta di diverse opzioni (a mano, a mezzo fax, posta ordinaria, e-mail semplice, pec, ecc.) e indicando, se c'è, la minuta torni.

Completato l'inserimento dei dati, si avvia la procedura di protocollazione cliccando sull'icona "Protocolla" e poi su "Stampa", completando l'operazione con l'applicazione dell'etichetta di segnature al documento in partenza.

La protocollazione in uscita si risolve di solito nella compilazione della sola finestra di "Inserimento", a meno che l'operatore non decida di inserire dati accessori nella finestra "Altri Dati".

²⁶ art.55, c.1, del DPR n.445/2000 e l'art.9 del DPCM 3 dicembre 2013.

Annullamento o modifica delle registrazioni di protocollo

Il sistema di gestione del protocollo informatico conserva traccia di tutti i passaggi, memorizzando per ciascuno di essi cognome e nome dell'operatore e la data di registrazione²⁷.

L' "Annullamento" di una registrazione di Protocollo, si può verificare a seguito di errori nell'inserimento di dati obbligatori, quali l'errata indicazione del mittente/destinatario, la protocollazione di un documento in uscita o viceversa, la protocollazione di documento già protocollato.

Le registrazioni di protocollo in ingresso e in uscita possono essere annullate previo autorizzazione del Dirigente del Settore Affari Generali. La richiesta di annullamento deve pervenire via mail e deve contenere gli estremi del protocollo, l'oggetto e la motivazione dell'annullamento.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nel sistema di protocollo informatico, con l'indicazione degli estremi dell'operazione e del nome dell'operatore. Gli annullamenti sono immediatamente riconoscibili dalle scritte riportate in rosso²⁸ (Appendice B - fig.16).

La procedura per la "Modifica" del protocollo è identica a quella di Annullamento; in questo caso non serve l'autorizzazione del Dirigente del Settore Affari Generali, ma solo una semplice richiesta da parte del dirigente del Settore richiedente la rettifica (Appendice B – fig.15).

Smistamento.

Lo smistamento dei documenti, al termine delle operazioni di registrazione, segnatura e assegnazione, avviene sempre attraverso l'ufficio Protocollo Generale che li suddivide per Settore, riporta i numeri di protocollo in appositi registri e, attraverso un messo comunale, i plichi documentali vengono consegnati ai Settori.

Per la posta in Uscita, cioè per la posta che deve essere recapitata a Enti o a persone fisiche esterni al Comune, provvede l'ufficio spedizioni presente all'interno dell'ufficio Protocollo Generale.

Giornalmente un operatore dell'ufficio Protocollo Generale si occupa di reindirizzare dall'indirizzo istituzionale le pec ricevute ai vari RPA, che accedendo al sistema di

²⁷ CITTA' DI SIRACUSA, *Regolamento per la gestione del protocollo informatico...* *op. cit.*, p.11, art.27 c.5.

²⁸ *Ibid.*, p.5, art.11.

protocollo informatico, con login e password, attraverso la funzione “Worklist” (Appendice B – fig.1), visualizzano le pec a loro destinate.

Relativamente ai Settori che non dispongono al momento di un sistema di gestione e non sono quindi raccordati con il sistema di protocollo informatico, l’operatore dell’ufficio Protocollo Generale è costretto a stampare le pec ricevute e i relativi allegati, farle protocollare e poi smistarle. Inoltre, in quest’ultimo caso, in un primo tempo è necessario salvare le pec pervenute sul personal computer dell’operatore, per poi provvedere al loro salvataggio ai fini dell’archiviazione.

La risoluzione di questo problema si avrà solo quando tutti Settori saranno dotati di un proprio sistema di gestione raccordato con il protocollo informatico, in modo che le pec a loro destinate non debbano più essere filtrate dal Protocollo Generale e il sistema ne conservi traccia.

Registro di protocollo

Il Comune di Siracusa, che è un’unica AOO, ha un registro di protocollo unico per tutto l’Ente.

La numerazione delle registrazioni di protocollo dei documenti è unica e progressiva: essa si chiude il 31 dicembre di ogni anno e ricomincia all’inizio dell’anno successivo. Il numero di protocollo è costituito da sette cifre numeriche; nella sua visualizzazione, le posizioni più significative mancanti vengono riempite con gli zeri. Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Il sistema conserva memoria del registro giornaliero di protocollo, tramite trasmissione entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, che ne garantisce l’immodificabilità del contenuto²⁹. Per consentire la consultazione del registro di protocollo agli interni, alla fine di ogni anno ne viene conservata copia su supporto informatico rimovibile.³⁰

²⁹ art. 7 comma 5 del DPCM 3 dicembre 2013.

³⁰ CITTA’ DI SIRACUSA, *Regolamento per la gestione del protocollo informatico... op. cit.*, p.7, art.15 a.

1.4. Osservazioni e rilevazioni sul sistema di gestione dei servizi demografici.

Il Comune di Siracusa si caratterizza per essere un'organizzazione di medie dimensioni con uffici sparsi sul territorio, che quindi necessitano di una connessione in rete. Avendo queste caratteristiche, il Comune si è dotato di un sistema di gestione documentale ad architettura federata, ma allo stato attuale vede collegati solo i sistemi di gestione dei Servizi Finanziari, della Fiscalità Locale, dei Servizi Amministrativi, dei Servizi Demografici e dei Servizi Sociali. Pertanto ritengo che dovrà essere implementato con alcuni dei sistemi in uso presso altri Settori ed altri dovranno essere creati, così da consentire agli operatori di ciascun ufficio che si occupano di determinati procedimenti, di svolgere tutte le operazioni necessarie in modo più veloce, grazie al raccordo tra tutti i sistemi di gestione.

E' importante sottolineare che lavorare in rete non vuol dire solo avere le tecnologie che lo consentono, ma anche sviluppare una mentalità che consenta di lavorare in quest'ottica. Da quanto ho potuto appurare visitando alcuni uffici del Settore Servizi Demografici, ho notato che dal punto di vista tecnologico, il sistema permette agli operatori che si occupano di un dato procedimento attinente ad uno specifico Servizio (ad es. Anagrafe – Stato civile – Elettorale), di accedere ad altre gestioni per visualizzare i dati e le informazioni di interesse utili all'espletamento di una data pratica. Ad esempio, per il procedimento di pubblicazioni di matrimonio, l'operatore per verificare l'esistenza dei requisiti necessari ad avviarlo, può entrare nella gestione anagrafe e fare le opportune visure: questo è il caso di accesso ad altra gestione nell'ambito dello stesso Settore.

Inoltre ogni operatore ha abilitazioni diverse, raccordate alle funzioni e alle competenze specifiche, nell'ambito di più gestioni, in rapporto alla tipologia di procedimenti di cui si occupa.

Si può verificare il caso in cui l'operatore abbia la necessità di avere informazioni che non può visualizzare sul monitor, dal momento che quel dato Settore non è dotato di un sistema di gestione, oppure non è al momento raccordato con quelli esistenti; di conseguenza è costretto a contattare l'ufficio d'interesse.

Da quanto rilevato, ritengo che il sistema di gestione documentale attualmente in uso consenta agli operatori di lavorare in rete in modo parziale, dal punto di vista delle visualizzazioni dei dati e delle informazioni.

Questo sistema consente agli operatori, in base alle abilitazioni di cui dispongono, di immettere dati e di compilare i documenti legati ai procedimenti di cui si occupano. Quindi i documenti risiedono nel sistema e sono progressivamente redatti.

In stretto rapporto alle abilitazioni di ciascun soggetto, questo può visualizzare i dati e i documenti anche di altre gestioni, ma non può produrre nativi digitali nell'area non di sua pertinenza. Pertanto, nell'espletamento di un dato procedimento, l'operatore, fatte le opportune visure nella banca dati del sistema, deve richiedere il documento nativo digitale all'ufficio coinvolto. Generalmente le comunicazioni tra uffici avvengono tramite pec. Comunemente la pec e l'invio di nativi digitali con firma digitale, si utilizza esclusivamente per comunicare con enti o soggetti esterni alla AOO.

Si evince che gli operatori lavorano in un ottica di sistema e non c'è la necessità di trasferire i documenti da un ufficio all'altro della stessa AOO, tranne nel caso appena citato, che è legato al tipo di abilitazione del soggetto coinvolto.

L'unico limite riscontrato è che il sistema non consente di creare dei fascicoli digitali: questo costringe gli operatori a stampare i documenti per inserirli nei fascicoli e a creare una copia digitale di alcuni documenti che vengono inseriti nel proprio personal computer al fine di recuperarli facilmente nel caso in cui occorrono tempestivamente.

Pertanto viene meno il requisito fondamentale legato all'adozione di un sistema ad architettura federata, che non prevede l'esistenza di sacche di "bricolage archivistico".

Ritengo che questa situazione non sia causata dalla mancata osservanza delle regole generali del sistema da parte degli operatori. Pertanto, quando ci saranno i presupposti, si raggiungerà il connubio di tecnologia e mentalità nel lavorare in rete.

Il sistema di gestione dei Servizi Demografici non prevede la costituzione di fascicoli digitali; solo il Servizio Elettorale dispone di fascicoli elettronici con i dati degli elettori, da inviare al Comune dove il cittadino ha trasferito la sua residenza.

Il software adottato dai Servizi Demografici, consente agli operatori di disporre di altri strumenti archivistici quali registri, indici, ecc. (ad es. per il Servizio di Stato Civile, si hanno i registri degli atti di matrimonio, di morte, ecc.).

Altra caratteristica positiva del sistema di gestione con cui lavorano gli operatori, è la possibilità di visualizzare lo stato di ciascuna pratica; ad esempio, per pratica immigratoria possono visualizzare quando è stata assegnata all'ufficio o l'esito degli accertamenti dei vigili urbani e così via.

Nel sistema risiedono sia i documenti, sia il *database* contenenti informazioni derivanti da documenti, che talora sono indispensabili per la conduzione di un dato procedimento amministrativo e vengono implementate grazie al lavoro di operatori che nel progredire di una data pratica, per ogni fascicolo cartaceo costituito, completano l'inserimento dei dati e

delle informazioni. Questo fa sì che l'operatore che si occupa di un dato procedimento man mano potrà controllare l'iter della pratica accendendo al sistema.

Gli operatori hanno la possibilità di creare documenti nativi digitali in sostituzione di documenti cartacei, il che consente di velocizzare le attività e di rendere più immediata la comunicazione con gli utenti e con altri enti, come nel caso del modello APR/4 da inviare al comune di emigrazione. Inoltre il *database* permette all'operatore di estrapolare ulteriori documenti a carattere certificatorio, da fornire al cittadino o ad altro ufficio dietro richiesta.

Il sistema di gestione documentale è connesso al sito istituzionale del Comune, che funge da strumento di comunicazione dell'Ente con i cittadini e le imprese.

Per quanto riguarda i servizi offerti a questi soggetti, attraverso il sito il Comune rende noti ai cittadini i tipi di Servizi disponibili e consente di acquisire la modulistica *online* necessaria all'avvio del procedimento di interesse. Il cittadino manda tramite pec il modulo compilato corredato dei documenti necessari; l'operatore dell'ufficio si assicura la conservazione di quanto ricevuto provvedendo alla stampa del messaggio e degli allegati, conservandoli all'interno del fascicolo cartaceo. Questa operazione è effettuata in quanto si sente l'esigenza di disporre di una copia della pec da utilizzare come promemoria. Questa prassi non è però necessaria, in quanto il sistema protocolla in modalità automatica le pec ricevute e conserva memoria degli invii.

Inoltre, è attivo il Portale dei Servizi, che permette all'utente-cittadino, accedendo al sistema, di visualizzare i suoi dati e di usufruire del servizio di autocertificazione *online*.

Per quanto riguarda i servizi offerti alle imprese, il Comune è dotato di un proprio portale SUAP attraverso il quale tutte le pratiche di creazione di una nuova impresa vengono espletate per via telematica attraverso un processo completamente digitalizzato.

Di questi servizi offerti ai cittadini e alle imprese, ho approfondito nel dettaglio il funzionamento del Portale dei Servizi, in quanto presenta caratteristiche distintive rispetto a quello attivo nel Comune di Padova, che sarà oggetto di analisi comparativa.

1.5. Il Portale dei Servizi.

Il Comune di Siracusa ha predisposto il Portale dei Servizi come strumento per i cittadini residenti di accesso ai servizi on-line del Comune.

Attualmente consente in modo riservato e sicuro di effettuare visure della propria situazione demografica (Appendice C -fig.1), della regolarità dei pagamenti dei tributi ICI e TARI, e di acquisire autocertificazioni anagrafiche *online*.

Per poter usufruire di suddetti servizi individuali, l'utente deve essere registrato al Portale in modo da disporre delle credenziali identificative di accesso alla propria area riservata.

La procedura di registrazione avviene inoltrando allo Sportello Unico del Cittadino una mail con posta elettronica certificata per la richiesta di un *account*, rispetto alla quale il Comune di Siracusa provvederà alla sua registrazione e inviando la conferma di accettazione e l'indicazione di username e password. Le credenziali così ottenute però non sono ancora attive: per attivarle bisogna recarsi presso l'Ufficio Anagrafe muniti di documento di riconoscimento valido per la controfirma del modulo di attivazione.

Al primo collegamento, l'utente dovrà scegliere una nuova password (di almeno 8 caratteri e composta da almeno una lettera maiuscola, una minuscola e un numero) che utilizzerà per i successivi accessi³¹. L'utilizzo della pec è condizione necessaria per inviare la richiesta di registrazione al Portale dei Servizi, in quanto il Comune può in tal modo accertare che chi inoltra la domanda è colui che dichiara di essere e quindi può fornire i dati di autenticazione per l'accesso all'area riservata contenente dati sensibili. Pertanto nel caso in cui il cittadino non disponga di una pec, può richiederla gratuitamente al sito istituzionale del comune³². Il cittadino una volta in possesso dei dati di accesso alla propria area riservata, passa da utente anonimo ad utente autenticato.

L'utente autenticato può navigare utilizzando le specifiche funzionalità della sezione DEMOGRAFICI, ICI e TARSU.

Nella sezione DEMOGRAFICI, le funzionalità ad accesso protetto messe a disposizione dell'utente sono "anagrafe" ed "autocertificazione".

Con la prima l'utente visualizza in un'unica schermata la propria situazione anagrafica, di stato civile ed elettorale; vengono riportati i seguenti dati: "dati generali"; "dati della carta d'identità"; "dati residenza", "dati iscrizione APR"; "altri dati" (Appendice C – fig.1).

La seconda permette di generare le autocertificazioni e di riceverle in modalità *online*, scaricandole in tempo reale sul proprio computer. L'utente può disporre di questo servizio

³¹ <https://www.albopretorio.comune.siracusa.it/JSFService/faces/index_log.xhtml> in data 05/11/2015.

³² <<https://www.postacertificata.gov.it/home/index.dot>> in data 05/11/2015.

di autocertificazione *online* in base alle proprie necessità, nel senso che ha la possibilità di scegliere il contenuto dell'autocertificazione selezionando i dati da includere, se relativi a un solo aspetto o più d'uno o addirittura tutti (Appendice C – fig.2).

La valenza di questo servizio consiste nel fatto che le autocertificazioni, così ottenute, hanno lo stesso valore legale delle certificazioni rilasciate da un pubblico ufficiale.

Capitolo 2

Analisi e reingegnerizzazione dei procedimenti.

La reingegnerizzazione dei processi è legata alla specificità del contesto locale ed è conseguente al censimento dei procedimenti, all'individuazione delle tipologie di documenti prodotti e alla necessità di documentare le attività³³.

Il Settore dei Servizi Demografici, a cui ho rivolto la mia attenzione, ha attuato una dematerializzazione dei procedimenti amministrativi; pertanto, ho intrapreso l'analisi di alcuni procedimenti del Servizio Anagrafe, del Servizio Elettorale e del Servizio Stato Civile, cercando di individuare eventuali criticità, per proporre degli interventi migliorativi che consentano di raggiungere un livello ottimale di reingegnerizzazione.

Per perseguire tale obiettivo, è stato necessario pormi al fianco del singolo operatore per ufficio, che si occupa di specifici procedimenti e, attraverso il metodo dell'intervista, ho avuto modo di comprendere appieno l'iter del processo in tutte le sue fasi, la relativa normativa di riferimento, i documenti e le informazioni necessari allo svolgimento del Servizio, nonché osservare l'uso del relativo sistema di gestione per Servizio e comprendere la struttura del sistema di gestione documentale.

Questo approccio è stato indispensabile per proporre una completa digitalizzazione dei procedimenti, alla luce dei criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

Le innovazioni proposte sono state fatte considerando la normativa per procedimento ed il contesto amministrativo, archivistico e tecnologico.

Ho intrapreso l'analisi e la reingegnerizzazione di procedimenti avviati su istanza di parte e per iniziativa d'ufficio, per ciascuno dei quali ho redatto una scheda così strutturata:

- breve introduzione sul tipo di Servizio;
- una tabella così suddivisa:
 - ✓ in due colonne (in quella di sinistra, la descrizione analitica della situazione di partenza e in quella di destra la situazione ottimale con le relative proposte e segnalazioni di criticità riscontrate);
 - ✓ per fasi principali dell'*iter* procedimentale (avvio, istruttoria e conclusione);
 - ✓ per fasi di lavoro svolto dall'operatore dell'ufficio;
- normativa di riferimento specifica per procedimento.

In Appendice ho riportato un campione di schermate relative al sistema di gestione per Servizio (Appendice A – fig.2, 3, 4) ed alcune maschere relative al procedimento del

³³ BONFIGLIO-DOSIO G., *Sistemi di gestione documentale... op. cit.*, pp.104-105.

cambio di residenza, in cui è possibile vedere i campi predisposti all'inserimento dei dati (Appendice A – fig.5, 6, 7, 8).

Per la descrizione analitica dei procedimenti, funzionale alla loro reingegnerizzazione, ho utilizzato un metodo standardizzato, introdotto da precedenti studi, che si da adattare “di volta in volta alle variabili delle situazioni contingenti”³⁴.

SERVIZIO ANAGRAFE

Scheda 1

Cambio di residenza con provenienza da altro comune o dall'estero.

Procedimento esterno al soggetto produttore avviato su istanza di parte, cioè su richiesta dell'interessato. Si tratta del cambio di residenza con provenienza da altro Comune o dall'estero che viene richiesto da un cittadino italiano o straniero e che implica controlli su documenti prodotti da altri soggetti istituzionali.

	AVVIO	AVVIO
1	Il cittadino si presenta di persona allo sportello dell'ufficio anagrafico del Comune con un documento d'identità, patente, libretto di circolazione (di mezzo di proprietà) e titolo abitativo; ed eventualmente se cittadino appartenente all'Unione Europa, il contratto di lavoro ed altra documentazione; se il richiedente non appartiene all'Unione Europa presenta anche il permesso di soggiorno. L'operatore compila il modulo dal gestionale, con le informazioni fornite dal cittadino.	Il richiedente accedendo alla propria area riservata del Portale dei Servizi <i>online</i> al cittadino, effettua la prenotazione presso l'ufficio.
	Dal sito istituzionale del Comune il richiedente scarica il modulo di	Il richiedente entra nel Portale dei Servizi, si autentica e presenta per via

³⁴ BOARETTO N., *Amministrazione digitale? Analisi, riflessioni metodologiche, proposte l'introduzione del fascicolo informatico negli enti locali*, Saarbrücken, Edizioni Accademiche Italiane, 2014, p.72; BONFIGLIO-DOSIO G., *Sistemi di gestione documentale... op. cit.*, p.109.

