



## Protocollo Informatico



Napoli, 8 e 9 febbraio 2008

CSI - Area Tecnica  
eGovernment



L'estensione del sistema agli  
Uffici del Polo ST e STV



## Elenco dei contenuti



- L'e-Government ed il Protocollo Informatico
- Il sistema PRAXIS
- Le caratteristiche del Protocollo Informatico
  - Il quadro normativo, gli obiettivi e le funzionalità
  - Obiettivi e funzionalità
  - Il riuso del software ed il prodotto E-Grammata
  - Le scelte organizzative
- L'organigramma dell'Ateneo nel Protocollo Informatico
- Il flusso dei documenti protocollati in ingresso al Polo
- La gestione dei documenti ricevuti
- I vantaggi della soluzione
- Gli utenti ed i profili di abilitazione





## L'e-Government: una definizione



Con il termine **e-Government** si definiscono le **innovazioni di servizio e di processo** realizzate dalle **Pubbliche Amministrazioni** mediante l'utilizzo di Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (**ICT**)





## L'e-Government: gli obiettivi



Le politiche di **e-Government** promuovono la “**cultura dell'innovazione**” per conseguire i seguenti risultati:

- l'**ottimizzazione** delle attività interne alla Pubblica Amministrazione (PA);
- il **miglioramento** dei servizi offerti dalla PA a cittadini ed imprese;
- la **trasparenza** dell'azione amministrativa;
- il **potenziamento** dei supporti conoscitivi per le decisioni pubbliche;
- il **contenimento dei costi** dell'azione amministrativa.





## L'e-Government di Ateneo ed il sistema PRAXIS

# sistema PRAXIS

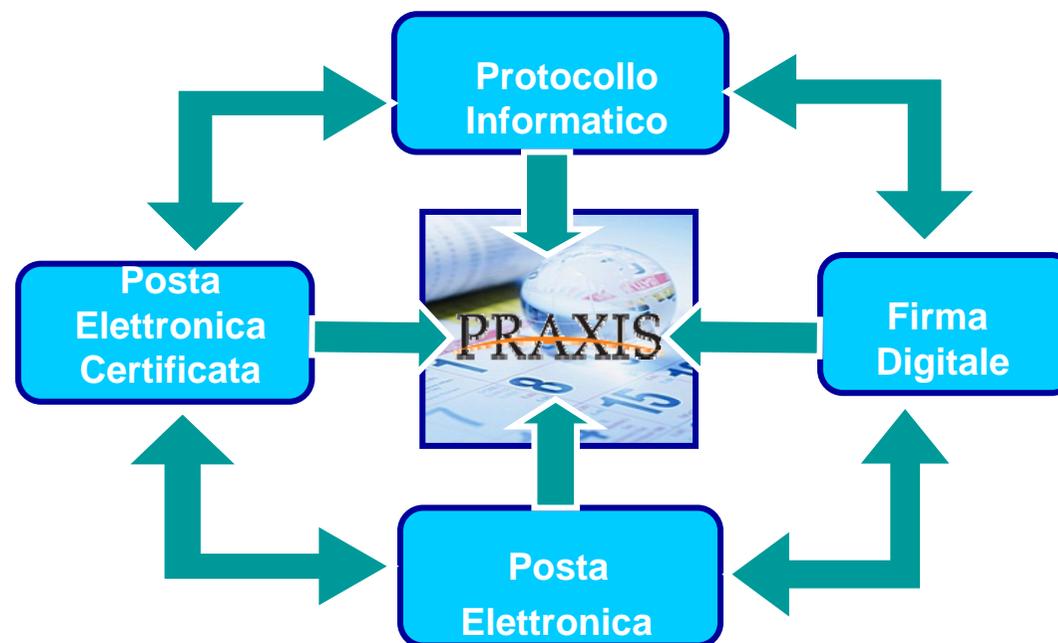
è l'insieme delle soluzioni tecnico-organizzative per **l'e-Government dell'Università degli Studi di Napoli Federico II**, in linea con la normativa vigente e con le direttive strategiche governative in materia di amministrazione digitale.