	<p>presentazione della dichiarazione di residenza, lo compila, sottoscrive ed invia la richiesta all'ufficio di competenza per raccomandata, per fax, tramite pec o e-mail, con la dichiarazione recante la firma autografa o firma digitale e con allegata la copia del documento di identità.</p> <p>La domanda viene protocollata presso l'ufficio di protocollo del Settore Servizi Demografici, solo è pervenuta per posta e fax.</p> <p>Se la richiesta è pervenuta tramite pec o mail, l'operatore stampa il messaggio ed eventualmente l'allegato al fine dell'inserimento all'interno del fascicolo cartaceo, per l'avvio del procedimento.</p> <p>(Appendice A – fig.6)</p>	<p>telematica l'istanza, utilizzando un formulario disponibile sul sistema, che il sistema provvederà a protocollare.</p> <p>L'operatore acquisisce la documentazione digitale ricevuta.</p> <p>La stampa non è necessaria.</p>
2	<p>L'operatore rileva e immette nel sistema i dati relativi al trasferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -data di presentazione (iscrizione anagrafica) -provenienza (italiano o dall'estero) - dati del dichiarante - indirizzo della dimora - dati dei cittadini interessati al trasferimento (patente – libretto di circolazione: dati che vengono trasmessi alla motorizzazione) -titolo abitativo. 	<p>I dati necessari per avviare il procedimento sono già stati acquisiti dal sistema grazie all'istanza dell'interessato.</p> <p>Le dichiarazioni del richiedente possono venire controllate dall'ufficio tramite collegamento con la banca dati ANPR che per il Comune di Siracusa avverrà il 31/10/2016.</p>
3	<p>L'operatore dello sportello stampa le ricevute da dare al cittadino (ricevuta di</p>	<p>Il cittadino all'interno della sua area riservata, accedendo alla sua pratica,</p>

	<p>aggiornamento patenti e veicoli o dichiarazione di non possesso, dichiarazione per denuncia alla fiscalità locale da presentare all'ufficio competente, ricevuta dell'avvio del procedimento) e assegna la pratica all'ufficio migrazioni/AIRE.</p> <p>L'operatore invia le ricevute per posta ordinaria, mail o pec, se questi ha inoltrato l'istanza telematicamente al cittadino.</p>	<p>potrà scaricare la ricevuta di avvio del procedimento, quella di aggiornamento patente e veicolo da portare con sé.</p> <p>Il cittadino visualizza all'interno della sua area riservata l'avvio della sua pratica; e la dichiarazione per la denuncia alla fiscalità locale non sarà necessaria grazie al collegamento dell'anagrafe al <i>database</i> della Fiscalità Locale.</p>
4	<p>La pratica assegnata all'ufficio migrazioni/AIRE viene registrata nelle 48 ore successive (DL 9/5/2012 n.5) ed il cittadino, così residente, inserito nel <i>database</i> può ottenere il rilascio delle certificazioni presso gli uffici.</p>	<p>Il cittadino accendendo al Portale dei Servizi, potrà richiedere le certificazioni <i>online</i>, effettuare il pagamento telematicamente e scaricare direttamente il file dalla propria area riservata grazie al caricamento di questo ad opera dell'utente operatore del sistema.</p>
	ISTRUTTORIA	ISTRUTTORIA
5	<p>L'operatore dell'ufficio predispone i fascicoli cartacei, uno per ciascuna richiesta, con all'interno tutti i documenti relativi al procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -dichiarazione di residenza; - ricevuta di aggiornamento patenti e veicoli o dichiarazione di non possesso; - dichiarazione per denuncia alla fiscalità locale da presentare all'ufficio competente - verbale per l'accertamento dei vigili urbani (polizia municipale) 	<p>Il settore predispone i fascicoli digitali, uno per ciascuno richiesta.</p>

	- copia documento d'identità, stampa della pec o mail ricevuta o fax.	
6	Il verbale di accertamento viene consegnato <i>brevi manu</i> ai vigili accertatori che entro 45 giorni devono effettuare tale accertamento. Qualora non accadesse nei termini previsti, il procedimento sarà comunque concluso positivamente per silenzio-assenzio della Pubblica Amministrazione.	Trasmissione verbale d'accertamento alla polizia municipale, inserendolo nella cartella di sistema della circoscrizione.
7	L'operatore, nella propria gestione di iscrizione anagrafica, crea il MOD. APR/4 (che riporta le informazioni inserite del cittadino) che trasmette al Comune di provenienza tramite pec, a cui dovrà seguire, entro 5 giorni lavorativi (D.L. 9/2/2012), la conferma dell'avvenuta cancellazione anagrafica dal Comune di precedente iscrizione. (Appendice A – fig.7)	L'operatore dell'ufficio Anagrafe accede alla banca dati dell'ANPR per effettuare la cancellazione anagrafica dal Comune di precedente iscrizione. IL 31/12/2016 è la data di subentro del Comune di Siracusa in ANPR.
	CONCLUSIONE	CONCLUSIONE
8	Il Comune di cancellazione produce APR di conferma e scheda informativa del cittadino, che vengono trasmessi via pec al Comune di iscrizione per l'inserimento dei dati del cittadino da integrare nel <i>database</i> dell'APR.	Con il subentro in ANPR la comunicazione via pec tra i Comuni non sarà più necessaria.
9	I vigili riconsegnano <i>brevi manu</i> l'esito dell'accertamento, che viene imputato	I vigili trasmettono il verbale di accertamento all'ufficio Anagrafe,

	nella gestione e che, se è positivo, conclude il procedimento con il perfezionamento della pratica di iscrizione anagrafica.	inserendolo nella relativa cartella di sistema.
10	La pratica viene chiusa e perfezionata. (Appendice A – fig.8)	L'utente dalla propria area riservata visualizza i vari step della pratica fino a conclusione.
11	I fascicoli cartacei vengono conservati per il periodo necessario.	I fascicoli digitali vengono archiviati nel server per il periodo necessario.

Normativa di riferimento:

L.1128/1954

D.P.R. 223/1989

D.L. 5/2012

D.L. 47/2014 conv. con L.35/2012

T.U. 286798 e ss.mm.ii

D.Lgs. 30/2007

Circolari Ministeriali

Scheda 2

Iscrizione anagrafica d'ufficio per trasferimento da un comune ad un altro, di cittadino italiano.

Procedimento avviato d'ufficio, trattandosi di una iscrizione anagrafica avviata dall'ufficio migrazioni a seguito di una segnalazione da altro Comune.

	AVVIO	AVVIO
1	L'ufficio migrazioni riceve tramite pec (ai sensi dell'art.16 DPR 223/89) la segnalazione dal Comune di precedente	La pec viene protocollata in automatico e risiede all'interno del sistema di gestione.

	<p>residenza del cittadino, che risulterebbe di fatto trasferito in questo Comune.</p> <p>L'operatore stampa il messaggio ed eventualmente l'allegato al fine dell'inserimento all'interno del fascicolo cartaceo, per avvio del procedimento.</p>	<p>L'operatore acquisisce la documentazione digitale ricevuta.</p> <p>La stampa non è necessaria.</p>
	ISTRUTTORIA	ISTRUTTORIA
2	L'ufficio migrazioni del Comune ricevente rileva e immette i dati nel sistema.	L'ufficio migrazioni del Comune ricevente rileva e immette i dati nel sistema.
3	L'operatore inserisce i documenti nel fascicolo cartaceo e stampa il verbale di accertamento da consegnare <i>brevi manu</i> ai vigili urbani per la verifica della dimora abituale del cittadino nel comune.	Il settore predispose il fascicolo digitale e trasmette il verbale d'accertamento alla Polizia Municipale, inserendolo nella cartella di sistema della circoscrizione, grazie a precedenti accordi.
4	<p>Qualora il cittadino risulti abitare all'indirizzo, l'ufficio migrazioni invita il cittadino, con lettera raccomandata, per rendere la dichiarazione di residenza entro 10 giorni dal ricevimento dell'avviso.</p> <p>Articolo 15 comma 1 DPR 223/89</p>	L'ufficio manda la comunicazione via pec, in presenza di domicilio digitale del cittadino.
5	<p>Qualora il cittadino non si presenti per rendere la dichiarazione di residenza, l'ufficio migrazioni procede d'ufficio all'iscrizione anagrafica per trasferimento dal precedente comune di residenza.</p> <p>DPR 223/89 art.15 comma 2</p>	

6	<p>L'operatore rileva e immette nel sistema i dati relativi al trasferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -data di presentazione (iscrizione anagrafica) -provenienza (italiano o dall'estero) - dati del dichiarante - indirizzo della dimora - dati dei cittadini interessati al trasferimento (patente – libretto di circolazione: dati che vengono trasmessi alla motorizzazione) -titolo abitativo. 	<p>I dati necessari per avviare il procedimento sono già stati acquisiti dal sistema grazie all'istanza dell'interessato. Le dichiarazioni del richiedente possono venire controllate dall'ufficio tramite collegamento con la banca dati ANPR che per il Comune di Siracusa avverrà il 31/10/2016.</p>
7	<p>L'operatore dello sportello stampa le ricevute da dare al cittadino (ricevuta di aggiornamento patenti e veicoli o dichiarazione di non possesso, dichiarazione per denuncia alla fiscalità locale da presentare all'ufficio competente, ricevuta dell'avvio del procedimento) e assegna la pratica all'ufficio migrazioni/AIRE.</p> <p>L'operatore invia le ricevute per posta ordinaria, mail o pec, se questi ha inoltrato l'istanza telematicamente al cittadino.</p>	<p>Il cittadino all'interno della sua area riservata, accedendo alla sua pratica, potrà scaricare la ricevuta di avvio al procedimento, quella di aggiornamento patente e veicolo da portare con sé.</p> <p>Il cittadino può visualizzare nella area riservata l'avvio della sua pratica. La dichiarazione per la denuncia alla Fiscalità Locale non sarà necessaria grazie al collegamento dell'Anagrafe al <i>database</i> della Fiscalità Locale.</p>
8	<p>La pratica assegnata all'ufficio migrazioni/AIRE viene registrata nelle 48 ore successive (DL 9/5/2012 n.5) ed il cittadino, così residente, inserito nel</p>	<p>Il cittadino accendendo al Portale dei Servizi, potrà richiedere le certificazioni <i>online</i>, effettuare il pagamento telematicamente e scaricare</p>

	<i>database</i> può ottenere il rilascio delle certificazioni presso gli uffici.	direttamente il file dalla propria area riservata grazie al caricamento di questo ad opera dell'utente operatore del sistema.
9	L'operatore dell'ufficio predispone i fascicoli cartacei, uno per ciascuna richiesta, con all'interno tutti i documenti relativi al procedimento: -dichiarazione di residenza; - ricevuta di aggiornamento patenti e veicoli o dichiarazione di non possesso; - dichiarazione per denuncia alla fiscalità locale da presentare all'ufficio competente - verbale per l'accertamento dei vigili urbani (polizia municipale) - copia documento d'identità, stampa della pec o mail ricevuta o fax.	Il settore predispone i fascicoli digitali, uno per ciascuno richiesta
	CONCLUSIONE	
10	Il provvedimento d'iscrizione d'ufficio viene notificato al cittadino con lettera raccomandata con allegate ricevute.	Il provvedimento d'iscrizione d'ufficio viene notificato al suo domicilio digitale, con allegate le ricevute.
11	Il Settore competente provvede all'inserimento dei dati del cittadino nel <i>database</i> del sistema.	Il Settore competente provvede all'inserimento dei dati del cittadino nel <i>database</i> del sistema. Il cittadino, divenuto residente, visualizzerà nella sua area riservata del Portale dei Servizi l'iscrizione anagrafica.

Normativa di riferimento:

L.1128/1954

D.P.R. 223/1989

D.L. 5/2012

D.L. 47/2014 conv. con L.35/2012

T.U. 286798 e ss.mm.ii

D.Lgs. 30/2007

Circolari Ministeriali

SERVIZIO ELETTORALE

Scheda 3

Iscrizione all'albo dei Presidenti di Seggio.

Procedimento esterno al soggetto produttore avviato su istanza di parte.

Si tratta dell'iscrizione all'Albo di Presidenti di Seggio elettorale, nel quale rientrano: persone idonee all'ufficio di presidente; particolari categorie di soggetti (magistrati, avvocati dello Stato, ecc.); e gli elettori, che presentata la richiesta, sono in possesso dei requisiti richiesti dalla legge³⁵.

	AVVIO	AVVIO
1	<p>Il cittadino si presenta di persona allo sportello dell'ufficio Elettorale con un documento d'identità e l'operatore compila il modulo dal gestionale, con le informazioni fornite dal cittadino.</p> <p>Il richiedente dal sito istituzionale del Comune scarica il modulo di presentazione della domanda, lo compila, lo firma ed invia la richiesta all'ufficio Elettorale tramite fax, e-mail o pec, con la dichiarazione sottoscritta</p>	<p>Il richiedente accedendo alla propria area riservata del Portale dei Servizi <i>online</i> al cittadino, effettua la prenotazione presso l'ufficio.</p> <p>Il richiedente entra nel Portale dei Servizi, si autentica e presenta per via telematica l'istanza, utilizzando un formulario disponibile sul sistema, che il sistema provvederà a protocollare.</p>

³⁵ <<http://www.comune.siracusa.it/index.php/it/gli-uffici/127-servizi-demografici/servizio-elettorale/iscrizione-all-albo-dei-presidenti-di-seggio> > in data 10/01/2015.

	<p>con firma digitale, ed allegando la copia del documento di identità.</p> <p>La domanda viene protocollata presso l'ufficio di protocollo del Settore Servizi Demografici, se pervenuta per posta e fax.</p> <p>Se la richiesta è pervenuta tramite pec o mail, l'operatore stampa il messaggio ed eventualmente l'allegato al fine dell'inserimento all'interno del fascicolo cartaceo, per l'avvio del procedimento.</p> <p>L'interessato può richiedere l'iscrizione entro il 31 ottobre di ogni anno.</p>	<p>L'operatore acquisisce la documentazione digitale ricevuta.</p> <p>La stampa non è necessaria.</p>
2	<p>L'operatore rileva e immette nel sistema i dati relativi al trasferimento: entra all'interno del sistema di gestione dell'elettorale e nella sezione albi provvede a registrare la domanda di iscrizione all'Albo dei Presidenti di Seggio imputando i dati anagrafici del richiedente, la data e il numero di protocollo della domanda, ed il motivo dell'iscrizione.</p>	<p>L'operatore rileva e immette nel sistema i dati relativi al trasferimento.</p>
	ISTRUTTORIA	ISTRUTTORIA
3	<p>L'operatore dell'ufficio predispone un fascicolo cartaceo per l'accoglimento di tutte le domande pervenute.</p>	<p>Il settore competente predispone il fascicolo digitale, uno per ciascuna richiesta.</p>
4	<p>Il Settore competente provvede alla stampa in quattro copie:</p>	<p>Il Settore non effettuata la stampa degli elenchi. Quelli che rimangono al</p>

	<p>-dell'elenco relativo alle domande di iscrizione accolte,</p> <p>-dell'elenco delle cancellazioni (per emigrazione, per morte, per limite di età) e di quello generale aggiornato, di cui una copia rimane al Comune e le altre, corredate di verbale, vengono mandate per posta ordinaria al Presidente della Corte di Appello di Catania che, fatti gli opportuni riscontri, provvede alla nomina dei giudici popolari; alla prefettura di Siracusa; e al Procuratore della Repubblica presso il Tribunale di Siracusa.</p>	<p>Comune, risiedono nel sistema.</p> <p>Quelli da trasmettere ai soggetti coinvolti, vengono inviati per pec e/o inseriti nella cartella del loro sistema previo accordi.</p>
	CONCLUSIONE	CONCLUSIONE
5	<p>Il fascicolo cartaceo e gli elenchi vengono conservati per il periodo necessario.</p> <p>Il cittadino può verificare la sua iscrizione recandosi presso l'ufficio Elettorale e richiedendo la visualizzazione dell'elenco degli iscritti all'Albo dei Presidenti di Seggio.</p>	<p>Il fascicolo digitale e gli elenchi vengono mantenuti per periodo necessario.</p> <p>Il cittadino può visualizzare l'elenco <i>online</i> accedendo al sito istituzionale del Comune e accedendo al sistema, tramite autenticazione, può verificare se è iscritto all'Albo dei Presidenti di Seggio.</p>

Normativa di riferimento:

T.U. 30 marzo 1957, n.361

Legge 21 marzo 1990³⁶

Circolari Ministeriali

Circolari Regionali

³⁶ <<http://www.comune.siracusa.it/index.php/it/gli-uffici/127-servizi-demografici/servizio-elettorale/iscrizione-all-albo-dei-presidenti-di-seggio>> in data 10/01/2016.

Scheda 4.

Iscrizione all'Albo Unico degli scrutatori.

Procedimento esterno al soggetto produttore avviato su istanza di parte.

Si tratta dell'iscrizione all'Albo degli Scrutatori per gli elettori che, presentata una apposita domanda, sono in possesso dei requisiti richiesti dalla legge. L'inserimento del richiedente nell'elenco delle persone idonee all'ufficio di scrutatore, gli consentirà di partecipare al sorteggio precedente alla data delle elezioni, per essere designato scrutatore presso un seggio elettorale in occasione delle consultazioni Nazionali (politiche-referendarie)³⁷.

	AVVIO	AVVIO
1	<p>Il cittadino si presenta di persona allo sportello dell'ufficio Elettorale con un documento d'identità e l'operatore compila il modulo dal gestionale, con le informazioni fornite dal cittadino.</p> <p>Il richiedente dal sito istituzionale del Comune scarica il modulo di presentazione della domanda, lo compila, lo firma ed invia la richiesta all'ufficio Elettorale tramite fax, e-mail o pec, con la dichiarazione sottoscritta con firma digitale, ed allegando la copia del documento di identità.</p> <p>La domanda viene protocollata presso l'ufficio di protocollo del Settore Servizi Demografici, se pervenuta per posta e fax.</p> <p>Se la richiesta è pervenuta tramite pec o mail, l'operatore stampa il messaggio ed eventualmente l'allegato al fine dell'inserimento all'interno del fascicolo</p>	<p>Il richiedente accedendo alla propria area riservata del Portale dei Servizi <i>online</i> al cittadino, effettua la prenotazione presso l'ufficio.</p> <p>Il richiedente entra nel Portale dei Servizi, si autentica e presenta per via telematica l'istanza, utilizzando un formulario disponibile sul sistema, che il sistema provvederà a protocollare.</p> <p>L'operatore acquisisce la documentazione digitale ricevuta. La stampa non è necessaria.</p>

³⁷ < <http://www.comune.siracusa.it/index.php/it/gli-uffici/126-servizi-demografici/servizio-elettorale/iscrizione-all-albo-unico-degli-scrutatori> > in data 10/01/2016.

	<p>cartaceo, per l'avvio del procedimento.</p> <p>L'interessato può richiedere l'iscrizione dal 1 Ottobre al 30 Novembre di ogni anno.</p>	
2	<p>L'operatore dell'ufficio Elettorale richiama dal sistema i dati anagrafici del richiedente e immette la data e il numero di protocollo della domanda e il motivo dell'iscrizione.</p>	
	ISTRUTTORIA	ISTRUTTORIA
3	<p>La domanda viene inserita all'interno di un fascicolo cartaceo predisposto all'accoglimento di tutte le domande pervenute.</p>	<p>Il settore competente predispone il fascicolo digitale, uno per ciascuna richiesta.</p>
4	<p>Il Settore competente provvede alla stampa in tre copie dei seguenti elenchi:</p> <ul style="list-style-type: none"> -l'elenco le domande accolte per gli scrutatori; - elenco delle domande non accolte per carenza di requisiti - l'elenco dei cancellati per immigrazione, per morte o per rinuncia. 	<p>Il Settore non effettuata la stampa degli elenchi, che risiedono nel sistema.</p>
5	<p>Presso l'ufficio Elettorale si riunisce la commissione elettorale comunale (composta da 3 consiglieri comunali, il presidente e un segretario) per controllare la documentazione e viene stilato un verbale che viene firmato da ciascun membro.</p>	

	CONCLUSIONE	CONCLUSIONE
6	Le copie degli elenchi, corredate di verbale, vengono mandate una in prefettura ed una presso il Tribunale di Siracusa, per posta ordinaria.	Le copie degli elenchi, corredate di verbale, vengono trasmessi nella cartella del loro sistema previo accordi.
7	Il fascicolo cartaceo e gli elenchi vengono conservati per il periodo necessario. Il cittadino può verificare la sua iscrizione recandosi presso l'ufficio Elettorale e richiedendo la visualizzazione dell'elenco degli iscritti all'Albo Unico degli Scrutatori.	Il fascicolo digitale e gli elenchi vengono mantenuti per periodo necessario. Il cittadino può visualizzare l'elenco <i>online</i> accedendo al sito istituzionale del Comune e accedendo al sistema, tramite autenticazione, può verificare se è iscritto all'Albo Unico degli Scrutatori.

Normativa di riferimento:

T.U. 30 marzo 1957, n.361

Legge 30 aprile 1999, n. 120

Legge 8 marzo 1989, n 95³⁸

Circolari Ministeriali

Circolati Regionali

Scheda 5.

Iscrizione all'Albo dei Giudici Popolari.

Procedimento esterno al soggetto produttore avviato su richiesta dell'interessato per essere inserito nell'elenco delle idonee all'ufficio di giudice popolare presso la Corte d'Assise (primo grado) e la Corte d'Assise di Appello (secondo grado³⁹).

³⁸ <<http://www.comune.siracusa.it/index.php/it/gli-uffici/126-servizi-demografici/servizio-elettorale/iscrizione-all-albo-unico-degli-scrutatori>> in data 10/01/2016.

³⁹ <<http://www.comune.siracusa.it/index.php/it/gli-uffici/128-servizi-demografici/servizio-elettorale/iscrizione-all-albo-dei-giudici-popolari>> in data 10/01/2016.

	AVVIO	AVVIO
1	<p>Il cittadino si presenta di persona allo sportello dell'ufficio Elettorale con un documento d'identità e l'operatore compila il modulo dal gestionale, con le informazioni fornite dal cittadino.</p> <p>Il richiedente dal sito istituzionale del Comune scarica il modulo di presentazione della domanda, lo compila, lo firma ed invia la richiesta all'ufficio Elettorale tramite fax, e-mail o pec, con la dichiarazione sottoscritta con firma digitale, ed allegando la copia del documento di identità.</p> <p>La domanda viene protocollata presso l'ufficio di protocollo del Settore Servizi Demografici, se pervenuta per posta e fax.</p> <p>Se la richiesta è pervenuta tramite pec o mail, l'operatore stampa il messaggio ed eventualmente l'allegato al fine dell'inserimento all'interno del fascicolo cartaceo, per avvio del procedimento.</p> <p>L'interessato può richiedere l'iscrizione dal 1 Aprile al 31 Luglio di ogni anno dispari.</p>	<p>Il richiedente accedendo alla propria area riservata del Portale dei Servizi <i>online</i> al cittadino, effettua la prenotazione presso l'ufficio.</p> <p>Il richiedente entra nel Portale dei Servizi, si autentica e presenta per via telematica l'istanza, utilizzando un formulario disponibile sul sistema, che il sistema provvederà a protocollare.</p> <p>L'operatore acquisisce la documentazione digitale ricevuta. La stampa non è necessaria.</p>
	ISTRUTTORIA	ISTRUTTORIA
3	<p>L'operatore competente predispone un fascicolo cartaceo, dove inserisce la domanda pervenuta e le seguenti certificazioni recuperate d'ufficio:</p>	<p>Il Settore competente predispone il fascicolo digitale, uno per ciascuna richiesta.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> -il certificato del godimento dei diritti politici, -il certificato di nascita, -il certificato di residenza e di cittadinanza, -il certificato penale, -la fotocopia del documento di riconoscimento -il titolo di studio 	
4	L'operatore tramite pec richiede al Tribunale i certificati penali delle persone ammesse all'Albo.	
5	Il Tribunale invia per pec i certificati penali, con metodo di certificazione massiva, all'operatore dell'ufficio Elettorale.	
6	I certificati penali delle persone ammesse, vengono stampati ed inseriti nei rispettivi fascicoli per persona.	Il Settore competente rileva e immette i dati nel fascicolo digitale.
7	L'operatore entra nel sistema, richiama i dati dei richiedenti l'iscrizione all'Albo e spunta la parte riguardante l'ufficio di Giudice Popolare.	
8	Il Settore competente predispone i fascicoli da inviare per posta ordinaria la tribunale, compresi i certificati penali precedentemente richiesti.	Il Settore competente predispone i fascicoli digitali da inviare per pec o nella loro cartella di sistema previo accordi.

	CONCLUSIONE	CONCLUSIONE
9	<p>Il tribunale invia al Settore elettorale tramite posta ordinaria una busta contenente gli elenchi seguenti elenchi:</p> <ul style="list-style-type: none"> -l'elenco definitivo di tutti coloro che sono ammessi all'albo dei giudici popolari; -l'elenco di coloro per cui dispone la cancellazione d'ufficio per perdita dei requisiti di iscrizione prescritti dalla legge; - l'elenco delle persone non ammesse per carenza di requisiti. <p>La busta viene protocollata dal Protocollo di Settore, prima di pervenire all'ufficio elettorale.</p>	<p>Il Tribunale invia al Settore elettorale gli elenchi, tramite pec o li inserisce in una cartella del sistema di gestione del Servizio Elettorale, che viene automaticamente protocollata dal sistema.</p>
10	<p>Il Settore competente conserva i fascicoli cartacei per persona e gli elenchi dei giudici popolari per la Corte di assise e per la Corte di Assise di appello.</p>	
12	<p>Ogni due anni dispari, il Tribunale manda per posta ordinaria gli elenchi aggiornati per anno, delle persone iscritte all'Albo dei Giudici Popolari.</p>	<p>Ogni due anni dispari, il Tribunale manda gli elenchi aggiornati tramite pec o li inserisce in una cartella del sistema di gestione del Servizio Elettorale, che viene automaticamente protocollata dal sistema.</p>
13	<p>Il fascicolo cartaceo e gli elenchi vengono conservati per il periodo necessario.</p> <p>Il cittadino può verificare la sua</p>	<p>Il fascicolo digitale e gli elenchi vengono mantenuti per periodo necessario.</p> <p>Il cittadino può visualizzare l'elenco</p>

<p>iscrizione recandosi presso l'ufficio Elettorale e richiedendo la visualizzazione dell'elenco degli iscritti all'Albo dei Giudici Popolari.</p>	<p><i>online</i> accedendo al sito istituzionale del Comune e accedendo al sistema, tramite autenticazione, può verificare se è iscritto all'Albo dei Giudici Popolari.</p>
--	---

Normativa di riferimento:

T.U. 20 marzo 1967, n.223

D.P.R. 8 settembre 2000, n.299

L.R. 35/1997

L.R. n.8/2013

Circolari Ministeriali

Circolati Regionali

SERVIZIO STATO CIVILE

Scheda 6

Richiesta di pubblicazione di matrimonio.

Procedimento avviato su istanza di parte, relativo alla richiesta dei futuri sposi di contrarre matrimonio nel comune di Siracusa o in altro Comune.

	AVVIO	AVVIO
1	<p>I nubendi si presentano personalmente al Servizio Stato Civile ufficio Pubblicazioni di matrimonio per fare la richiesta di pubblicazione di matrimonio all'Ufficiale di Stato Civile del Comune di residenza di uno dei due sposi, con un documento di identità ed eventualmente la richiesta del parroco per i matrimoni concordatari.</p>	<p>I nubendi prenotano <i>online</i> un appuntamento presso l'ufficio Pubblicazioni di matrimonio. L'ufficiale di Stato Civile visualizza all'interno della sua area riservata, la prenotazione effettuata dai nubendi.</p>

2	<p>L'Ufficiale di Stato Civile:</p> <ul style="list-style-type: none"> -procede all'identificazione dei nubendi con la carta d'identità che hanno presentato -entra nella sua gestione ed esegue una visualizzazione anagrafica per verificare la competenza del Comune ad eseguire la pubblicazione. 	
	ISTRUTTORIA	
3	<p>L'Ufficiale di Stato Civile immette nel sistema i dati dei nubendi:</p> <ul style="list-style-type: none"> -nome, cognome, data di nascita, -numero di telefono (l'ufficiale di stato civile contatterà i nubendi per acquisire la marca da bollo o le marche nel caso di pubblicazione anche in altro Comune), quando sono stati acquisiti tutti i documenti. -stampata la richiesta che firmano i nubendi. 	
4	<p>Se gli sposi sono nati, residenti a Siracusa e risultano celibe e nubile, l'ufficiale di stato civile accede al <i>database</i> del sistema e fatta la ricerca dei nubendi stampa l'estratto di nascita e l'anagrafica di entrambi.</p>	<p>L'Ufficiale di Stato Civile accede al <i>database</i> del sistema e visualizza l'estratto di nascita e l'anagrafica di entrambi.</p>
5	<p>L'ufficiale di Stato Civile predispone il fascicolo cartaceo.</p>	<p>Il Settore competente predispone il fascicolo digitale.</p>

6	<p>Se uno dei nubendi non è nato o residente a Siracusa o esistono precedenti matrimoni o vedovanze, l'Ufficiale di Stato Civile acquisisce l'ulteriore documentazione che comprova lo <i>status</i> di divorziato/a o vedovo/a e fa la richiesta per pec ai comuni dove risiedono gli atti relativi ai nubendi.</p>	
7	<p>L'Ufficiale di Stato Civile stampa ed inserisce all'interno del fascicolo l'ulteriore documentazione acquisita:</p> <ul style="list-style-type: none"> -il contestuale (unico certificato che attesta la cittadinanza, la residenza e lo stato libero) -la copia integrale dell'atto di nascita -la copia integrale dell'atto del precedente matrimonio -la copia dell'atto di morte. 	<p>Il Settore implementa i dati da inserire nel fascicolo digitale.</p>
8	<p>L'operatore dell'ufficio contatta telefonicamente i nubendi per l'ottenimento della marca da bollo o delle 2 marche da 16 euro (se uno dei due ha residenza altrove) che verrà/verranno apposte sull'atto di pubblicazione di matrimonio.</p>	<p>I nubendi pagano il bollo tramite carta di credito o carta prepagata.</p>
9	<p>L'Ufficiale di stato civile inserisce i dati nel sistema per la formazione del processo verbale, da cui scaturirà l'atto di pubblicazione e il verbale di accertamento d'ufficio, documenti che</p>	

	<p>stamperà e inserirà nel fascicolo.</p> <p>Sull'atto di pubblicazione cartaceo applicherà la marca o le marche da bollo.</p>	
10	<p>L'addetto al Servizio accede al sistema e richiama a video l'atto contenente la dicitura "imposta di bollo assolta", producendo un nativo digitale.</p>	
11	<p>L'addetto al Servizio trasmette l'atto di pubblicazione di matrimonio in formato digitale per pec alla mail dell'Albo Pretorio del Comune di Siracusa (Comune di residenza di uno e entrambi i futuri sposi) che provvederà a pubblicare <i>online</i> nel sito istituzionale del Comune.</p> <p>Trasmette per pec ad altro Comune la richiesta di pubblicazione (se uno dei due nubendi non è residente a Siracusa)</p>	
	CONCLUSIONE	
12	<p>Trascorsi i termini della pubblicazione (8 giorni più 3 di eventuale opposizione), l'Ufficiale di Stato Civile accede al sistema e richiama il processo verbale precedentemente costituito, inserisce i dati mancanti e stampa il certificato di eseguita pubblicazione.</p> <p>Nel caso di un matrimonio religioso, il certificato viene stampato in due copie: una copia viene inserita all'interno del fascicolo e l'altra viene consegnata ai</p>	<p>La stampa del certificato non è necessaria in quanto i dati sono stati inseriti all'interno del sistema e si provvede ad aggiornare il fascicolo digitale.</p> <p>L'addetto al Servizio trasmette per pec ai nubendi il certificato di eseguita</p>

	nubendi che provvederanno a trasmetterla al Parroco. Nel caso di matrimonio civile, il certificato viene stampato in una copia. Se è stata richiesta la pubblicazione anche in altro Comune, inserirà nel certificato la data d'inizio e fine pubblicazione dopo aver ricevuto il certificato dal secondo Comune.	pubblicazione.
13	Il fascicolo cartaceo viene mantenuto per il periodo necessario.	Il fascicolo digitale viene mantenuto per il periodo necessario.

Normativa di riferimento:

D.P.R. 396/2000 e ss.mm.ii

D.M. 05/04/2002 - L.218/1995

Scheda 7

Divorzio innanzi all'Ufficiale di Stato Civile (art.12, D.L. n.132/2014 convertito con mod. dalla L. 162/2014)

Il procedimento è avviato su istanza di parte, cioè su richiesta degli interessati. Si tratta di procedimento di divorzio innanzi all'ufficiale di stato civile che riguarda il caso specifico di coniugi entrambi nati e residenti a Siracusa e che hanno celebrato il matrimonio (civile o religioso) in codesto comune.

	AVVIO	AVVIO
1	I coniugi fissano telefonicamente un appuntamento presso l'ufficio divorzi.	I nubendi prenotano <i>online</i> un appuntamento presso l'ufficio divorzi.
2	L'Ufficiale di Stato Civile identifica i coniugi chiedendogli di esibire un documento di riconoscimento.	

	<p>Si accerta che ci siano tutti i requisiti per procedere al divorzio.</p> <p>Chiede agli sposi se non hanno figli minori o con handicap, se sono nati e residenti a Siracusa ed hanno celebrato il matrimonio a Siracusa.</p> <p>Accede al sistema e verifica che sia annotata la separazione sull'atto di matrimonio di entrambi da almeno 6 mesi (legge 55 del 2015 sul divorzio breve).</p> <p>L'Ufficiale di Stato Civile fatto il primo controllo sulla presenza dei presupposti per avviare il procedimento, fissa il primo appuntamento con i coniugi.</p>	
	ISTRUTTORIA	
3	<p>L'Ufficiale di Stato Civile fa tutti gli accertamenti per verificare l'esistenza dei requisiti dichiarati dai coniugi.</p> <p>Accede al sistema, entra nella sua gestione e stampa l'estratto di matrimonio e la visualizzazione anagrafica dei coniugi.</p> <p>Richiede all'Ufficio Anagrafe lo stato di famiglia storico dei coniugi, da cui possano risultare eventuali figli minori.</p> <p>Stampa gli estratti di nascita di eventuali figli maggiorenni economicamente autosufficienti per verificare l'inesistenza di annotazioni relative ad amministrazioni di sostegno o tutele.</p>	<p>La stampa non è necessaria perché può visualizzare i dati a video.</p> <p>La stampa non è necessaria perché può visualizzare i dati a video.</p>

4	<p>Acquisiti tutti i documenti, predispone il fascicolo cartaceo relativo alla prima fase del procedimento (accordo di scioglimento/cessazione degli effetti civili del matrimonio).</p>	<p>Il Settore competente predispone il fascicolo digitale.</p>
5	<p>Riscontrati i requisiti dichiarati, l'Ufficiale di Stato Civile contatta gli interessati telefonicamente e fissa il primo appuntamento.</p>	
6	<p>L'Ufficiale di Stato Civile redige l'atto di accordo di divorzio, entrando nel sistema ed immettendo i dati relativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> -alla separazione di tipo giurisdizionale o degiurisdizionale (accordo di separazione innanzi all'ufficiale di stato civile) -i dati anagrafici e di stato civile: inserisce nome e cognome e richiama i dati dalla banca dati anagrafica e di stato civile -inserisce i dati sensibili -inserisce i dati di stato civile relativi al matrimonio, dalla banca dati di stato civile -inserisce la presenza o meno di avvocati (facoltativa) -indica se sono stati stabiliti dei provvedimenti economici (quindi eventuale assegno di mantenimento) <p>Concorda la data di conferma dell'accordo (non può essere precedente ai 30 giorni e non superiore di 4 mesi)</p>	

	che viene poi citata nell'atto di matrimonio parte II serie C.	
7	I coniugi compilano il modulo di dichiarazione sostitutiva di atto notorio, che firmano, e l'Ufficiale di Stato Civile consegna loro la ricevuta di avvio del procedimento.	
8	Inserisce il modulo all'interno del fascicolo che è così completo di tutta la documentazione relativa all'accordo.	
9	Procede alla stampa dell'atto di matrimonio (accordo) parte II serie C in doppia copia che viene firmata dai coniugi e dall'Ufficiale di Stato Civile.	
	CONCLUSIONE	
10	I coniugi si presentano davanti all'Ufficiale di Stato Civile alla data stabilita per la conferma dell'accordo e portano la ricevuta del bonifico da 16 euro.	
11	Viene creato un secondo fascicolo (conferma accordo) dove viene inserita la ricevuta.	Il Settore competente inserisce i dati della ricevuta del bonifico nel fascicolo digitale precedentemente costituito.
12	L'ufficiale entra nel sistema, richiama i dati dell'accordo attraverso la ricerca del cittadino dalla banca dati di stato civile, forma l'atto, apporta eventuali correzioni e lo stampa.	

13	I coniugi e l'Ufficiale di Stato Civile firmano l'atto di matrimonio in parte II serie C.	
14	L'Ufficiale di Stato Civile procede alle annotazioni sugli atti di nascita dei divorziati e sull'atto di matrimonio sia sugli atti cartacei contenuti in archivio attraverso un timbro riportante la formula dell'annotazione, sia a video.	
15	L'Ufficiale di Stato Civile invia tramite pec la comunicazione all'Anagrafe affinché provveda alla variazione anagrafica dello <i>status</i> dei cittadini redigendo un documento formato doc.	L'Ufficiale di Stato Civile entra nella gestione Anagrafe ed effettua la variazione anagrafica dei cittadini.

Normativa di riferimento:

D.P.R. 396/2000 e ss.mm.ii

D.M. 05/04/2002

D.L.132/2014 conv. con L.162/2014

LEGGE 6 maggio 2015, n. 55

Da quanto esposto nelle pagine precedenti appare evidente che i procedimenti così reingegnerizzati saranno completamente digitali, nei limiti della normativa vigente.

Con le soluzioni proposte, l'iter per procedimento sarà più veloce ed economico grazie a livelli di interazione dei servizi *online* 3, 4 e 5 (Livello 3 - Interazione a due vie, Livello 4 – Transazione, Livello 5 - Personalizzazione⁴⁰); alcuni passaggi previsti dalla procedura attuale potranno essere abbandonati; i costi saranno abbattuti grazie all'introduzione del fascicolo digitale per procedimento, che viene mantenuto per il periodo necessario e la stampa sarà solo della documentazione e/o dell'atto finale per il quale è prevista la conservazione permanente.

⁴⁰<<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/comunicazione-istituzionale-on-line/i-livelli-di-interazione-dei-servizi-on-line/>> in data 15/01/2016.

L'individuazione delle criticità e la proposta di interventi migliorativi è stata fatta considerando che “solo l'uso simultaneo, complementare e coordinato di strumenti archivistici e tecnologici adeguatamente “governati” può assicurare una gestione documentale efficace, efficiente, economica e trasparente”⁴¹.

⁴¹ BONFIGLIO-DOSIO G., *Sistemi di gestione documentale... op. cit.*, p.114.

Capitolo 3

Analisi comparativa del livello di digitalizzazione dei Comuni di Siracusa e di Padova.

Tabella.

COMUNE DI PADOVA	COMUNE DI SIRACUSA
AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA	
UNICA AOO Formalmente definita con Deliberazione di Giunta comunale n. 933 del 14 novembre 2002 ⁴² .	UNICA AOO Formalmente non definita con deliberazione.
SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE	
ARCHITETTURA FEDERATA	ARCHITETTURA FEDERATA
REGOLE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIO	
MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DEL SERVIZIO ARCHIVISTICO COMUNALE ⁴³ . E' il secondo, in data ottobre 2015. Il manuale è stato approvato e adottato con deliberazione della giunta comunale n.658 ⁴⁴ .	REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO. Con deliberazione della G.M. n.90 del 30/06/2015.
TITOLARIO (o piano di classificazione) Redatto e inserito nel manuale.	TITOLARIO Redatto, da inserire nel manuale.

⁴²COMUNE DI PADOVA, *Manuale di gestione del protocollo informatico dei flussi documentali e degli archivi*, Padova ottobre 2015, p.9.

⁴³ D.P.C.M. 3 dicembre 2013 Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del Codice dell'Amministrazione digitale.

⁴⁴ <<http://www.padovanet.it/informazione/manuale-di-gestione-del-protocollo-informatico>> in data 17/01/2016.

SISTEMA DI PROTOCOLLO	
<p>PROTOCOLLO INFORMATICO UNICO</p> <p>All'interno della AOO viene utilizzato un unico sistema di protocollazione che consente l'autonomia di ogni UOR per la registrazione della corrispondenza in entrata, in uscita e interna.</p> <p>Le Unità organizzative responsabili (UOR) sono individuate dall'Organigramma del Comune di Padova⁴⁵.</p>	<p>PROTOCOLLO INFORMATICO UNICO</p> <p>Viene utilizzato un unico sistema di protocollazione, che consente l'autonomia di alcuni SETTORI per la registrazione in ingresso e in uscita, per altri solo in uscita.</p> <p>Le UOR non sono state individuate, sono presenti i SETTORI.</p>
<p>ATTIVO NELL'ENTE</p> <p>a partire dal 20 agosto 2009.</p>	<p>ATTIVO NELL'ENTE</p> <p>dal 2012 (applicativo Alphasoft).</p>
<p>DELEGATO</p> <p>Con controllo centralizzato (coordinamento e monitoraggio)</p>	<p>PARZIALMENTE CENTRALIZZATO</p> <p>Parzialmente centralizzato per la corrispondenza in ingresso.</p> <p>Decentralizzato per la corrispondenza in uscita.</p>
<p>ACCESSO e ABILITAZIONE AL SISTEMA</p> <p>Gli utenti-operatori accedono al sistema con <i>login</i> e <i>password</i>.</p> <p>Le credenziali per l'autenticazione sono rilasciate dal responsabile del servizio archivistico previa richiesta da parte del responsabile del settore.</p> <p>Ad ogni utente abilitato è associato un profilo di accessibilità, in relazione alle</p>	<p>ACCESSO e ABILITAZIONE AL SISTEMA</p> <p>Gli utenti-operatori accedono al sistema con <i>login</i> e <i>password</i>.</p> <p>Le credenziali per l'autenticazione sono rilasciate dal C.E.D.</p> <p>Ad ogni utente abilitato è associato un profilo di accessibilità, in relazione alle</p>

⁴⁵ COMUNE DI PADOVA, *Manuale di gestione del protocollo informatico dei flussi documentali e degli archivi...* op. cit., p.9.

operazioni di visualizzazione, inserimento, modifica e annullamento ⁴⁶ .	operazioni di visualizzazione, inserimento, modifica e annullamento.
FUNZIONALITA' DI BASE	
<p>“ANNO”, “NUMERO” PROGRESSIVO DI PROTOCOLLO E “DATA”</p> <p>Assegnati automaticamente dal sistema e imm modificabili.</p> <p>Il numero di protocollo viene assegnato dopo la compilazione dei campi obbligatori⁴⁷.</p>	<p>“ANNO”, “NUMERO”, “DATA REGISTRAZIONE” E “ORA”</p> <p>Assegnati automaticamente dal sistema e imm modificabili.</p> <p>Il numero di protocollo viene assegnato dopo la compilazione dei campi obbligatori.</p>
<p>CAMPI OBBLIGATORI</p> <p>Tipologia del protocollo, mittente/destinatario, oggetto, classificazione, smistamento⁴⁸.</p>	<p>CAMPI OBBLIGATORI</p> <p>Tipologia del protocollo, mittente/destinatario, oggetto, classificazione, tipo di spedizione, smistamento.</p>
<p>REGISTRAZIONE</p> <p>Consente la registrazione dei documenti in ingresso, in uscita e interni⁴⁹.</p>	<p>REGISTRAZIONE</p> <p>Consente la registrazione dei documenti in ingresso, in uscita e interni.</p>
<p>MASCHERE DI INSERIMENTO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO</p> <p>La maschera cambia in funzione del tipo di protocollazione, se di documenti in “ENTRATA”, in “USCITA” o “INTERNO”⁵⁰.</p>	<p>MASCHERE DI INSERIMENTO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO</p> <p>La maschera cambia in funzione del tipo di protocollazione, se di documenti “In Ingresso” o “In Uscita”.</p>

⁴⁶ BOARETTO N., *Amministrazione digitale? Analisi, riflessioni metodologiche...* op. cit., p.60.

⁴⁷ 445/2000 art.53.

⁴⁸ BOARETTO N., *Amministrazione digitale? Analisi, riflessioni metodologiche...* op. cit., p.61.

⁴⁹ *Ibid.*, p. 60.

⁵⁰ REGIONE DEL VENETO E COMUNE DI PADOVA, *Quaderni dei laboratori archivistici-5...* op. cit., p.71.

<p>REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI INTERNI</p> <p>Maschera “INTERNO” adibita alla protocollazione dei documenti interni all’Ente, sia in entrata che in uscita.</p> <p>Il sistema prevede l’identificazione della “UOR” destinataria o mittente, che viene identificato sfogliando l’organigramma proposto dall’apposito menù a tendina.</p> <p>Vengono selezionate tutte le UOR cui si riferisce il protocollo, siano esse interessare per competenza o per conoscenza⁵¹.</p>	<p>REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI INTERNI</p> <p>Maschera “In ingresso” usata per protocollare sia i documenti interni sia quelli esterni all’Ente.</p> <p>La maschera “Interna” non è attiva.</p> <p>Il sistema prevede l’identificazione del “SETTORE” mittente, che viene selezionato sfogliando il menù a tendina.</p>
<p>CLASSIFICAZIONE</p> <p>Per Titolo-Classe e Fascicolo⁵²</p>	<p>CLASSIFICAZIONE</p> <p>Per Titolo.</p> <p>Solo per la protocollazione in ingresso.</p>
<p>SPECIFICHE FUNZIONALITA’</p>	
<p>REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI IN USCITA</p> <p>TIPO DI SPEDIZIONE</p> <p>Il sistema prevede la selezione, per le registrazioni in uscita, del mezzo di trasmissione del documento in partenza: posta cartacea, e-mail semplice, e-mail certificata e e-mail “interoperabilità” che permette di spedire un documento informatico ad una casella di posta certificata⁵³.</p>	<p>REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI IN USCITA e IN INGRESSO-</p> <p>TIPO DI SPEDIZIONE</p> <p>Il sistema prevede la selezione, sia per le registrazioni in uscita che in ingresso, del tipo di spedizione del documento: a mano, a mezzo fax, e-mail, pec, ecc.</p> <p>(Appendice B – fig.5, 13)</p>

⁵¹ BOARETTO N., *Amministrazione digitale? Analisi, riflessioni metodologiche...* op. cit., p.61.