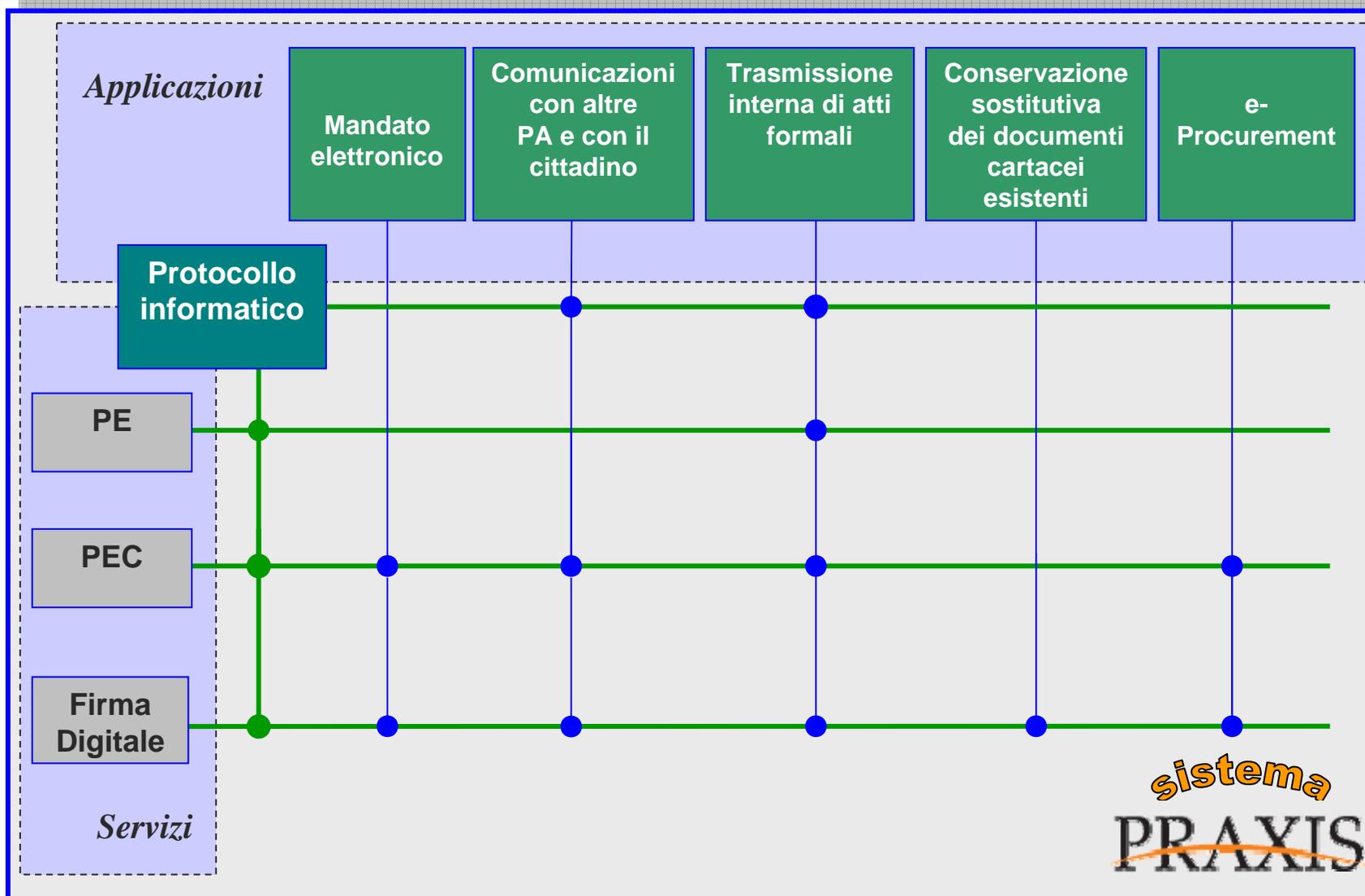
## Il sistema PRAXIS ed i servizi per l'e-Government

Il sistema **PRAXIS** attualmente si basa sull'utilizzo e sull'integrazione dei seguenti servizi informatici:

- La Posta Elettronica (PE)
- La Posta Elettronica Certificata (PEC)
- La Firma Digitale
- Il Protocollo Informatico e la Gestione Documentale



# Le applicazioni ed i servizi per l'e-Government



sistema  
**PRAXIS**





## Il Documento Informatico



- Le politiche di e-Government mirano alla dematerializzazione dei documenti cartacei, mediante la progressiva introduzione dei documenti informatici.
- Il “**documento informatico**” è definito come “rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”.
- Il 1° gennaio 2006 è entrato in vigore il D.lgs n.82/2005, denominato **Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD)**, strumentazione normativa coordinata con l’impianto giuridico vigente in materia di: formazione, gestione, riproduzione, conservazione, trasmissione ed accessibilità dei documenti informatici.





## La normativa

- **L. 244/2007** - Finanziaria 2008
- **DDL del 22 settembre 2006**  
In materia di efficienza delle Amministrazioni Pubbliche
- **Dlgs del 7 marzo 2005, n. 82 e succ. mod. (Dlgs 4.4.2006, n.159)**  
Codice dell'amministrazione digitale
- **DPR sulla PEC dell'11 febbraio 2005, n. 68**  
Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della PEC
- **Deliberazione CNIPA del 19 febbraio 2004, n. 11**  
Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali
- **DPCM 12 maggio 2005**  
Regole Tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione della PEC
- **DPCM del 13 gennaio 2004**  
Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici
- **DPR del 28 dicembre 2000, n. 445**  
Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa





## Il Protocollo Informatico



- Il legislatore definisce il **Protocollo Informatico** come “**l’insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti**”, ovvero, l’insieme delle risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali.
- Ogni sistema di protocollo informatico che si intende adottare o sviluppare deve ottemperare a specifiche indicazioni, riportate nel Testo Unico (**DPR 445/2000**).





## Il Progetto Protocollo Informatico: obiettivi



Nel corso del 2006, l'Ateneo ha avviato un progetto per la realizzazione e la diffusione di un nuovo sistema di Protocollo Informatico

- ✓ a **norma**,
- ✓ in linea con le disposizioni vigenti in materia di **razionalizzazione** dell'uso delle risorse informatiche nella Pubblica Amministrazione,
- ✓ da **distribuire** all'intero Ateneo,
- ✓ in grado di concorrere alla **trasparenza** ed alla **semplificazione** dei procedimenti amministrativi,
- ✓ che promuova il **lavoro cooperativo** tra le strutture dell'Ateneo,
- ✓ basato sull'**utilizzo condiviso** dell'infrastruttura di rete e dei servizi informativi dell'Ateneo.





## Il Protocollo Informatico: le funzionalità della Release 1



- **Nucleo minimo di protocollo**: registrazione, segnatura e classificazione dei documenti in ingresso ed in uscita dall'Ateneo oppure interni;
- **Gestione informatica dei documenti**: acquisizione ottica, assegnazione, fascicolazione, smistamento, conservazione, gestione e tracciabilità dell'iter amministrativo interno;
- **Gestione dei profili di autorizzazione** degli utenti per l'utilizzo di funzioni e per l'accesso ai dati;
- **Interoperabilità avanzata** con Enti esterni mediante l'utilizzo di strumenti di PEC (Posta Elettronica Certificata), di Firma Digitale e di segnatura informatica dei documenti.



## Il riuso del software

In linea con le direttive per la “razionalizzazione in merito all’uso delle applicazioni informatiche” nelle Pubbliche Amministrazioni, e’ stata stipulata una convenzione con la **Regione Campania** per il riuso dell’applicativo “E-Grammata”.