⁵² REGIONE DEL VENETO E COMUNE DI PADOVA, *Quaderni dei laboratori archivistici-5...* op. cit., pp.71-75-76-77.

⁵³ BOARETTO N., *Amministrazione digitale? Analisi, riflessioni metodologiche...* op. cit., p.62.

<p>MINUTA TORNI</p> <p>Il campo non è presente.</p>	<p>MINUTA TORNI</p> <p>Il campo è presente sia ingresso che in uscita.</p> <p>(Appendice B fig. 5, 13)</p>
<p>COLLEGAMENTO DEGLI ALLEGATI AI DOCUMENTI</p> <p>E' presente la funzione che permette il collegamento degli allegati ai documenti registrati. Inoltre è consentita la descrizione degli allegati, individuandoli tra tre tipi: "cartaceo, file, scansione"⁵⁴.</p>	<p>COLLEGAMENTO DEGLI ALLEGATI AI DOCUMENTI</p> <p>Sia nella registrazione in ingresso che in uscita, nella scheda "Altri Dati" si può indicare la presenza di allegati, il numero degli allegati, e inserirne la descrizione nelle "note".</p> <p>Non è presente un campo specifico per la descrizione.</p> <p>(Appendice B - fig.9)</p>
<p>OPZIONE DIGITALIZZA</p> <p>Permette di effettuare la scansione del documento cartaceo che si vuole allegare, il quale viene inserito nella sezione "documenti presenti", e gestito come file.⁵⁵</p>	<p>OPZIONE DIGITALIZZA</p> <p>Nella registrazione in ingresso, all'interno della scheda assegnazioni c'è la funzione "Assegnazione Scansione" che consente di digitalizzare i documenti, ma non viene usata.</p> <p>(Appendice B - fig.7)</p>
<p>ANNULLAMENTO E MODIFICA⁵⁶</p> <p>Il sistema consente le operazioni di annullamento e modifica agli utenti abilitati.</p>	<p>ANNULLAMENTO E MODIFICA</p> <p>Il sistema consente le operazioni di annullamento e modifica agli utenti abilitati.</p> <p>(Appendice B - fig.15-16)</p>

⁵⁴ BOARETTO N., *Amministrazione digitale? Analisi, riflessioni metodologiche...* op. cit., p.62.

⁵⁵ loc. cit.

⁵⁶ COMUNE DI PADOVA, *Manuale di gestione del protocollo informatico...* op. cit., p.40.

<p>RICERCA PER CAMPI</p> <p>Il sistema permette di effettuare una ricerca per campi scegliendo tra i seguenti filtri possibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> -i dati di provenienza (mittente, destinatario, UOR), -le componenti logiche interne (oggetto, annotazione), -la registrazione univoca e con data certa (numero di protocollo e data, estremi del numero di protocollo o data), -le relazioni documentarie che identificano la modalità di accumulazione, formazione, e organizzazione stabile nell'archivio. <p>I risultati della ricerca vengono visualizzati in elenco di <i>records</i>⁵⁷.</p>	<p>RICERCA PER CAMPI</p> <p>Il sistema permette agli utenti-operatori di effettuare una ricerca per campi scegliendo tra i seguenti filtri possibili (singoli campi obbligatori o combinati e opzionali):</p> <ul style="list-style-type: none"> -Numero protocollo, - anno, -numero protocollo/anno -data registrazione -intervallo data registrazione -riservata -mittente - ecc. <p>(Appendice B - fig.14)</p> <p>I risultati della ricerca vengono visualizzati in elenco di <i>records</i>.</p> <p>Il sistema consente agli utenti abilitati all'annullamento e alla modifica di compiere azioni sui singoli <i>record</i>, come dettagli, etichetta, ecc.</p> <p>(Appendice B - fig.17)</p>
<p>ACQUISIZIONE DEI DOCUMENTI DIGITALI</p> <p>Il sistema consente la diretta acquisizione degli stessi⁵⁸.</p>	<p>NO ACQUISIZIONE DEI DOCUMENTI DIGITALI</p> <p>Il sistema non consente la diretta acquisizione degli stessi</p>
<p>POSTA ELETTRONICA – EMAIL</p> <p>Il sistema conserva traccia delle e-mail inviate e ricevute.</p>	<p>POSTA ELETTRONICA – EMAIL</p> <p>Il sistema conserva traccia delle e-mail inviate e ricevute.</p>

⁵⁷ BOARETTO N., *Amministrazione digitale? Analisi, riflessioni metodologiche... op. cit.*, p.63.

⁵⁸ *Ibid.*, p.60.

<p>Un documento elettronico pervenuto alla casella di posta elettronica istituzionale della UOR può essere visualizzato, registrato o cancellato dall'utente autenticato che accedere all'elenco dei messaggi di posta in arrivo.⁵⁹</p>	<p>Un documento elettronico pervenuto alla casella di posta elettronica del Capo Settore e del Capo Servizio, può essere visualizzato, registrato o cancellarlo.</p>
<p>PEC</p> <p>Il sistema conserva traccia delle pec inviate e ricevute.⁶⁰</p>	<p>PEC</p> <p>Il sistema conserva traccia delle pec inviate e ricevute.</p> <p>La ricezione dei documenti informatici indirizzati alla AOO, è assicurata tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la casella di posta elettronica certificata istituzionale (pubblicata sull'IndicePA); - le pec del SETTORE e dei vari RPA. <p>I documenti informatici indirizzati alla pec del protocollo, vengono reindirizzate alle pec dei vari RPA.</p>
<p>NO WORKLIST</p> <p>Il sistema non ha questa funzionalità.</p>	<p>WORKLIST</p> <p>I vari RPA accendo alla propria "Worklist", all'interno del sistema di protocollo, per visualizzare le pec mandate dal protocollo.</p> <p>(Appendice B - fig.1)</p>
<p>FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI E GESTIONE DEI FASCICOLI</p> <p>Il sistema permette la fascicolazione dei documenti.⁶¹</p>	<p>NO FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI E GESTIONE DEI FASCICOLI</p> <p>Il sistema non ha questa funzionalità.</p>

⁵⁹ BOARETTO N., *Amministrazione digitale? Analisi, riflessioni metodologiche... op. cit.*, p.61.

⁶⁰ *Ibid.*, p.62.

⁶¹ BOARETTO N., *Amministrazione digitale? Analisi, riflessioni metodologiche... op. cit.*, p.60.

<p>CREAZIONE REPERTORIO DEI FASCICOLI ANNUALE</p> <p>Il sistema consente la creazione di un repertorio dei fascicoli⁶² annuale.</p> <p>La ricerca di questi repertori può essere effettuata seguendo la tripartizione dell'archivio in corrente, di deposito e storico. Questa funzionalità permette la gestione dell'archivio ibrido perché garantisce il raccordo delle componenti digitali e cartacee attinenti alla stessa pratica, grazie all'identificazione inequivoca di ogni fascicolo⁶³.</p>	<p>CREAZIONE REPERTORIO DEI FASCICOLI ANNUALE</p> <p>Il sistema non prevede la creazione di un repertorio dei fascicoli.</p> <p>Non dispone di questa funzionalità che consente la gestione dell'archivio ibrido.</p>
<p>SERVIZI AL CITTADINO</p>	
<p>ALBO PRETORIO ONLINE</p> <p>Sono pubblicati all'Albo Pretorio <i>online</i> tutti gli atti previsti dalle disposizioni di legge: interni all'Ente, di Enti esterni o di soggetti privati per i quali è obbligatoria la pubblicazione.</p> <p>Gli atti in pubblicazione possono essere dal cittadino solo consultate⁶⁴; per avere averne copia è necessario che presenti una richiesta scritta alla Segreteria del Settore che ha pubblicato l'atto.</p> <p>I privati che devono provvedere alla</p>	<p>ALBO PRETORIO ONLINE</p> <p>Sono pubblicati all'Albo Pretorio <i>online</i> tutti gli atti previsti dalle disposizioni di legge⁶⁶: interni all'Ente, di Enti esterni o di soggetti privati per i quali è obbligatoria la pubblicazione⁶⁷.</p> <p>Gli atti in pubblicazioni possono essere dal cittadino consultati, salvati nel personal computer e stampati.</p> <p>(Appendice C – fig.3)</p> <p>I privati che devono provvedere alla</p>

⁶² REGIONE DEL VENETO E COMUNE DI PADOVA, *Quaderni dei laboratori archivistici-5... op. cit.*, p.80.

⁶³ BOARETTO N., *Amministrazione digitale? Analisi, riflessioni metodologiche... op. cit.*, pp. 63-64; REGIONE DEL VENETO E COMUNE DI PADOVA, *Quaderni dei laboratori archivistici-5... op. cit.*, p.80.

⁶⁴ <<https://serviziweb4.comune.padova.it/albo/>> in data 17/01/2016.

⁶⁶<<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/strumenti-della-pa-digitale/albo-pretorio-online/>> in data 17/01/2016.

⁶⁷ CITTA' DI SIRACUSA, *Regolamento per la gestione delle procedure di pubblicazione Albo Pretorio online*, Siracusa dicembre 2011, art.3.

<p>pubblicazione di atti devono consegnarli personalmente al Protocollo Generale di palazzo Moroni o alla casa comunale di Prato della Valle, oppure inviarlo alla casella di posta elettronica certificata del Comune di Padova⁶⁵.</p>	<p>pubblicazione di atti (come pubblicazioni di matrimonio) non devono consegnarli personalmente al Protocollo Generale perché inviati alla casella di posta elettronica dell'Albo Pretorio dall'addetto al Servizio.</p> <p>Le Delibere e le Determine, terminato il periodo di pubblicazione, confluiscono nell' "Archivio Atti"⁶⁸ dove l'utente cittadino non autenticato può effettuare una ricerca per campi ed acquisire l'atto d'interesse⁶⁹.</p> <p>(Appendice C – fig.4)</p>
<p>LIVELLI DI INTERAZIONE DEI SERVIZI ON LINE⁷⁰</p>	
<p>Livello 3 - Interazione a due vie Livello 4 – Transazione⁷¹</p>	<p>Livello 1- Informazione Livello 2 -Interazione ad una via Livello 3 - Interazione a due vie</p>
<p>PORTALE DEI SERVIZI</p>	
<p>“PORTALE e-GovPadova”</p>	<p>“PORTALE DEI SERVIZI”</p>
<p>Offre, attraverso sportelli telematici, tutti i servizi <i>online</i> per i cittadini, h 24.</p> <p>SERVIZIO ANAGRAFE</p> <p>Le funzioni disponibili permettono ad un cittadino autenticato di:</p>	<p>Non offre, al momento, tutti i servizi <i>online</i> per i cittadini, h 24.</p> <p>SERVIZIO ANAGRAFE</p> <p>Le funzioni disponibili permettono ad un cittadino autenticato:</p>

⁶⁵<<http://www.padovanet.it/informazione/albo-pretorio-online>> in data 18/01/2016.

⁶⁸<https://www.albopretorio.comune.siracusa.it/JSFService/faces/segreteria/SEGR_delibereAP.xhtml;jsessionid=8ABF05E0AF47221ED9F07ABCA6EE0A91> [Archivio Delibere] in data 18/01/2016;

<https://www.albopretorio.comune.siracusa.it/JSFService/faces/segreteria/SEGR_determineAP.xhtml;jsessionid=8ABF05E0AF47221ED9F07ABCA6EE0A91> [Archivio Determine] in data 18/01/2016.

⁶⁹<<https://www.albopretorio.comune.siracusa.it/JSFService/faces/alboPretorio.xhtml>> in data 18/01/2016.

⁷⁰<<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/comunicazione-istituzionale-on-line/i-livelli-di-interazione-dei-servizi-on-line/>> in data 19/01/2016.

⁷¹ BOARETTO N., *Amministrazione digitale? Analisi, riflessioni metodologiche... op. cit.*, p. 64.

<p>- richiedere <i>online</i> al Comune un certificato anagrafico o di stato civile e di riceverlo a domicilio in formato cartaceo;</p> <p>- richiedere informazioni sulle pratiche che lo hanno interessato nell'ultimo anno.</p> <p>IMU-ICI</p> <p>L'utente-cittadino può effettuare visure sulla propria posizione IMU; fare il calcolo dell'imposta; presentare <i>online</i> domande di rimborso ed interrogare gli eventuali provvedimenti a suo carico.</p> <p>CATASTO</p> <p>Possibilità di consultare le banche dati catastali e di richiedere visure, estratti di mappa e elenco subalterni per immobili situati sull'intero territorio nazionale.</p> <p>PAGAMENTI</p> <p>Il cittadino può effettuare pagamenti <i>online</i> e visualizzare l'estratto conto delle proprie posizioni debitorie e di pagamento nei confronti dell'Ente⁷².</p>	<p>- di visualizzare propria situazione demografica</p> <p>- di acquisire autocertificazioni anagrafiche <i>online</i>.</p> <p>(Appendice C)</p> <p>ICI-TARSU</p> <p>L'utente-cittadino può effettuare visure sulla propria situazione ICI e TARSU⁷³.</p>
SERVIZI ALLE IMPRESE	
<p>PORTALE SUAP⁷⁴</p> <p>Completamente digitalizzato</p>	<p>PORTALE SUAP⁷⁵</p> <p>Completamente digitalizzato</p>
<p>PORTALE SUE⁷⁶</p> <p>Completamente digitalizzato</p>	<p>PORTALE SUE</p> <p>In fase di partenza a livello ufficiale</p>

⁷² <<https://egovpadova.comune.padova.it/>> in data 19/01/2016.

⁷³ <https://www.albopretorio.comune.siracusa.it/JSFService/faces/index_log.xhtml> in data 19/01/2016.

⁷⁴ <<https://www.impresainungiorno.gov.it/sportelli-suap/comune/t/G224>> in data 24/01/2016.

⁷⁵ <<https://www.impresainungiorno.gov.it/web/siracusa/comune/t/I754>> in data 24/01/2016.

⁷⁶ <<http://sue.comune.padova.it/>> in data 24/01/2016.

Conclusioni

Il Comune di Siracusa, che è un'unica AOO e dispone di un sistema di gestione documentale ad architettura federata, non ha sino ad oggi deliberato di essere un'unica AOO, con conseguente mancata individuazione delle UOR, né ha redatto il manuale di gestione del protocollo informatico e del servizio archivistico comunale, che avrebbe dovuto entrare in vigore entro e non oltre ottobre 2015⁷⁷.

Il Comune di Siracusa si avvale di un protocollo informatico unico⁷⁸ e si è dotato di un sistema di protocollo generale informatizzato⁷⁹, che non ingloba tutti i Settori dell'Ente. Si tratta di un sistema di protocollo unico parzialmente centralizzato per la corrispondenza in ingresso, decentralizzato per la corrispondenza in uscita.

Questa organizzazione comporta non pochi oneri sia per l'Ente che per i cittadini.

Infatti, i Settori che dispongono di un ufficio di protocollo solo per la corrispondenza in uscita, fa sì che la ricezione e la protocollazione della documentazione in ingresso sia a carico degli uffici del protocollo generale. La situazione è ancora più disagiata per quei settori che non dispongono in sede di un loro protocollo, in quanto tutta la documentazione sia in ingresso che in uscita deve confluire al protocollo generale, che provvede alla protocollazione e allo smistamento. Questo comporta non solo un ingente carico di lavoro per gli operatori dell'ufficio e il crearsi di un ingorgo nella registrazione in occasione di concorsi, ma anche un aggravio di tempo per i cittadini, che devono personalmente recarsi al protocollo generale per ottenere la protocollazione dei documenti afferenti a questi Settori.

Per risolvere questo problema, ritengo che il Comune dovrebbe dotare tutti Settori di un protocollo informatico che gestisca i flussi documentali in ingresso e in uscita. Infatti, l'Ente ha pianificato entro il 31/12/2016 di allargare l'uso del protocollo generale informatico alle strutture non ancora servite⁸⁰.

Entrando nel merito delle funzionalità del protocollo informatico, penso sia opportuno focalizzare le mie riflessioni su alcune funzionalità non presenti o non attive all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti dell'Amministrazione.

⁷⁷ AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE, *Produzione e conservazione del registro giornaliero*, 2015, par.1.

<http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/produzione_e_conservazione_del_registro_giornaliero_di_protocollo_0.pdf> in data 28/01/2016.

⁷⁸ ai sensi del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 – art. 61.

⁷⁹ Art. 1 del DPR 445/2000.

⁸⁰ COMUNE DI SIRACUSA, *Piano di informatizzazione... op. cit.*, p.15 “[...]allargamento dell'utilizzo del protocollo generale informatico alle strutture non ancora servite”.

Considerando che il protocollo informatico è “uno strumento a supporto delle attività di protocollazione: registrazione, segnatura, classificazione dei documenti”⁸¹, mi sembra opportuno evidenziare nuovamente che il sistema di gestione in uso presso il protocollo generale non consente una classificazione specifica in campi distinti, ovvero per titolo, classe e fascicolo, ma solo per titolo.

Difatti la classificazione è un’attività fondamentale, che consente di organizzare tutti i documenti correnti prodotti dalla AOO, protocollati e non, a prescindere dal loro stato di trasmissione e dal supporto utilizzato, secondo lo schema articolato di voci del titolare di cui dispone l’ente. Conseguentemente, la segnatura di protocollo⁸², come ho già evidenziato nel cap.1, non riporta né l’indice di classificazione né il numero del fascicolo, come previsto dalla normativa vigente⁸³.

Inoltre il sistema non prevede la funzionalità di fascicolazione dei documenti, che può attivarsi solo quando gli operatori che registrano i documenti indicano non solo il titolo, ma anche la classe, eventualmente la sottoclasse e il tipo di fascicolo al quale va ricondotto logicamente il documento e in tal modo non viene mantenuto il vincolo archivistico che lega ogni singolo documento alla pratica relativa.

Se il sistema di protocollo informatico consentisse la gestione informatica dei fascicoli, potrebbe disporre di un’altra importante funzionalità per la creazione del repertorio dei fascicoli annuale quale strumento di gestione dell’archivio ibrido dell’Organizzazione, come già presente nel protocollo informatico del Comune di Padova.

Pur non consentendo la creazione del repertorio dei fascicoli, il protocollo informatico del Comune di Siracusa permette la costituzione del registro annuale informatico di protocollo⁸⁴ e di quello giornaliero⁸⁵; questi ultimi, insieme al repertorio dei fascicoli e agli altri repertori, dovrebbero essere coordinati e integrati nel sistema di gestione documentale dell’Ente.

In particolare, funzionalità previste dall’applicativo ma non ancora attive sono:

- “Assegnazione Scansione”, nella scheda “Assegnazioni”, protocollazione in ingresso;
- la specifica maschera di protocollazione “Interna”.

Con “Assegnazione Scansione”, in scheda Assegnazione, è possibile effettuare la digitalizzazione di un dato documento in ingresso durante la fase di registrazione e

⁸¹ COMUNE DI SIRACUSA, *Piano di informatizzazione... op. cit.*, p.24; riferimento normativo: DPR 28 Dicembre 2000, n.445, art. 56.

⁸² DPR 445/2000 art. 55.

⁸³ art.55, c.1, del DPR n.445/2000 e art.9 del DPCM 3 dicembre 2013.

⁸⁴ DPR 445/2000 art. 50 c.4.

⁸⁵ art. 7 c.5 del DPCM 3 dicembre 2013 .

precisamente nel momento finale dell'inserimento dei dati che lo identificano e lo assegnano all'ufficio dell'AOO a cui compete la trattazione.

Questa funzionalità di scansione interattivo⁸⁶ non è attiva e quindi non viene attuata dagli operatori degli uffici del protocollo generale. Ritengo che questa azione potrebbe essere svolta, una volta che gli operatori avessero a disposizione gli strumenti necessari, in modo da acquisire i documenti e relativi allegati per far risiedere all'interno del sistema quanto ricevuto. Però, il problema è che questa azione non è concretamente realizzabile, data la mole di protocollazioni che giornalmente gli operatori si trovano ad effettuare e da ciò risulta chiaro perché questa funzionalità non sia attiva.

D'altra parte potrebbe darsi il caso che l'Alphasoft abbia fornito un applicativo predisposto per una futura evoluzione nell'organizzazione delle registrazioni di protocollo, oppure che il pacchetto presenti funzionalità attive o meno in base al contestuale, piuttosto che l'inverso.

Inoltre, considerando che vengono effettuate protocollazioni numericamente consistenti, credo che si dovrebbe prevedere l'adozione di un processo di scansione batch⁸⁷, che è successivo alle attività di protocollazione, per poi far pervenire i documenti ricevuti dall'Amministrazione in originale agli uffici competenti. Il problema è che il processo di digitalizzazione prevede l'uso di strumenti tecnologici di cui il protocollo generale al momento non dispone.

Rispetto all'attuale uso della maschera "In ingresso" usata per protocollare sia documenti interni sia esterni all'Ente, credo che bisognerebbe attivare la specifica maschera "Interna" adibita alla sola protocollazione dei documenti interni alla AOO, perché in questo modo si fa un uso improprio di una specifica modalità di protocollazione dei documenti.

La mancanza o non attivazione delle suddette funzionalità nel sistema, è da ricondurre alle seguenti possibili situazioni:

- fornitura all'Organizzazione di un applicativo che non è il risultato di una collaborazione tra informatici e archivisti;

⁸⁶ PIGLIAPOCO S., *Schema di manuale di gestione dei documenti. Guida alla regolamentazione delle attività di gestione documentale e tenuta del protocollo informatico dell'ente locale*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2015, p.15, art.26 scansione - nota 24: "Per processo di scansione interattivo s'intende la digitalizzazione dei documenti cartacei al momento della loro registrazione, come fase finale dell'inserimento dei dati che li identificano".

⁸⁷ *loc. cit.* "Un processo di scansione batch, invece, prevede la digitalizzazione di un blocco di documenti già protocollati, anche numericamente consistenti, con strumenti tecnologici che permettono di collegare automaticamente le immagini dei documenti alle rispettive registrazioni di protocollo. Normalmente, si preferiscono i processi di scansione batch quando di devono trattare giornalmente una grande quantità di documenti e si dispongono di soluzioni tecnologiche avanzate, quali ad esempio quelle basate sul riconoscimento automatico del codice a barre trascritto nella segnatura di protocollo".

- possibile mancanza di dialogo tra i fornitori dell'applicativo e gli operatori, che di conseguenza utilizzano l'applicativo per come è stato predisposto;
- imposizione dell'applicativo al personale dell'ufficio del software per come è stato disegnato dalla società, nonostante le richieste avanzate dal personale;
- adattamento dell'applicativo di protocollo al contesto lavorativo, senza attivare tutte le potenziali funzionalità del software.

Il sistema di gestione documentale, di cui è dotato il Comune di Siracusa, ha al suo interno solo i sistemi di gestione di alcuni Settori dell'Organizzazione; pertanto bisognerà fornire a tutte le UOR dell'AOO un proprio sistema di gestione per pervenire ad un'amministrazione digitale di qualità in cui il *records management* è abbinato al *workflow management*. A tal fine il Comune, per una corretta informatizzazione dei procedimenti, ha previsto per tutte le strutture interne all'ente l'implementazione dell'hardware e la creazione di un software gestionale differenziato per Settore⁸⁸.

Contestualmente, bisognerebbe stipulare accordi con soggetti istituzionali esterni all'Ente per allineare i loro applicativi con il sistema informatico comunale (ad es. avvocatura comunale), in modo da rendere più rapido ed economico l'iter procedurale nel quale questi soggetti sono coinvolti, evitando così la stampa dei documenti, ma consentendone la trasmissione in una casella del loro sistema.

In materia di dematerializzazione, da quanto ho potuto osservare presso il Settore dei Servizi Demografici, l'acquisizione in formato digitale di documenti cartacei è fatta opportunamente in modo ponderato. Infatti, la scansione dei documenti è attuata soltanto quando è espressamente richiesta da determinati soggetti, siano essi enti esterni all'Organizzazione o cittadini che hanno avviato *online* un dato procedimento.

Si prevede inoltre la digitalizzazione dei documenti per ottimizzare la conservazione dell'originario documento cartaceo, che viene in tal modo mantenuto e tutelato dalla manipolazione fisica.

Il sistema consente la produzione di nativi digitali sia per lo scambio di documenti tra soggetti e/o enti esterni all'Ente, sia per la documentazione da fornire al cittadino; tale prassi è in linea col processo di dematerializzazione dei procedimenti osservato presso il Settore Servizi Demografici.

Per quanto riguarda l'analisi e la reingegnerizzazione di alcuni procedimenti di detto Settore, mi sembra opportuno richiamare brevemente le riflessioni, già esposte nel cap.2, che mi hanno condotto a proporre in particolare un avanzamento nei livelli di interazione

⁸⁸ COMUNE DI SIRACUSA, *Piano di informatizzazione... op. cit.*, p.14.

dei servizi *online* e l'adozione del fascicolo digitale quale comune denominatore di tutti i procedimenti da me reingegnerizzati.

L'analisi di ciascun procedimento, mi ha consentito di fare una valutazione costi-benefici.

Avendo osservato che tutti i criteri per l'adozione del processo di dematerializzazione di questi procedimenti sono soddisfatti,⁸⁹ ritengo corretta la scelta dell'Ente di passare al digitale.

Per quanto riguarda i servizi *online* per i cittadini offerti dal Comune, rispetto allo stato attuale del Portale dei Servizi propongo, a partire da quanto realizzato dal Comune di Padova, l'attivazione di sportelli telematici, attivi 24 ore su 24, che consentano al cittadino di accedere a vari servizi, per ciascuno dei quali poter avviare il procedimento d'interesse, visualizzare lo stato dell'iter ed acquisire tutte le informazioni e certificati *online* correlati al suo profilo-utente. In questo modo verranno garantiti i diritti del cittadino al digitale e l'iter sarà più veloce ed economico.

Il Comune di Siracusa ha iniziato, negli ultimi due anni, il percorso di semplificazione amministrativa che sarà ultimato entro il 2017⁹⁰. Si porrà particolare attenzione ai Servizi Demografici, della Fiscalità Locale e dell'Edilizia Privata che non sono accessibili *online* dai cittadini e dalle imprese⁹¹ e pertanto si prevede di rendere disponibili tutti i Servizi Demografici allineando gli applicativi del software di Settore al Portale dei Servizi; di creare un Portale per i Settori della Fiscalità Locale e per l'Edilizia Privata⁹², come per il SUAP; infine di allineare tutti i Portali al Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)⁹³.

In merito all'adozione del fascicolo digitale che ho proposto per i casi analizzati, ma che ritengo possa estendersi anche ad altri procedimenti, potrà essere introdotto nell'espletamento dei Servizi al cittadino, nel momento in cui verranno colmate alcune carenze organizzative del "sistema", di natura archivistica-protocollo e regolamentare, da me riscontrate e precedentemente evidenziate nella mia trattazione. Quindi basterebbe un piccolo progresso affinché il sistema abbia tutti i requisiti per la costituzione del fascicolo

⁸⁹ BONFIGLIO-DOSIO G., "Requisiti di sistema per la costituzione del fascicolo informatico", in *Conservare il digitale*, a cura di S. Pigliapoco, Macerata, Eum, 2010, p.119 "[...] che si verifichino in numero massivo, che siano standardizzati o facilmente standardizzabili, che utilizzino documenti formalmente simili e facilmente traducibili in modelli, che comportino una fitta comunicazione da e verso l'utenza esterna".

⁹⁰ COMUNE DI SIRACUSA, *Piano di informatizzazione... op. cit.*, p.12 "[Negli ultimi anni il Comune di Siracusa ha fatto dei notevoli passi avanti iniziando un percorso mirato alla semplificazione che porterà nell'arco dei prossimi due anni al completamento di questa difficile e importante fase evolutiva"] (alla data del 16/02/2015 di redazione del piano di informatizzazione).

⁹¹ *Ibid.*, p.14 "[...] non garantiscono le condizioni dettate dalla vigente normativa in merito a disponibilità e accessibilità dei servizi on-line, si dovrà quindi provvedere..".

⁹² *Ibid.*, pp.15-18.

⁹³ COMUNE DI SIRACUSA, *Piano di informatizzazione... op. cit.*, p.14.

informatico, che devono essere imprescindibilmente soddisfatti dal momento che l'attendibilità del fascicolo elettronico deriva dal fatto di essere costituito e gestito all'interno di un sistema, basato su regole certe e comunicate formalmente adottate dall'Ente: ovvero, lo statuto dell'ente, i regolamenti generali e particolari ed il manuale di gestione⁹⁴.

Il comune di Siracusa non dispone del manuale di gestione, ma nel momento in cui questo verrà redatto e si provvederà ad apportare delle modifiche al sistema di protocollo in termini di attivazione ed implementazione di alcune funzionalità, saranno presenti tutti gli elementi necessari all'uso del fascicolo digitale, nonché un sistema di gestione documentale "efficace, efficiente, economico e trasparente", perseguibile mediante l'uso "simultaneo, complementare e coordinato di strumenti archivistici e tecnologici⁹⁵", che da soli non basterebbero a fare sistema all'interno della AOO e tra le diverse UOR, sfruttando le potenzialità che le tecnologie offrono⁹⁶.

⁹⁴ BONFIGLIO-DOSIO G., "Requisiti di sistema per la costituzione del fascicolo informatico"... *op. cit.*, p.121.

⁹⁵ EADEM., *Sistemi di gestione documentale...* *op. cit.*, p.114.

⁹⁶ EADEM., "Requisiti di sistema per la costituzione del fascicolo informatico"... *op. cit.*, p.122.

Appendice A: Sistema di gestione documentale.

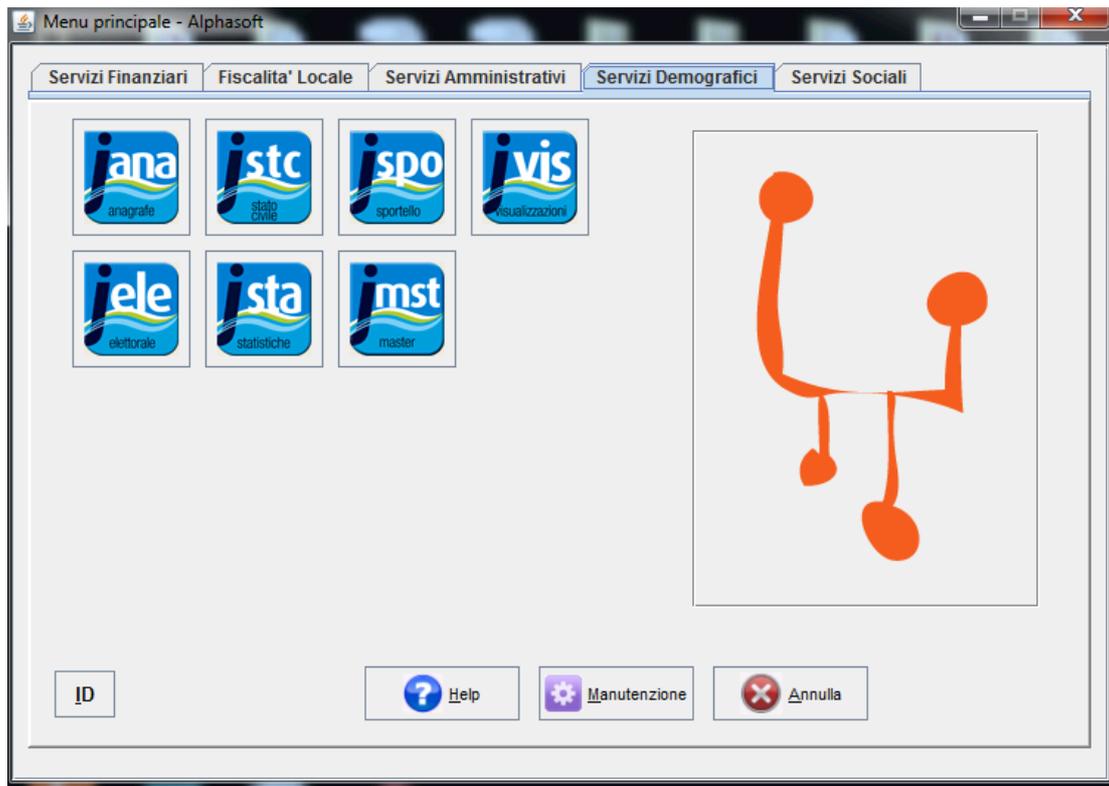


Fig. 1 - Schermata del sistema di gestione documentale / Schede delle opzioni relative ai Servizi Demografici

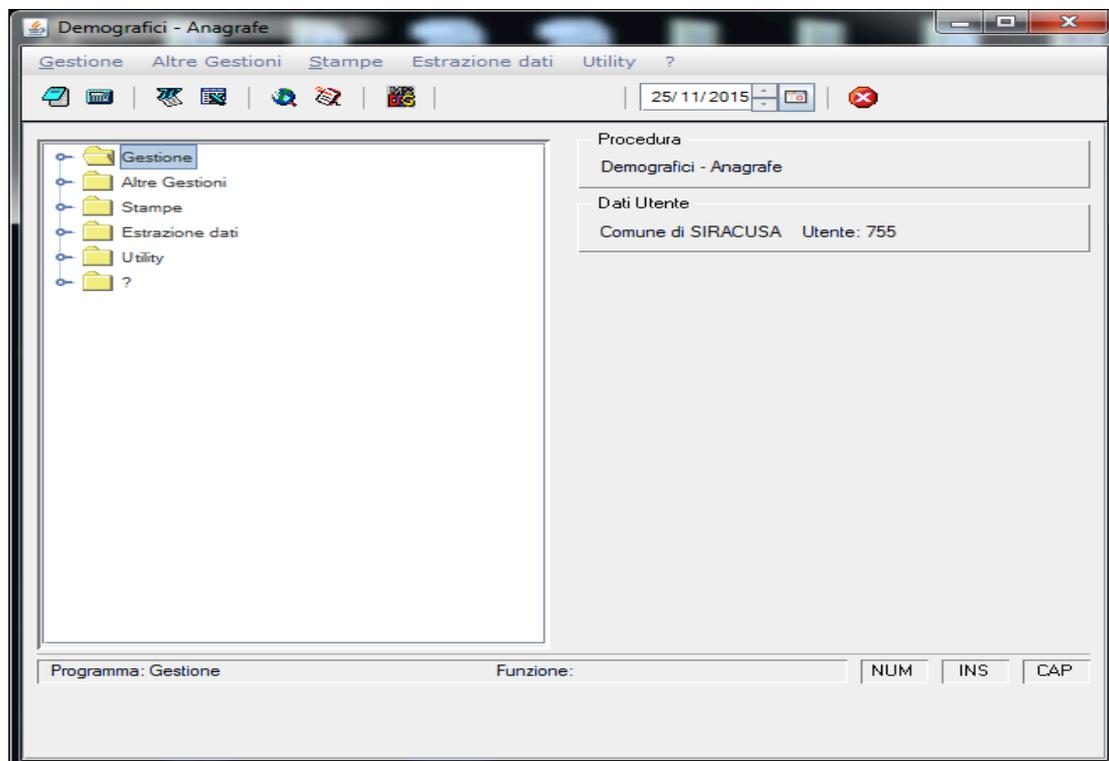


Fig. 2 - Gestione Anagrafe

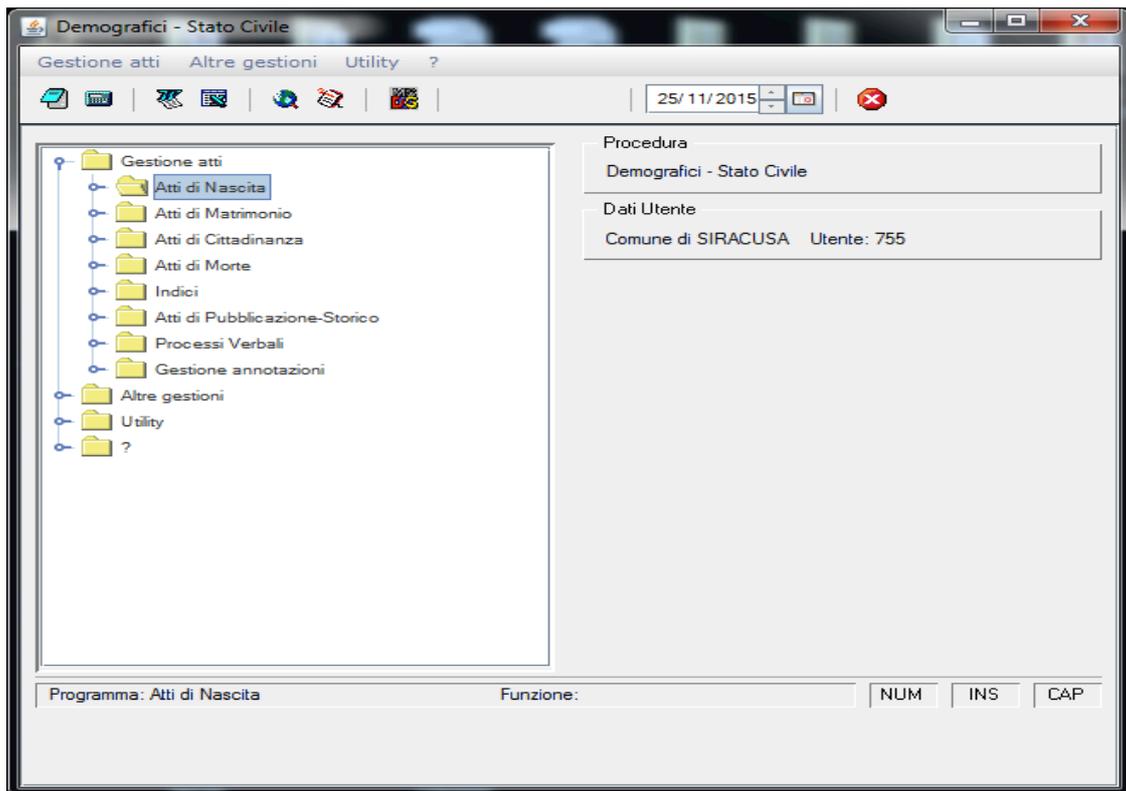


Fig. 3 - Gestione Stato Civile

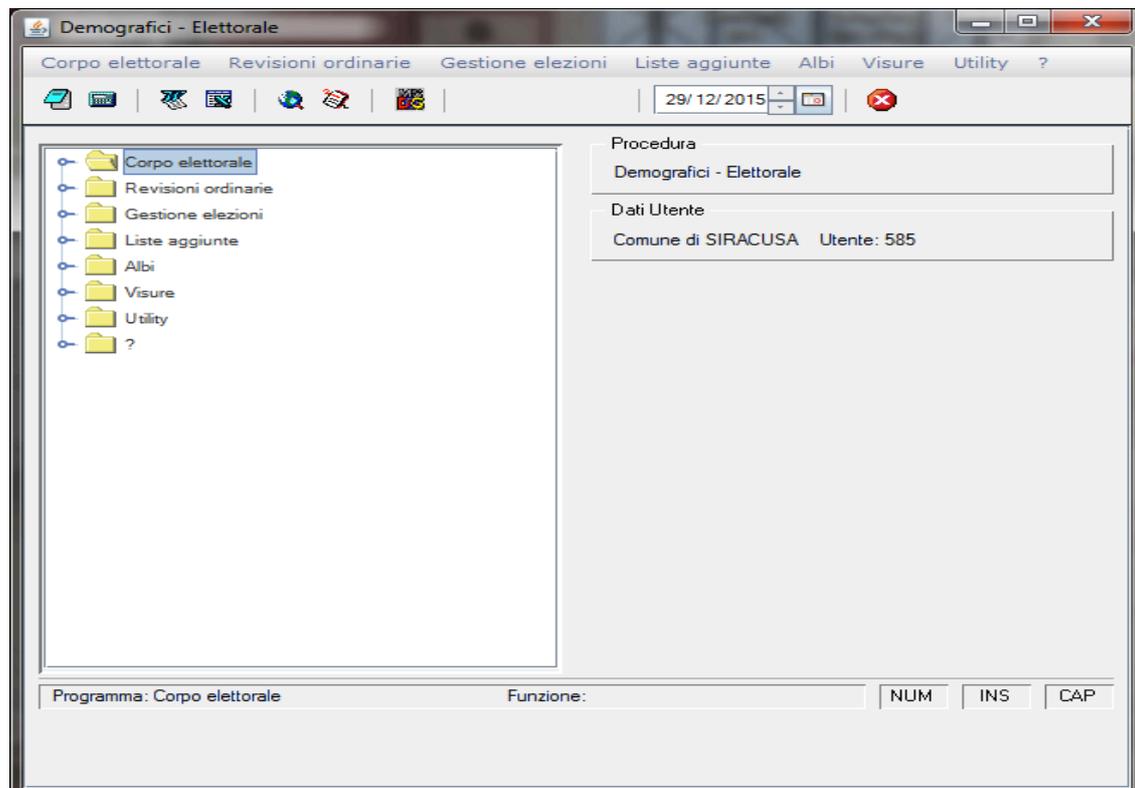


Fig. 4 - Gestione Elettorale

Gestione Anagrafe / procedimento cambio di residenza

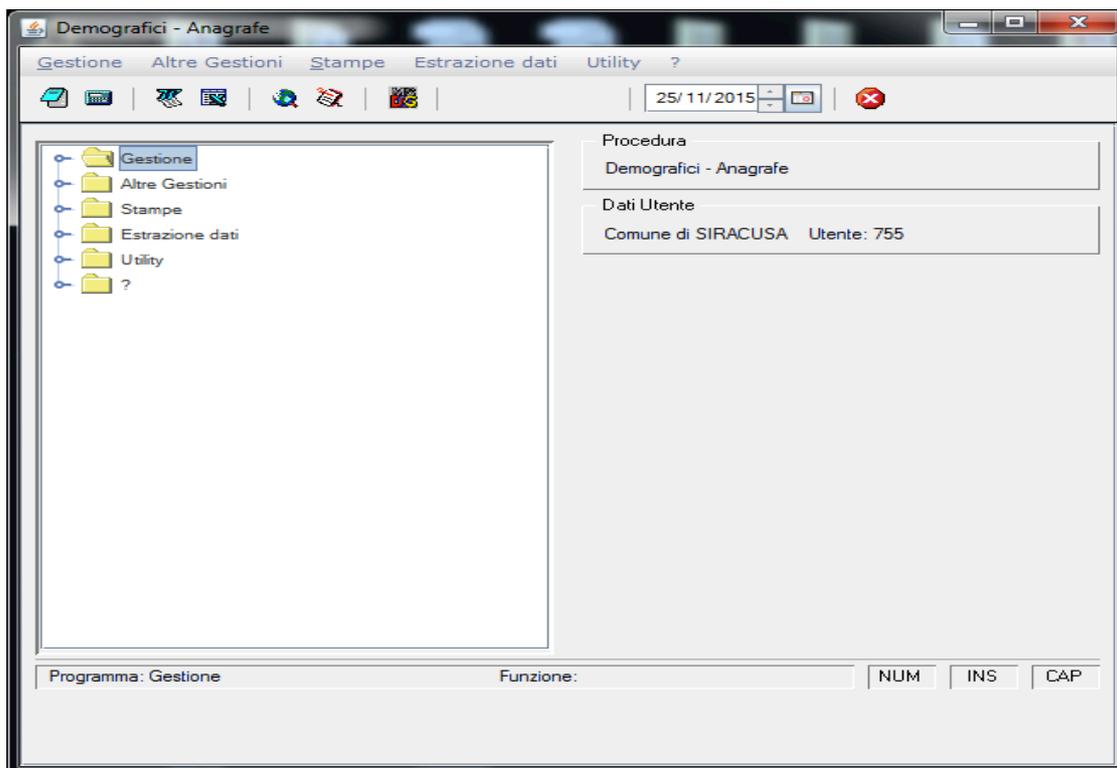


Fig. 5 - Gestione Anagrafe

APR/4 Iscrizione

Data pratica

Numero interno

Numero pratica

Comp. conteggio S/N S

Iniziativa iscriz. In base a richiesta di persona legittimata

Mod. Presentazione Sportello comunale

Data decorrenza

Data protocollo

Numero protocollo

Motivo compilazione Immigrazione da altro Comune

Motivo iscriz. APR IMMIGRAZIONE

Rich. al Comune di

Comune immigraz.