L’applicativo è prodotto da:

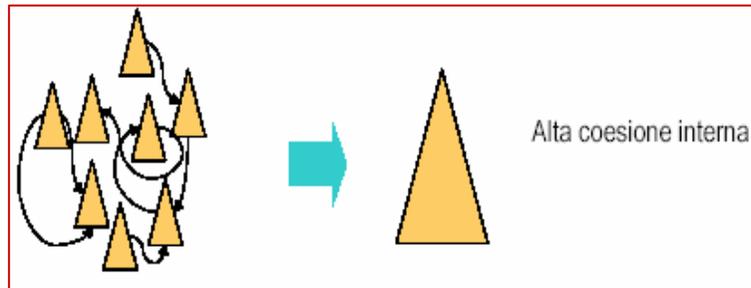


**e-Grammata**  **Protocollo Informatico** Chiudi  
Help

Utente   
Password



## La soluzione organizzativa



### DEFINIZIONE DI AOO:

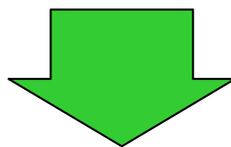
*"INSIEME DI UNITA' ORGANIZZATIVE DELL'AMMINISTRAZIONE CHE USUFRUISCONO, IN MODO OMOGENEO E COORDINATO, DEGLI STESSI SERVIZI PER LA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI".*

- A valle dell'attività di ricognizione e di analisi svolta, è risultato che la soluzione organizzativa ottimale consiste nel rappresentare l'Ateneo (ai fini del processo di protocollazione e di gestione dei flussi documentali) come **un'unica AOO** (Area Organizzativa Omogenea).
- Il servizio è progettato secondo la logica del service interno, in cui ciascuna struttura, nel pieno rispetto e salvaguardia della riservatezza dei dati, condivide l'infrastruttura e viene gestita da un ente centrale che garantisce il rispetto dei requisiti di sicurezza concordati.



## La soluzione organizzativa individuata: caratteristiche e vantaggi

| Caratteristica  | Vantaggi  |
|---|---|
| Unicità del Registro di protocollo                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Riduzione della frammentazione</li><li>• Riduzione del numero di registrazioni di protocollo</li><li>• Maggiore flessibilità del servizio</li><li>• Indipendenza dalle dinamiche di riorganizzazione dell'Ateneo</li><li>• Standardizzazione (es. titolare di classificazione)</li><li>• Maggiore coesione tra le strutture</li></ul> |
| Unicità dell'archivio contenente i documenti protocollati | <ul style="list-style-type: none"><li>• Riduzione della ridondanza della documentazione da gestire</li><li>• Semplificazione delle operazioni di reperimento dei documenti</li></ul>  |
| Unicità del Manuale di Gestione                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Omogeneità di organizzazione del servizio</li><li>• Riduzione dei costi di gestione del servizio</li></ul>  |
| Flussi interni di tipo "intra-AOO"                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Semplificazione dell'iter documentale</li><li>• Snellimento dei procedimenti amministrativi</li></ul>   |



**Istituzione del Registro Generale di  
Protocollo dell'Ateneo dal 1° gennaio 2007**





## Il piano di diffusione

### 1.1.2007 - Avvio dell'esercizio presso:

- Poli
- Amministrazione Centrale (Ufficio di Protocollo e Direzione Amministrativa)
- Dipartimento Scienze Fisiche
- Dipartimento Informatica e Sistemistica
- CSI