Data Ir./Is.AIRE

Funzioni

F7 Stampa F8 Crea APR/4 F11 Occ. Immobile

Fig. 6 - Scheda avvio procedimento

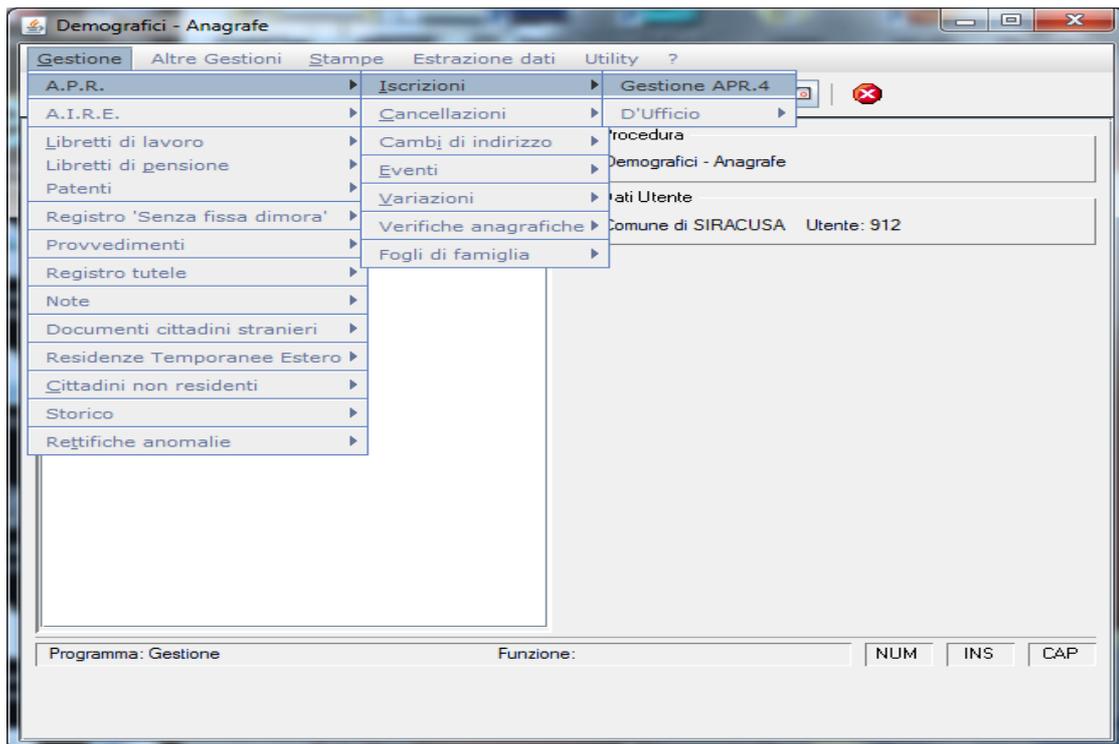


Fig. 7 - Iscrizione Anagrafica / Creazione modello APR.4

APR/4 Iscrizione

Accertamenti Polizia Municipale

Data scadenza:

Data consegna: Data prot.: Num. prot.:

Data ric. V.U.: Data prot.: Num. prot.:

Esito accertam.:

Spedizione

Data: Data prot.: Num. prot.:

Risposta Comune

Data protocollo: Num. prot.:

Esito risposta: N.Pr.Can.: Cont. S/N:

Stato pratica

Stato:

Numero pratica:

Numero famiglia:

Motivo iscriz.:

Data registr.:

Data Perf./Ann.: Motivo:

Data protocollo: N. prot.:

Funzioni

F7 Stampe F8 Crea APR/4 F11 Occ.Immobile

Fig. 8 - Scheda perfezionamento pratica

Appendice B: Protocollo informatico

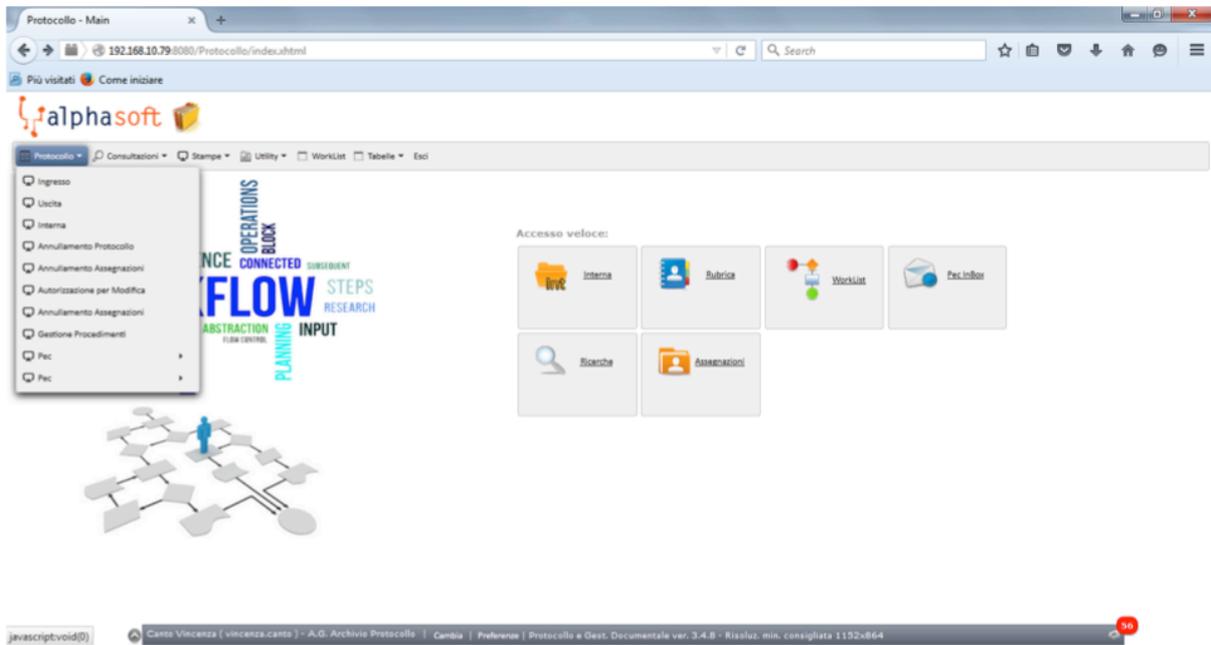


Fig. 1 – Opzioni del Responsabile e degli operatori in “Protocollo” / funzione “Worklist”

Protocollo in ingresso

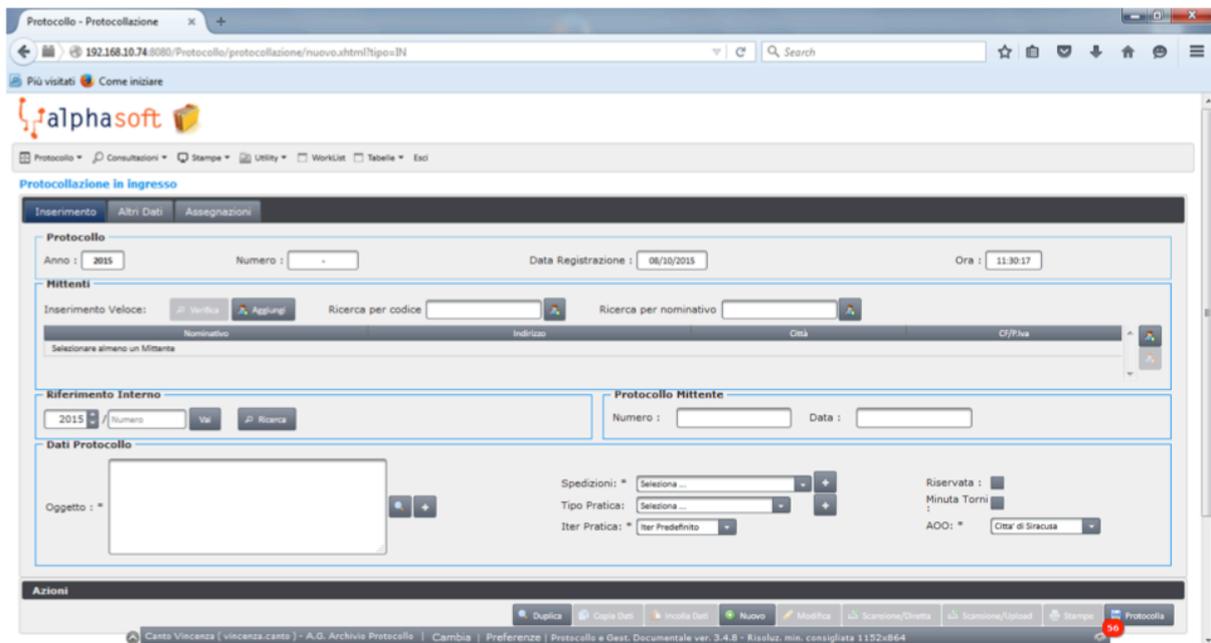


Fig. 2 – Scheda “Inserimento”

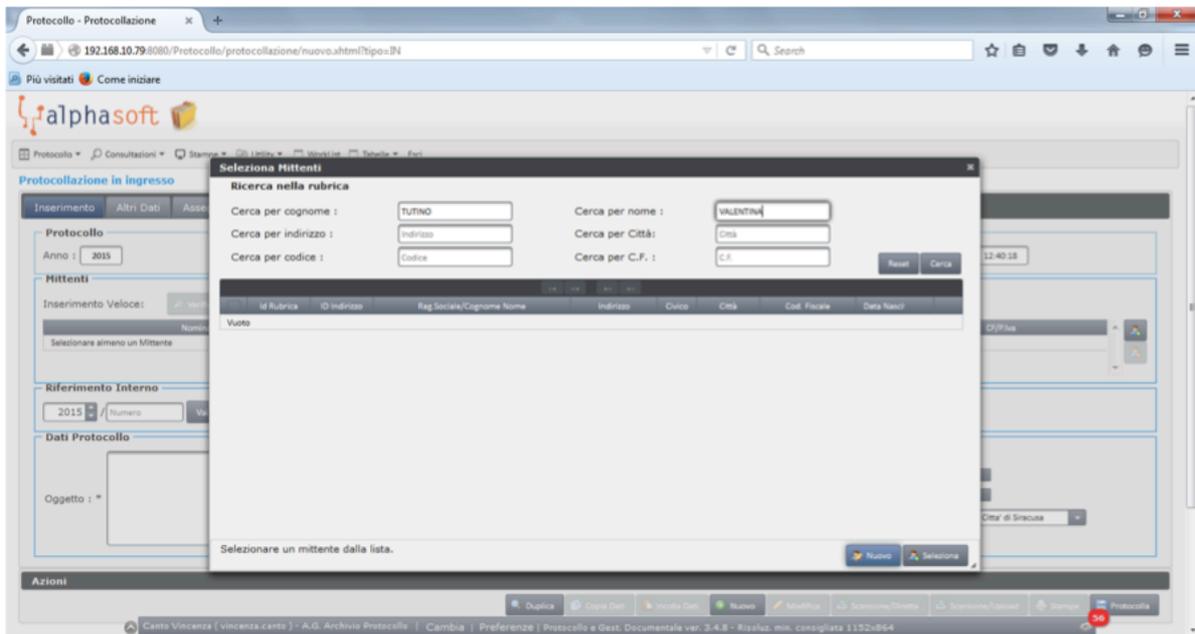


Fig. 3 – Scheda “Selezione Mittenti”

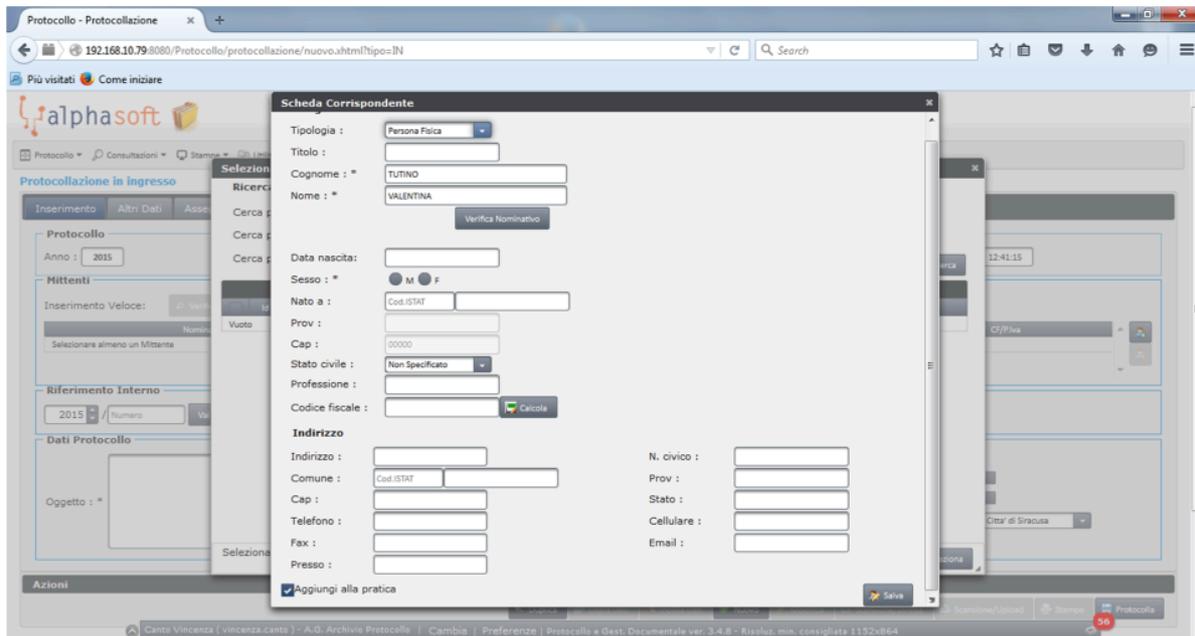


Fig. 4 – “Scheda Corrispondente”

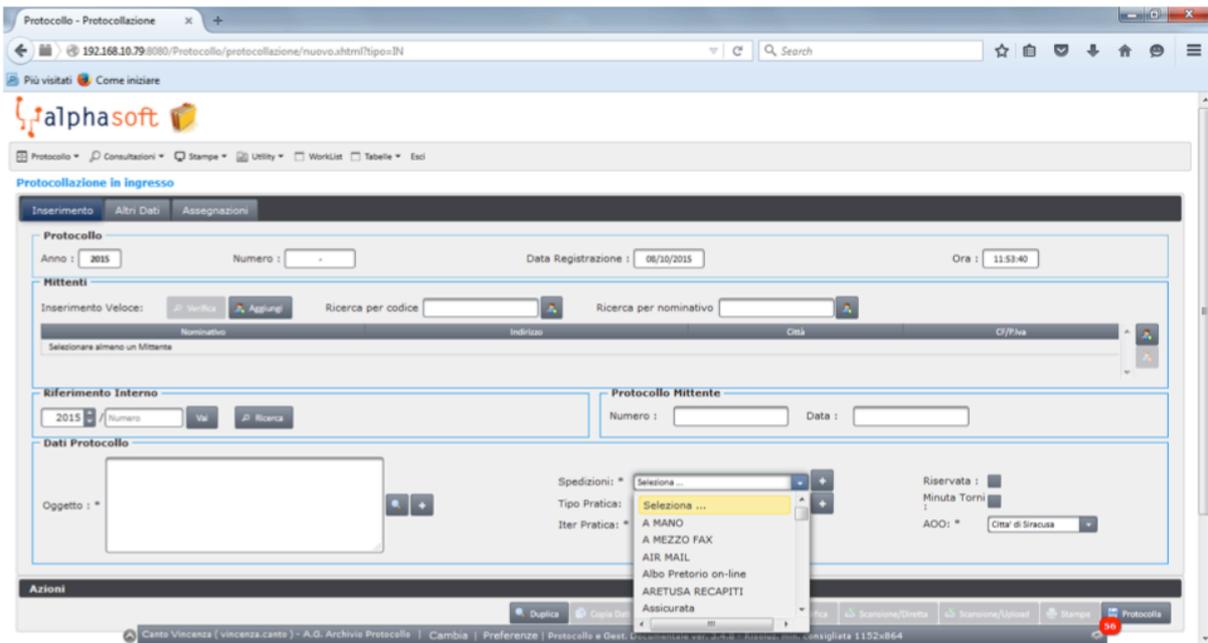


Fig. 5 – Modalità di spedizione e “Minuta Torni”

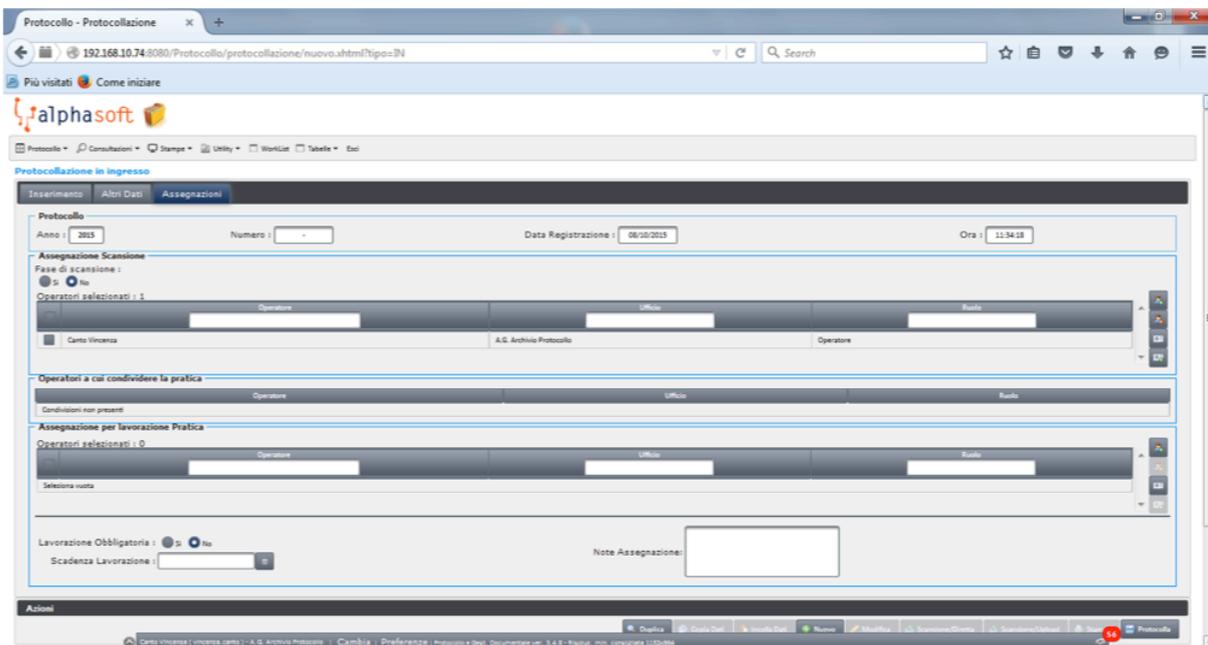


Fig. 6 – Scheda “Assegnazioni”

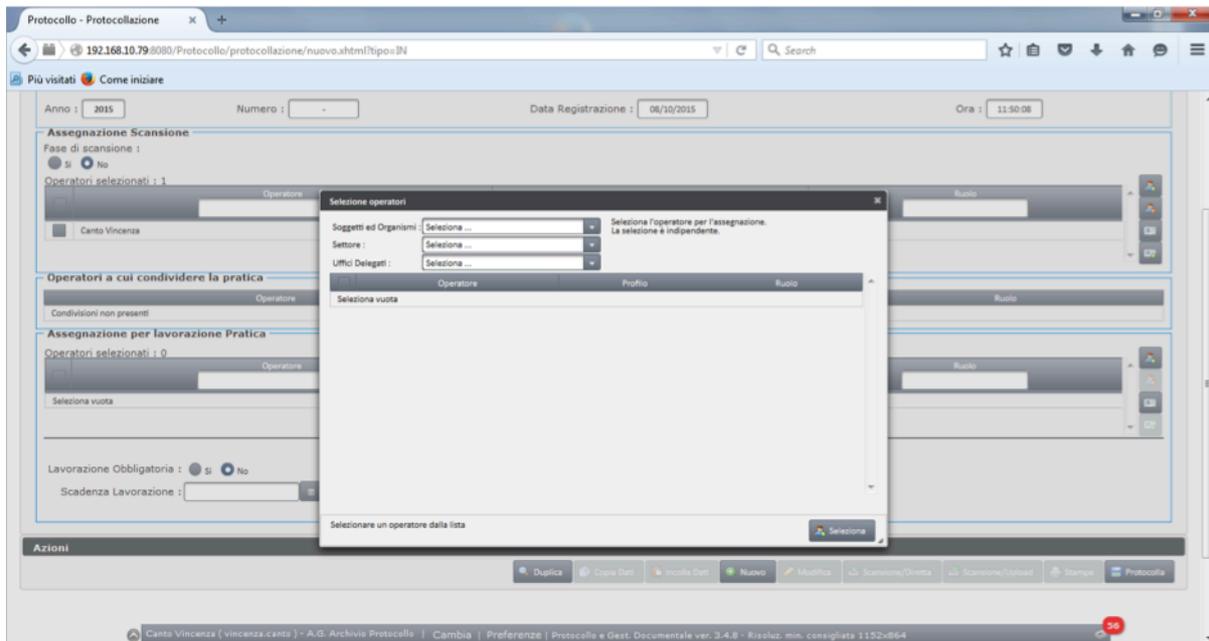


Fig. 7 – Scheda “Selezione operatori” per l’assegnazione / Opzione digitalizza nella sezione “Assegnazione scansione”

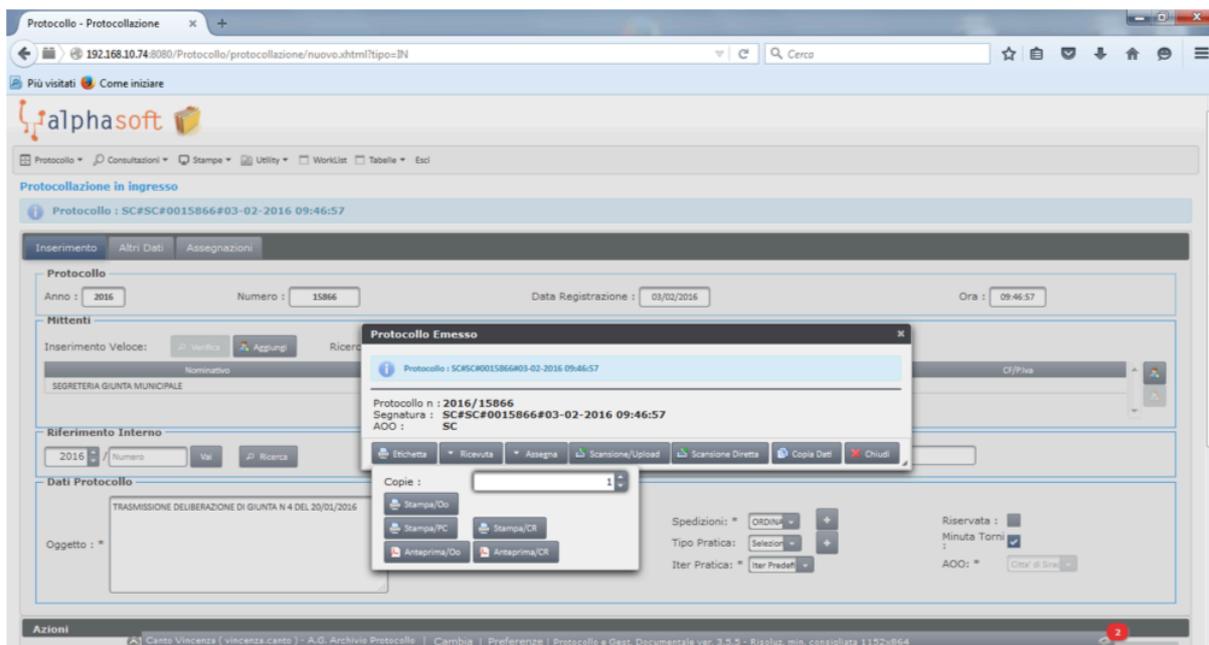


Fig. 8 – Scheda finale “Protocollo EMESSO”

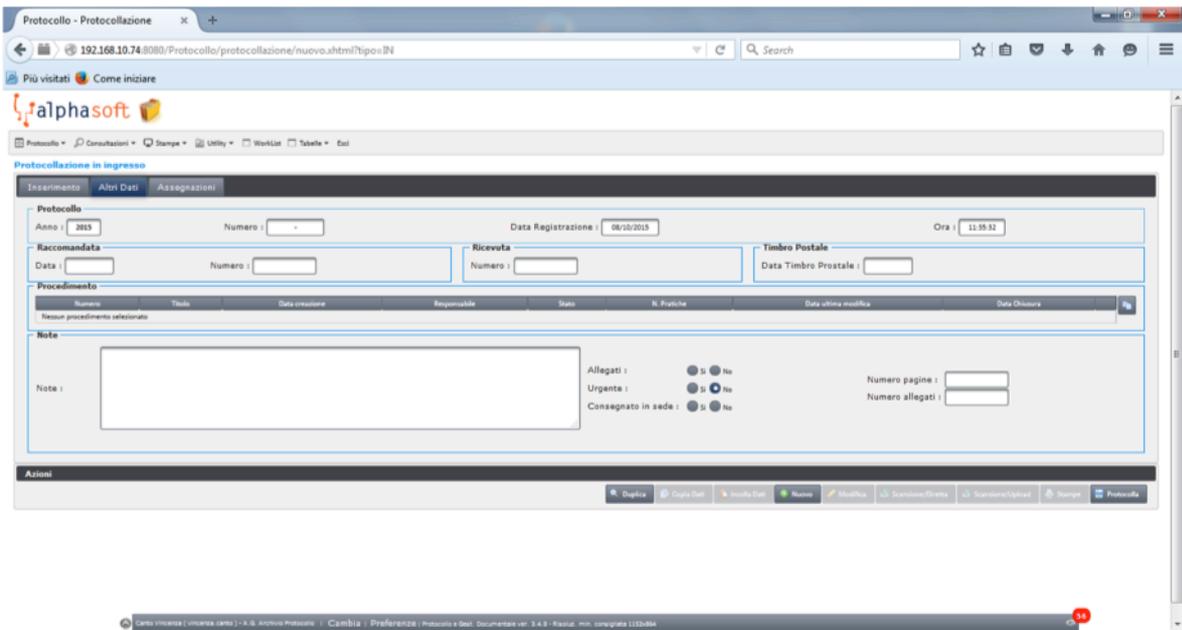


Fig. 9 – Scheda “Altri Dati”

Protocollazione in uscita

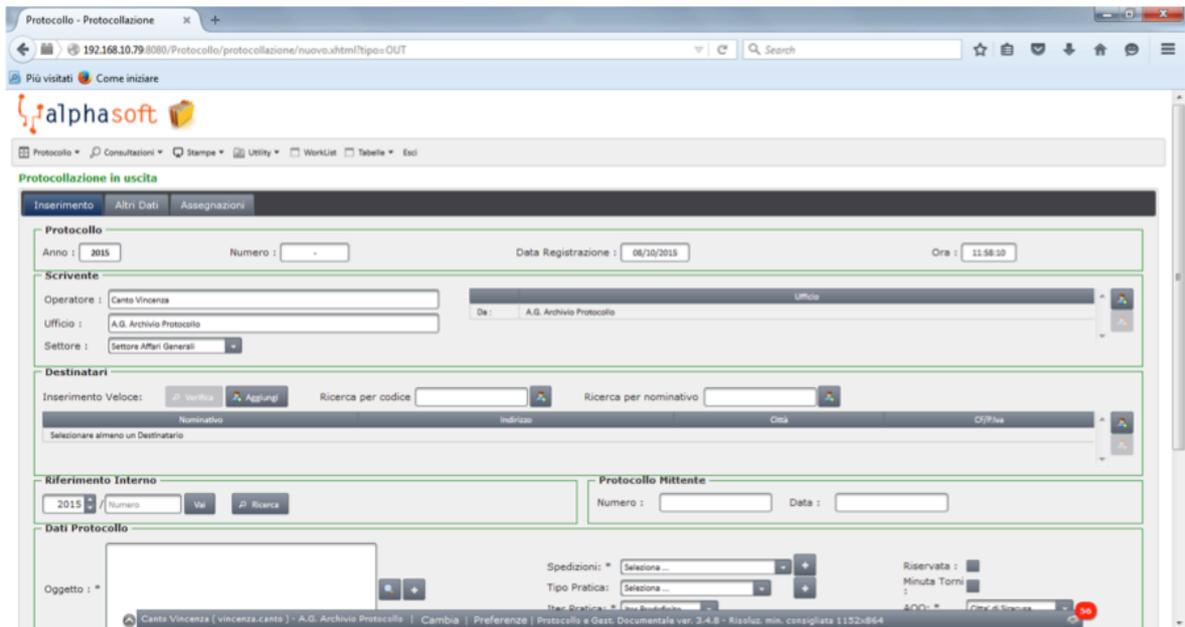


Fig. 10 – Scheda “Inserimento”

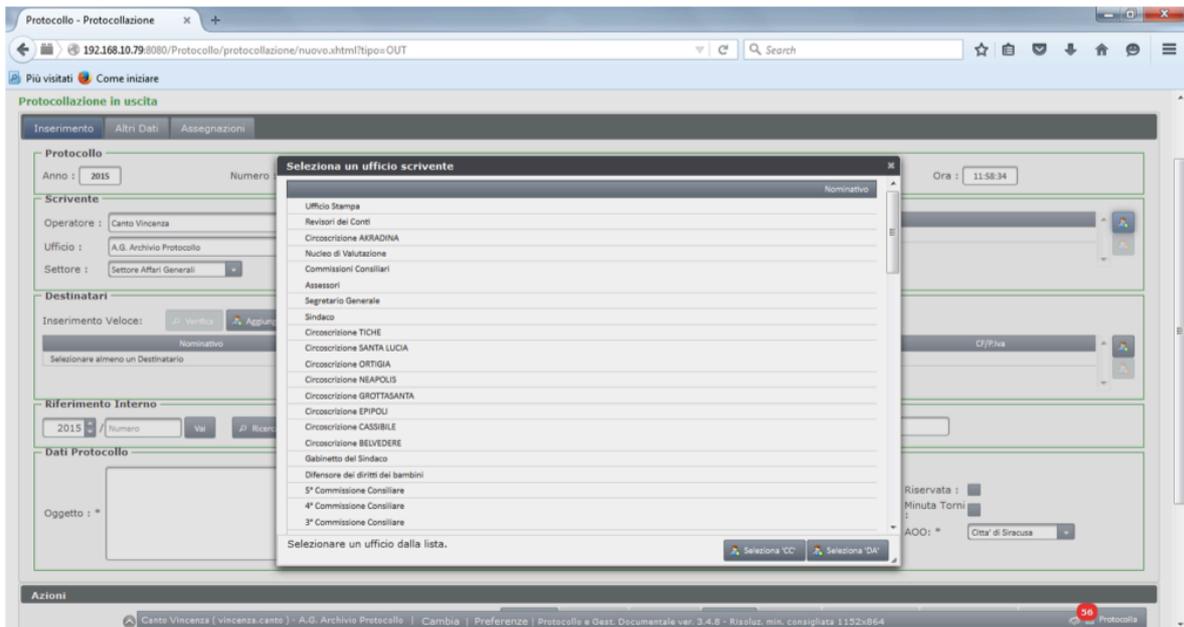


Fig. 11 – Scheda “Selezione un ufficio scrivente”

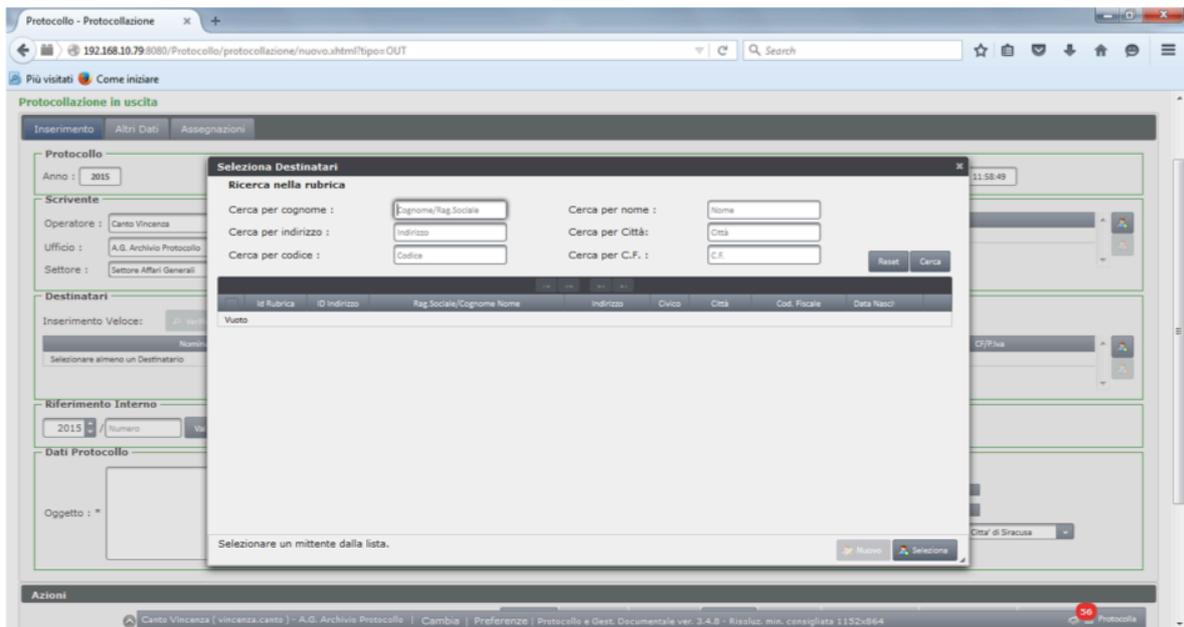


Fig. 12 – Scheda “Selezione Destinatari”

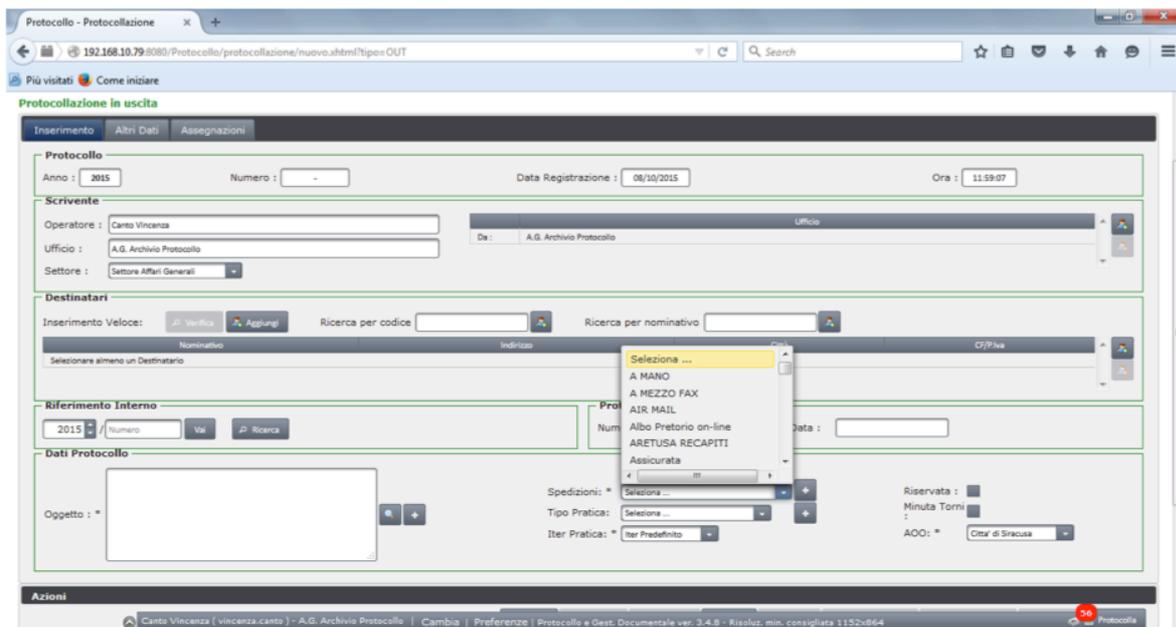


Fig. 13 – Scheda “Dati Protocollo”

Annullamento e modifica di protocollo

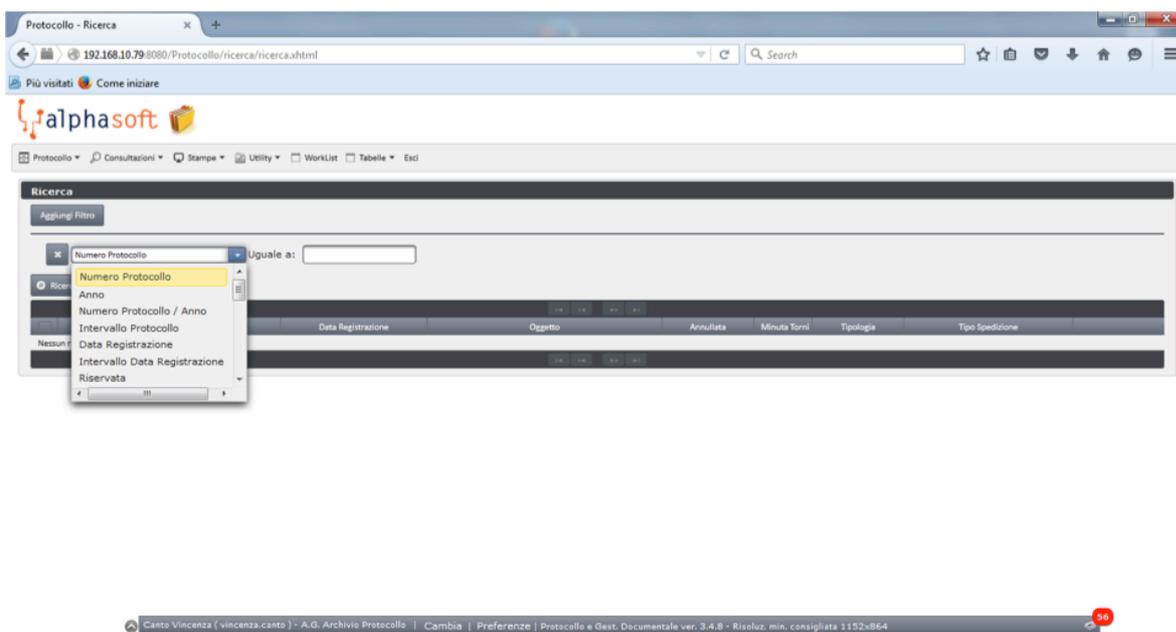


Fig. 14 – Scheda “Ricerca” per campi

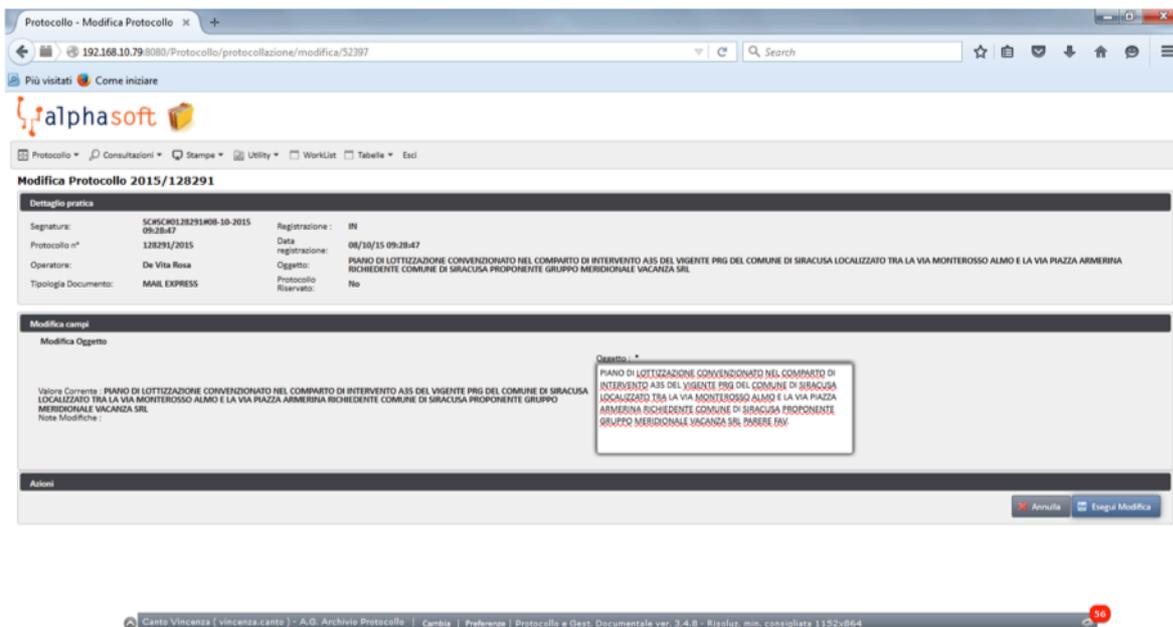


Fig. 15 – Scheda “Modifica Protocollo”