### 1.7.2007 - Avvio dell'esercizio presso:

- Presidenze di Facoltà
- Uffici dell'Amministrazione Centrale

### 5.11.2007 - Avvio dell'esercizio presso:

- Strutture afferenti al Polo SUS

### 20.12.2007 - Avvio dell'esercizio presso:

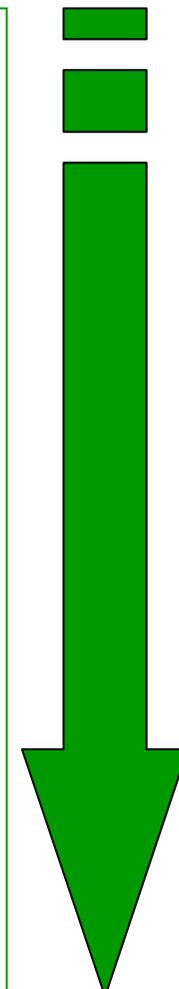
- Strutture afferenti al Polo ST

### 31.01.2008 - Avvio dell'esercizio presso:

- Strutture afferenti al Polo STV

### 3.03.2008 - Avvio dell'esercizio presso i Centri

**Piena diffusione all'intero Ateneo**





## Le criticità/Le opportunità



- ✓ Migliorare la **cultura del cambiamento**
- ✓ Definire, in modo pragmatico, un **percorso progettuale "sostenibile"**
- ✓ Sensibilizzare gli utilizzatori del sistema al **lavoro cooperativo ed integrato**
- ✓ Individuare e valorizzare, presso le strutture coinvolte, risorse umane con **skill e profilo professionale adeguati**
- ✓ Formare gli incaricati all'**uso di sistemi e di tecnologie informatiche innovative**



# Il sito [www.praxis.unina.it](http://www.praxis.unina.it)



The screenshot shows the Praxis website interface. At the top left is the logo for 'SISTEMA PRAXIS UNINA'. To the right, a green banner reads 'E-GOVERNMENT UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II'. Below the banner is a navigation menu with links: HOME, NORMATIVA, E-GOVERNMENT, PROTOCOLLO, FIRMA DIGITALE, PEC, SERVIZI, and DOWNLOAD. The main content area is divided into three columns. The left column, titled 'SERVIZI', features three items: 'PRAXIS e-government' with a document icon, 'Firma Digitale' with a hand signing a document icon, and 'Protocollo informatico' with a computer monitor icon. The middle column, titled 'NEWS', contains two news items: one dated '6 febbraio 2007' about an e-government presentation, and another dated '1 gennaio 2007' about the implementation of a general protocol. The right column, titled 'LINKS UTILI', lists several utility links: CNIPA, PROTOCOLLO GOV, INNOVAZIONE PA GOV, POSTECOM, and FIRMASICURA.

**SISTEMA PRAXIS UNINA**

**E-GOVERNMENT**  
**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II**

**HOME**  
**NORMATIVA**  
**E-GOVERNMENT**  
**PROTOCOLLO**  
**FIRMA DIGITALE**  
**PEC**  
**SERVIZI**  
**DOWNLOAD**

**SERVIZI**

**PRAXIS**  
e-government

**PEC**

**Firma Digitale**

**Protocollo informatico**

**NEWS**

**»6 febbraio 2007**  
**L'e-government in Federico II**  
Il Rettore interverrà alla presentazione organizzata dal C.S.I. per illustrare il piano di e-government del nostro ateneo e le iniziative in corso. L'evento si svolgerà il 6 febbraio presso la sala rossa del complesso di Monte S. Angelo, alle ore 12. [\[Leggi tutto\]](#)

**»1 gennaio 2007**  
A decorrere dal 1 gennaio 2007, a seguito alla positiva conclusione della fase di sperimentazione del Progetto Protocollo Informatico, è istituito il "Protocollo Generale dell'Università degli Studi di Napoli Federico II" e viene avviato l'esercizio del "Sistema di protocollo informatico" che, in accordo con la normativa vigente in materia, consente anche la gestione informatica dei documenti e dei procedimenti amministrativi. Al Sistema sono inizialmente collegate le seguenti strutture: l'Amministrazione Centrale, i Poli, il Dipartimento di Informatica e Sistemistica, il Dipartimento di Scienze Fisiche ed il Centro Servizi Informativi di Ateneo (CSI). Le Facoltà ed i restanti Dipartimenti e Centri dotati di autonomia amministrativa contabile adatteranno progressivamente il Sistema di

**LINKS UTILI**

**CNIPA**  
**PROTOCOLLO GOV**  
**INNOVAZIONE PA GOV**  
**POSTECOM**  
**FIRMASICURA**

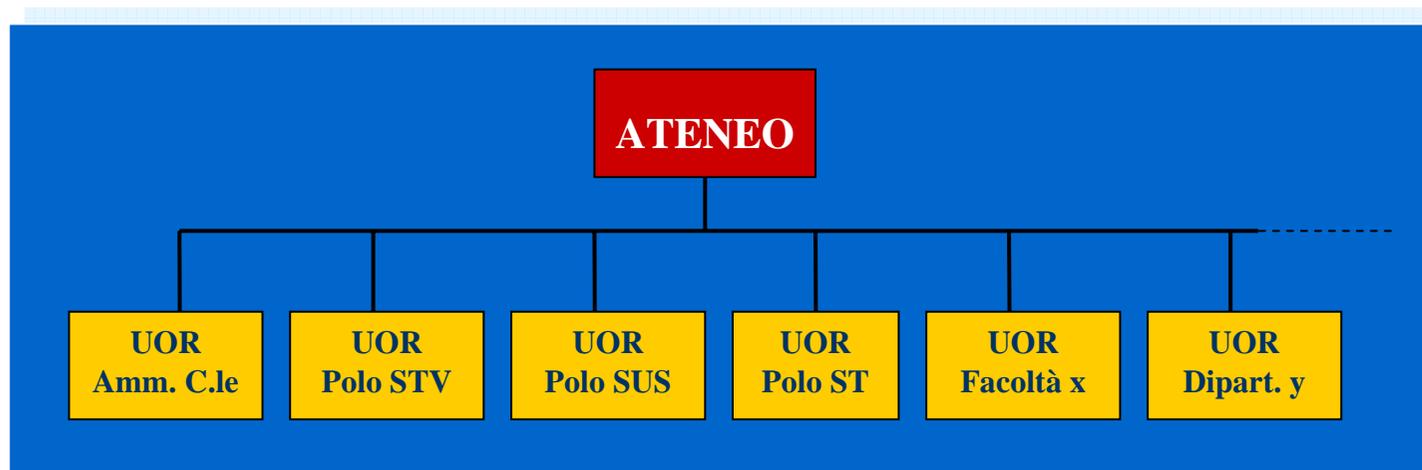




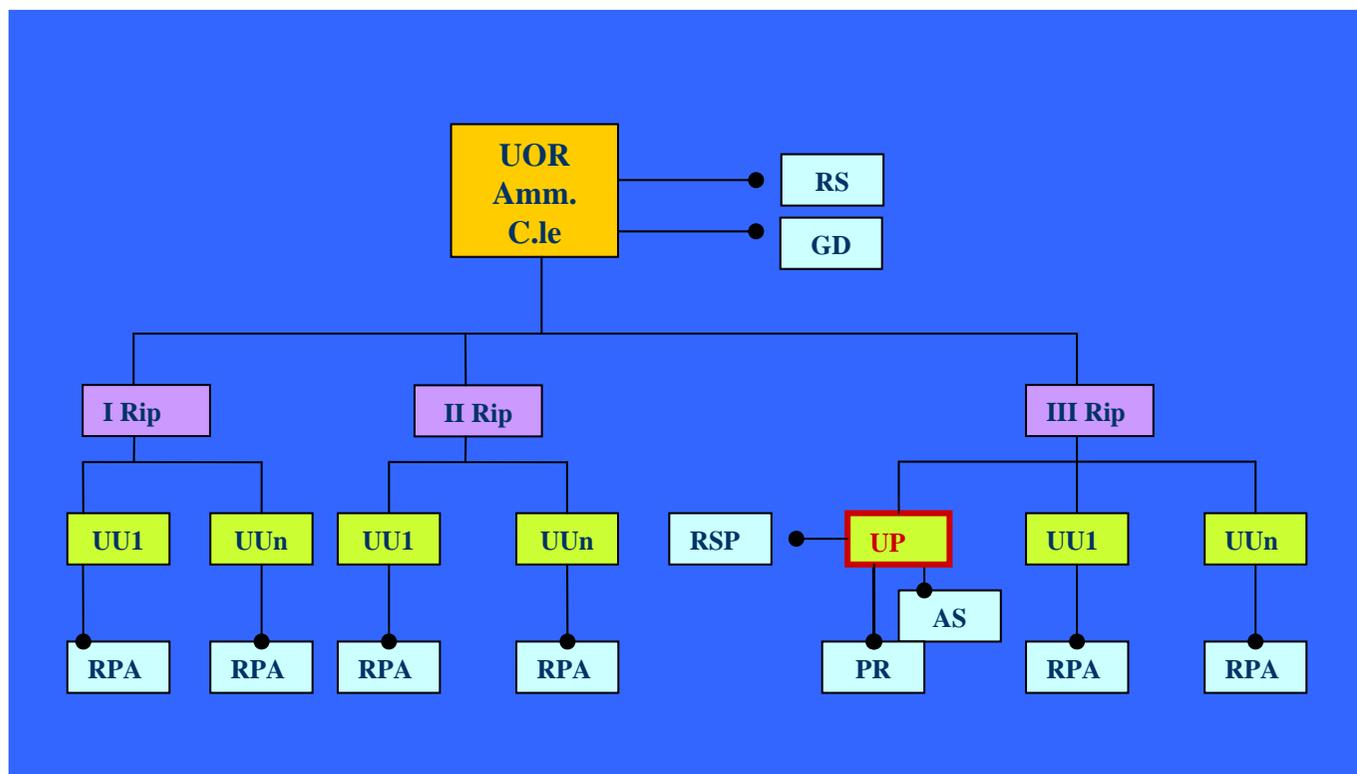
## L'organigramma dell'Ateneo per il protocollo (1/3)