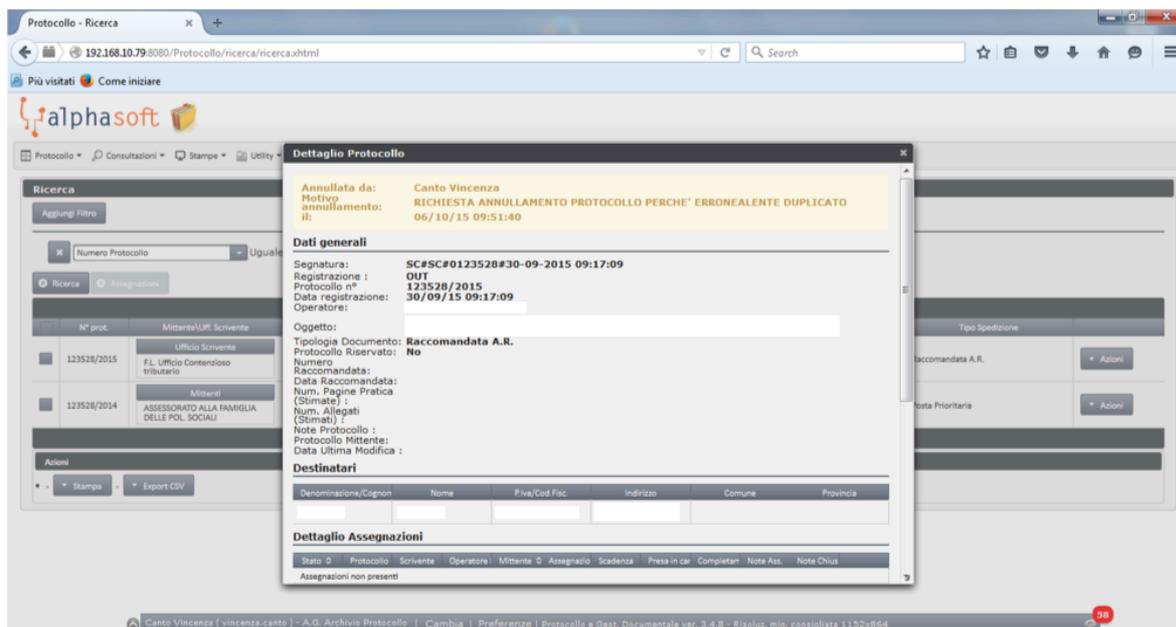


Fig. 16 – Scheda Annullamento

Protocollo - Ricerca

192.168.10.79:8080/Protocollo/ricerca/ricerca.shtml

alpha soft

Protocollo Consultazioni Stampa Utility WorkList Tabelle Esci

Ricerca

Aggiungi Filtro

Numero Protocollo Uguale a: 1130

Ricerca Annotazioni

N° prot.	Mittente/Lit. Scrittore	Data Registrazione	Oggetto	Annullata	Minuta formi	Tipologia	Tipo Spedizione	Azioni
1130/2015	Mittenti COOPERATIVA ESPERIA 2000	06/01/15 11:48	trasmissione fattura n. 6 del 29/12/14 di euro 30.05	No	No	IN	ORDINARIA	<ul style="list-style-type: none"> Dettagli Etichetta/Oo Etichetta/CR Etichetta/PC Anteprima Etc. Oo Anteprima Etc. CR Ricevuta Assegnazione Veloce Assegna Lettera Condividi Apri Procedimento
1130/2014	Mittenti PREFETTURA DI SIRACUSA UFFICIO TERRITORIALE DEL GOVERNO AREA III BIS	07/01/14 12:56	RICORSO ALLA PREFETTURA, A CARICO DI TANZI ENRICO, NATO A NAPOLI, IL 25/02/74, VERBALE N.P0278898/13/N/O DEL 04/08/2013.	No	No	IN	ORDINARIA	
1130/2013	Ufficio Scrittore Settore Servizi Demografici	11/01/13 13:14	TRASMISSIONE RICEVUTE REL. A CAMBIO ABITAZIONE	No	No	OUT	ORDINARIA	

Stampa Esport CSV

Canta Vincenza (vincenza.cantp) - A.G. Archivio Protocolle | Cambia | Preferenze | Protocollo e Gest. Documentale ver. 3.4.8 - Risoluz. min. consigliata 1152x864

Fig. 17 – Scheda “Azioni” sui singoli record

Appendice C: Portale dei Servizi – Albo Pretorio Online

Portale dei Servizi

Portale Istituzionale

ALBO PRETORIO ONLINE

- Archivio Atti
- Demografici
- Anagrafe
- Auto Certificazione
- ICI
- TARSU
- Area Riservata
- Accessibilità
- Gestione Utenti

powered by **alphasoft** tecnologia per l'informatica

Dati Generali

Codice Fiscale Validato si
Matricola
Sesso
Cognome
Nome
Data Nascita
Comune Nascita
Provincia Nascita
Stato Nascita
Paternita
Maternita
Stato Civile
Cittadinanza
Professione
Titolo Di Studio
Posizione Anagrafica

Dati Carta d'Identità

Numero Documento
Comune Rilascio
Ufficio Rilascio
Data Rilascio
Valida Espatrio
Storico C.I.

Dati Residenza

Comune
Provincia
Data Decorrenza
Indirizzo
Dal

Dati Iscrizione APR

Motivo Iscrizione NASCITA
Comune Immigrazione
Data Decorrenza

Altri Dati

Iscrizione Liste Elettorali
Iscrizione Albo Scrutatori
Iscrizione Albo Presidenti Seggio
Iscrizione Albo Giudici Popolari Corte Assise
Iscrizione Albo Giudici Popolari Corte Assise Appello

Indirizzo Attuale Foglio di Famiglia

Utente Loggato: VALENTINA TUTINO | Tipo: CITTADINO

Fig. 1 – Scheda “Anagrafe”

Portale dei servizi

Autocertificazione

Città di Siracusa

Utente Loggato: VALENTINA TUTINO | Tipo: CITTADINO

Portale Istituzionale

ALBO PRETORIO ONLINE

- Archivio Atti
- Demografici
- Anagrafe
- Auto Certificazione
- ICI
- TARSU
- Area Riservata
- Accessibilità
- Gestione Utenti

powered by **alphasoft** tecnologia per l'informatica

Autocertificazione

Genera il certificato di..

Nascita

Residenza

Cittadinanza

Stato di Famiglia

Esistenza in Vita

Stato Civile

Iscritto Albo Elettori

Matrimonio

Ottieni Autocertificazione

(*) Puoi usufruire del servizio di autocertificazione assistita solo se RESIDENTE

Sito Ottimizzato per Internet Explorer 8 o superiore e Firefox 4 o superiore e Google Chrome
Web Servizi On-Line - ver. 15.05.21

Fig. 2 – Scheda “Autocertificazione”

Albo Pretorio online

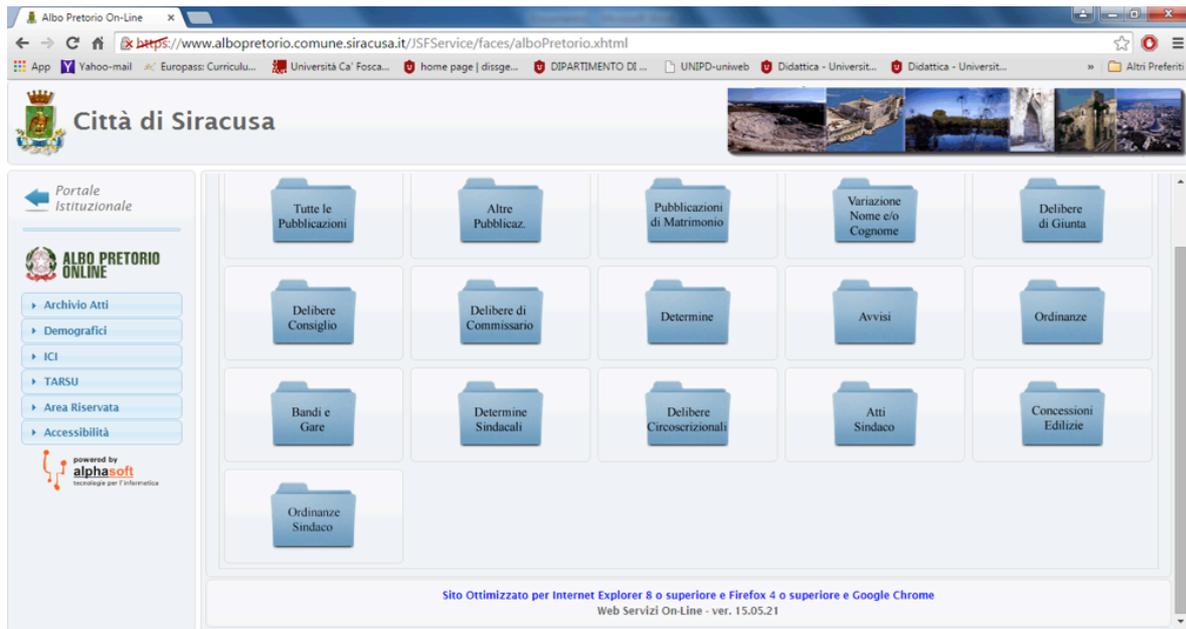


Fig. 3 – Atti pubblicati all’Albo online

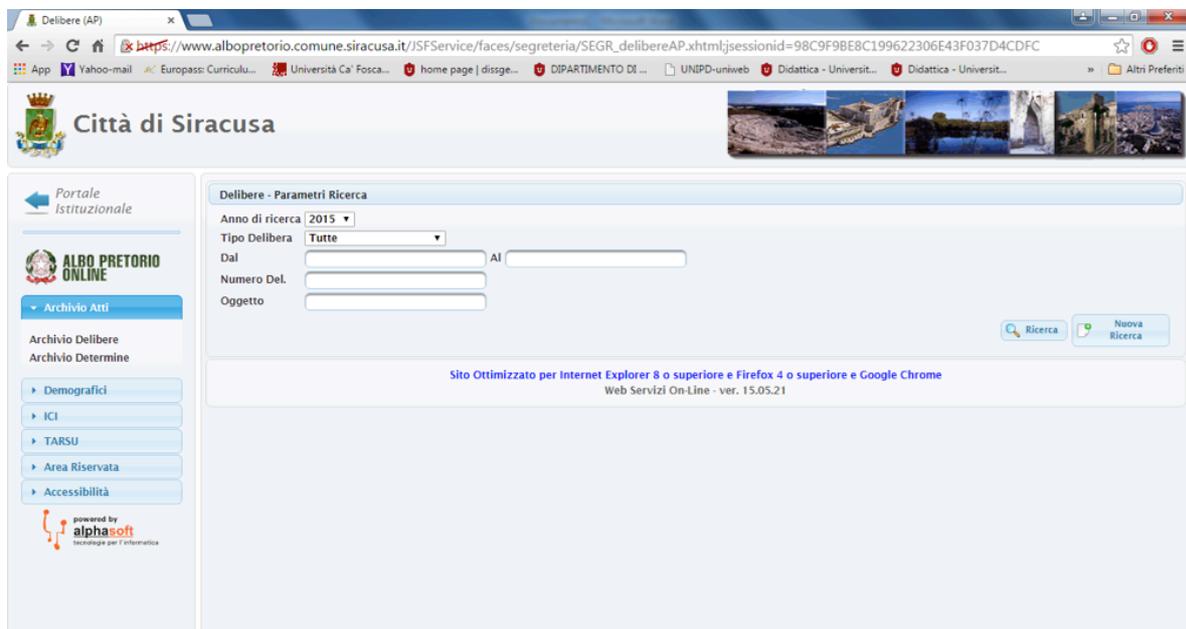


Fig. 4 – “Archivio Atti” / Delibere e Determine

Bibliografia di riferimento

- BERLOCO D.- CALVIGIONI R., *Manuale pratico per l'Ufficiale di stato civile*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2012.
- BOARETTO N., *Amministrazione digitale? Analisi, riflessioni metodologiche, proposte l'introduzione del fascicolo informatico negli enti locali*, Saarbrücken, Edizioni Accademiche Italiane, 2014.
- BONFIGLIO-DOSIO G., "Requisiti di sistema per la costituzione del fascicolo informatico", in *Conservare il digitale*, a cura di S. Pigliapoco, Macerata, Eum, 2010, pp. 109-122.
- ID., *Primi passi nel mondo degli archivi. Temi e testi per la formazione archivistica di primo livello (quarta edizione)*, Padova, CLEUP, 2010.
- ID., *Sistemi di gestione documentale (seconda edizione)*, Padova, CLEUP, 2013.
- CALIARO M.- CALVIGIONI, *Atti di matrimonio e verbali per le pubblicazioni (II edizione)*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2004.
- CALVIGIONI R.- PALMIERI L.- PIOLA T., *Separazione e divorzio in comune. Gli adempimenti dell'Ufficiale di stato civile*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2015.
- CARUCCI P.- GUERCIO M., *Manuale di archivistica*, Roma, Carocci, 2012.
- CASSESE S., *Istituzioni di diritto amministrativo (quinta edizione)*, Milano, Giuffrè, 2015.
- CITTA' DI SIRACUSA, *Regolamento per la gestione del protocollo informatico*, Siracusa, giugno 2015.
- ID., *Regolamento per la gestione delle procedure di pubblicazione Albo Pretorio online*, Siracusa dicembre 2011.
- COMUNE DI PADOVA, *Manuale di gestione del protocollo informatico dei flussi documentali e degli archivi*, Padova ottobre 2015.
- ID., *Protocollo informatico e gestione documentale. Manuale utente*, Padova 2009.
- ID., *Regolamento comunale sul diritto di accesso dei cittadini agli atti e ai documenti amministrativi*, Padova 1994.
- COMUNE DI PADOVA, *Statuto del Comune di Padova*, Padova 2016.
- COMUNE DI SIRACUSA, *Piano di informatizzazione (Art.24 DL. 90/2014). Settore Gestione del Sistema Informativo e Politiche di E-Government*, Siracusa febbraio 2015.
- ID., *Regolamento. I procedimenti amministrativi e il diritto di accesso agli atti*, Siracusa.

- COMUNE DI SIRACUSA, *Proposta di deliberazione n.18 del 19-06-2015. Settore Affari Generali Servizio Protocollo, Albo e Notifiche*, Siracusa 2015.
- ID., *Statuto del Comune di Siracusa*, Siracusa 2013.
- ID., *Verbale di deliberazione della giunta comunale n.90 del 30/06/2015* (Regolamento per la gestione del Protocollo Informatico – Approvazione modifiche e integrazioni al testo). *Settore Affari Generali Servizio Protocollo, Albo e Notifiche*, Siracusa 2015.
- ID., *Verbale di deliberazione della giunta comunale n.18 del 16/02/2015* (Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanza, dichiarazioni e segnalazioni online). *Settore Affari Generali Servizio Protocollo, Albo e Notifiche*, Siracusa 2015.
- CORVINO N., MERCURIO V., SCOLARO S., *Manuale dei Servizi Demografici*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2014.
- COSTANTINI S., *Guida per l'ufficio elettorale*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2008.
- FRANCIONI A.- CECCHINI C., *Manuale pratico dell'Ufficiale d'anagrafe*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2010.
- GIUVA L.- GUERCIO M., *Archivistica. Teorie, metodi, pratiche*, Roma, Carocci, 2015.
- GUERCIO M.- PIGLIAPOCO S.- VALACCHI F., *Archivi e informatica*, Lucca, Civita, 2010.
- GUERCIO M., *Archivistica informatica. I documenti in ambiente digitale*, Roma, carocci, 2002.
- MICETTI G., *Uno standard per la gestione documentale: il modello ISO 15489*, <<Archivi & Computer. Automazione e beni culturali> 1/XV (2005).
- MINISTERO PER L'INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE, *La dematerializzazione della documentazione amministrativa. Il Libro Bianco del Gruppo di Lavoro per la dematerializzazione tramite supporto digitale*, Roma, CNIPA, 2006.
- OLIVIERI L., *La gestione informatica degli archivi- Protocollo- Flussi informatici. Guida operativa per l'attuazione concreta del D.P.R. 445/2000*, Milano, Giuffrè, 2003.
- PIGLIAPOCO S., "Un modello di amministrazione pubblica digitale", in *Conservare il digitale*, a cura di S. Pigliapoco, Macerata, Eum, 2010, pp. 63-77.

ID., *Il progetto DOCAREA: la comunicazione digitale nell'ente e tra gli enti*, <<Archivi & Computer. Automazione e beni culturali> 1/XV (2005).

ID., *La memoria digitale nelle pubbliche amministrazioni: requisiti, metodi e sistemi per la produzione, archiviazione e conservazione dei documenti informatici*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2005.

ID., *Schema di manuale di gestione dei documenti. Guida alla regolamentazione delle attività di gestione documentale e tenuta del protocollo informatico dell'ente locale*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2015.

PONTEVOLPE G., “Gli obiettivi del Governo italiano per la dematerializzazione dei documenti”, in *Conservare il digitale*, a cura di S. Pigliapoco, Macerata, Eum, 2010, pp. 15-33.

REGIONE DEL VENETO E COMUNE DI PADOVA, *Quaderni dei laboratori archivistici-1. Il piano di classificazione (titolario) per i documenti dei Comuni*, Padova 2007.

ID., *Quaderni dei laboratori archivistici-2. Il piano di conservazione degli archivi comunali*, La Garangola, Padova 2007.

ID., *Quaderni dei laboratori archivistici-3. Il servizio archivistico dell'ente locale*, La Garangola, Padova 2008.

ID., *Quaderni dei laboratori archivistici-5. L'archivio in formazione: la gestione dell'archivio corrente degli enti locali*, Padova 2010.

ID., *Quaderni dei laboratori archivistici-7. Redazione e aggiornamento del manuale di gestione nell'ente locale*, Padova 2014.

SALERNO M. G., “Semplificazione e dematerializzazione nei procedimenti dell'amministrazione pubblica digitale”, in *Conservare il digitale*, a cura di S. Pigliapoco, Macerata, Eum, 2010, pp. 93-105.

SCOLARO S., *Innovazioni e semplificazioni nei servizi demografici. Guida alle novità 2012 per l'anagrafe, lo stato civile e l'elettorale*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2012.

TESSERO T., *Delibere, ordinanze, decreti, determinazioni. Guida alla prova teorico-pratica dei concorsi negli enti locali con schemi e modelli*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2014.

TOMASELLI V.- CURCURUTO F., *I Servizi informatici della Pubblica Amministrazione: Anagrafici, Statistici ed Elettorali*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2008.

Sitografia consultata

COMUNE DI SIRACUSA

<<http://www.comune.siracusa.it/index.php/it/>>.

PORTALE DEI SERVIZI - COMUNE DI SIRACUSA

<<http://www.comune.siracusa.it/index.php/it/portale-dei-servizi>>

<https://www.albopretorio.comune.siracusa.it/JSFService/faces/index_log.xhtml>.

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

<http://www.comune.siracusa.it/images/doc/Servizi_Demografici/carta_dei_servizi.pdf>.

ALBO PRETORIO ONLINE - COMUNE DI SIRACUSA

<<https://www.albopretorio.comune.siracusa.it/JSFService/faces/alboPretorio.xhtml>>.

<https://www.albopretorio.comune.siracusa.it/JSFService/faces/segreteria/SEGR_delibereAP.xhtml;jsessionid=E876F9E6E848F03D28908D4D6C439D59>

<https://www.albopretorio.comune.siracusa.it/JSFService/faces/segreteria/SEGR_determineAP.xhtml;jsessionid=E876F9E6E848F03D28908D4D6C439D59>.

PORTALE SUAP - SIRACUSA

<<http://www.comune.siracusa.it/index.php/it/s-u-a-p>>

<<https://www.impresainungiorno.gov.it/web/siracusa/comune/t/I754>>.

COMUNE DI PADOVA

<<http://www.padovonet.it/>>.

ALBO PRETORIO ONLINE - COMUNE DI PADOVA

<<https://serviziweb4.comune.padova.it/albo/>>.

PORTALE e-Gov P@dova

<<https://egovpadova.comune.padova.it/>>

<https://egovpadova.comune.padova.it/help_Generico_Portale.html>

<https://egovpadova.comune.padova.it/help_Registrazione.html>

<<https://egovpadova.comune.padova.it/faq.html>>.

PORTALE SUAP PADOVA

<<http://suap.comune.padova.it/>>

<<https://www.impresainungiorno.gov.it/sportelli-suap/comune/t/G224>>.

PORTALE SUE PADOVA

<<http://sue.comune.padova.it/>>.

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE DI QUALITA'

<<http://www.qualitapa.gov.it/>>.

AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE

<<http://www.agid.gov.it/>>.

DigitPA

<<http://archivio.digitpa.gov.it/gestione-documentale>>.

CNIPA

<<http://archivio.cnipa.gov.it/site/it-IT/>>.

ALPHASOFT

<<http://www.alphasoft.it/>>.

*AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE- PRODUZIONE E CONSERVAZIONE
DEL REGISTRO GIORNALIERO.*

<http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/produzione_e_conservazione_del_registro_giornaliero_di_protocollo_0.pdf>.

MINISTERO DELL'INTERNO- SERVIZI DEMOGRAFICI

<<http://servizidemografici.interno.it/>>.

ANUSCA

<<http://www.anusca.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1>>.

Ringraziamenti

Innanzitutto vorrei ringraziare la mia relatrice, la Prof.ssa *Giorgetta Bonfiglio-Dosio* grazie alla quale ho avuto modo di acquisire le conoscenze necessarie per realizzare questo lavoro.

Un ringraziamento va ai miei genitori che mi hanno dato la possibilità di intraprendere questo percorso di studi a Venezia, appoggiandomi e sostenendomi nei miei obiettivi; a mia sorella Lidia che mi ha sempre aiutata emotivamente nei momenti difficili; al mio compagno Andrea che mi ha incoraggiato in questo percorso di studi.

Inoltre, un affettuoso ringraziamento va a mia zia *Isabella Todaro*, che mi ha sempre consigliato nelle scelte e che mi ha ospitato per un periodo al fine di consentirmi di seguire parte dei corsi; a mia zia *Angela Solimando* per esserci sempre stata ogni volta ho avuto bisogno; a mia zia Rosa De Vita grazie, addetta all'ufficio Protocollo Generale, che si è posta al mio fianco nel spiegarmi l'applicativo in uso e che mi ha dato modo di conoscere Marcello Cioè Responsabile dell'ufficio protocollo - albo e notifiche.

Un ringraziamento in particolare a Carmela Argentino, che mi ha messo in contatto con la dott.ssa *Pia Mantineo*, Capo Servizio Anagrafe ed Elettorale, che è stata il mio punto di riferimento presso il Settore dei Servizi Demografici e per l'intero percorso di elaborazione della tesi.

Vorrei ringraziare tutto il personale del Comune che, in modalità differenti e in diversa misura, mi hanno consentito di acquisire il materiale necessario al mio lavoro, con affetto e dedizione.

Ringrazio a vario titolo: *Loredana Ruggieri* - Capo Servizio Stato Civile; *Amato Rossella* - addetta all'ufficio matrimoni; *Liliana Di Bella* - Responsabile dell'Ufficio migrazioni; *Claudio Genovese*, addetto all'ufficio Elettorale; *Concetto Decaro*, addetto ai Servizi Demografici; *Giacomo Alia*, Responsabile dei Servizi Informatici; *Marcello Cioè*, Responsabile dell'ufficio protocollo - albo e notifiche; *Rosa De Vita* e *Vincenza Canto*, addetti dell'ufficio Protocollo Generale; *Giarratana Claudio* e *Donatella Donato*, addetti all'Albo Pretorio.