L'Ateneo è organizzato in **UOR** (Unità Organizzative Responsabili):

- Amministrazione Centrale
- Poli
- Facoltà
- Dipartimenti
- Centri (Interdipartimentali di Ricerca e di Servizio, di Ateneo, altre strutture)

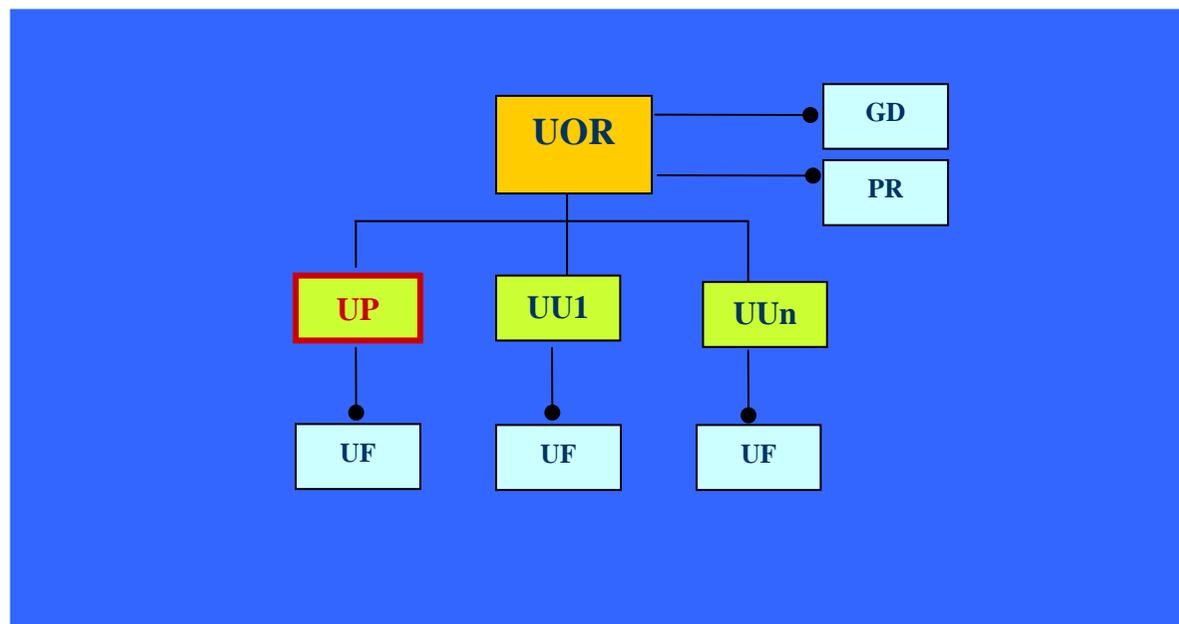


## Amministrazione Centrale



## L'organigramma dell'Ateneo per il protocollo (3/4)

### Unità organizzativa decentrata (Poli, Facoltà, Dipartimenti, Centri)



UP=Ufficio Protocollo ed Archivio; UU= Unità Ufficio;  
GD= Gestore Documentale; UF=incaricato Ufficio



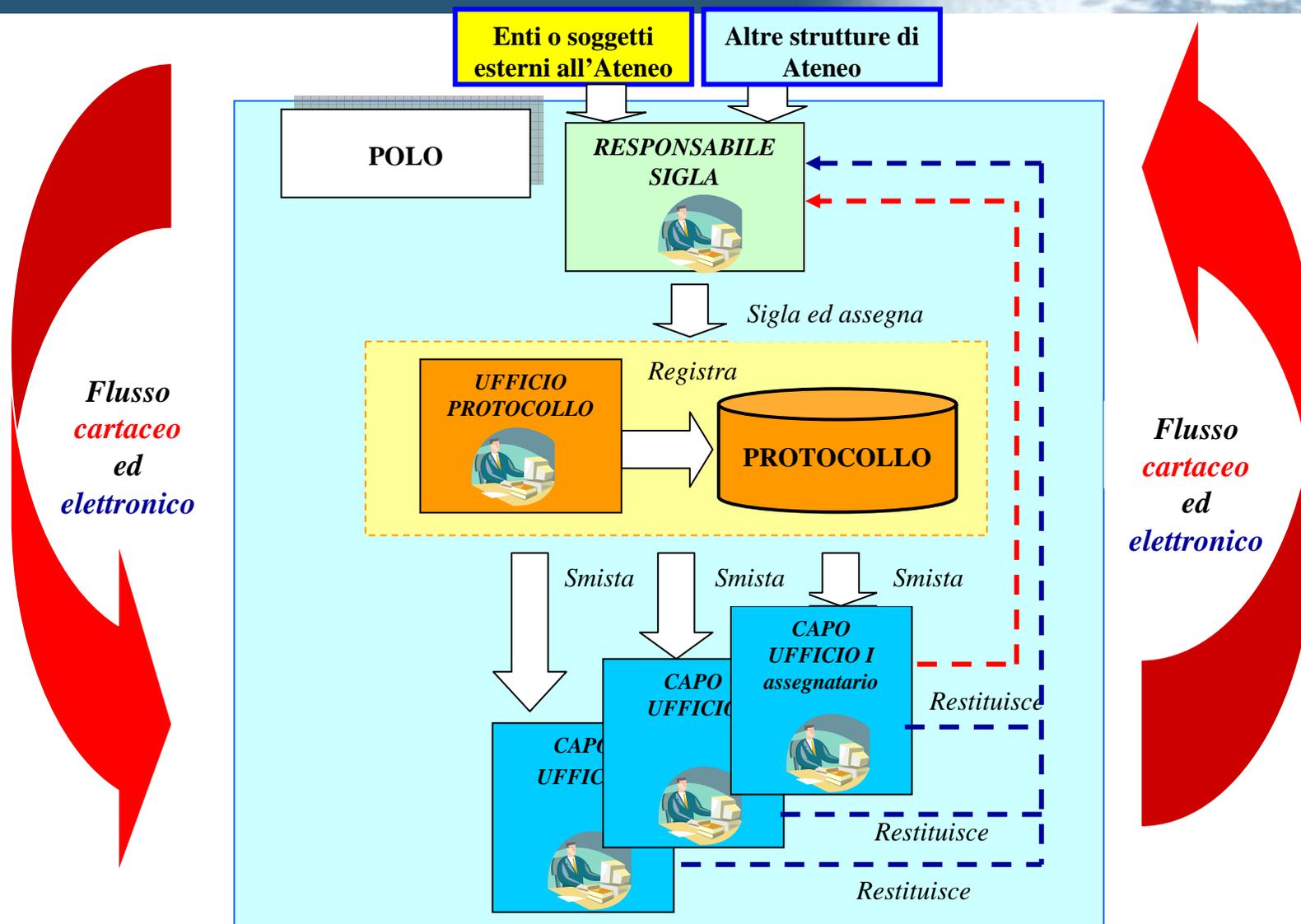
# Il sito [www.praxis.unina.it](http://www.praxis.unina.it)



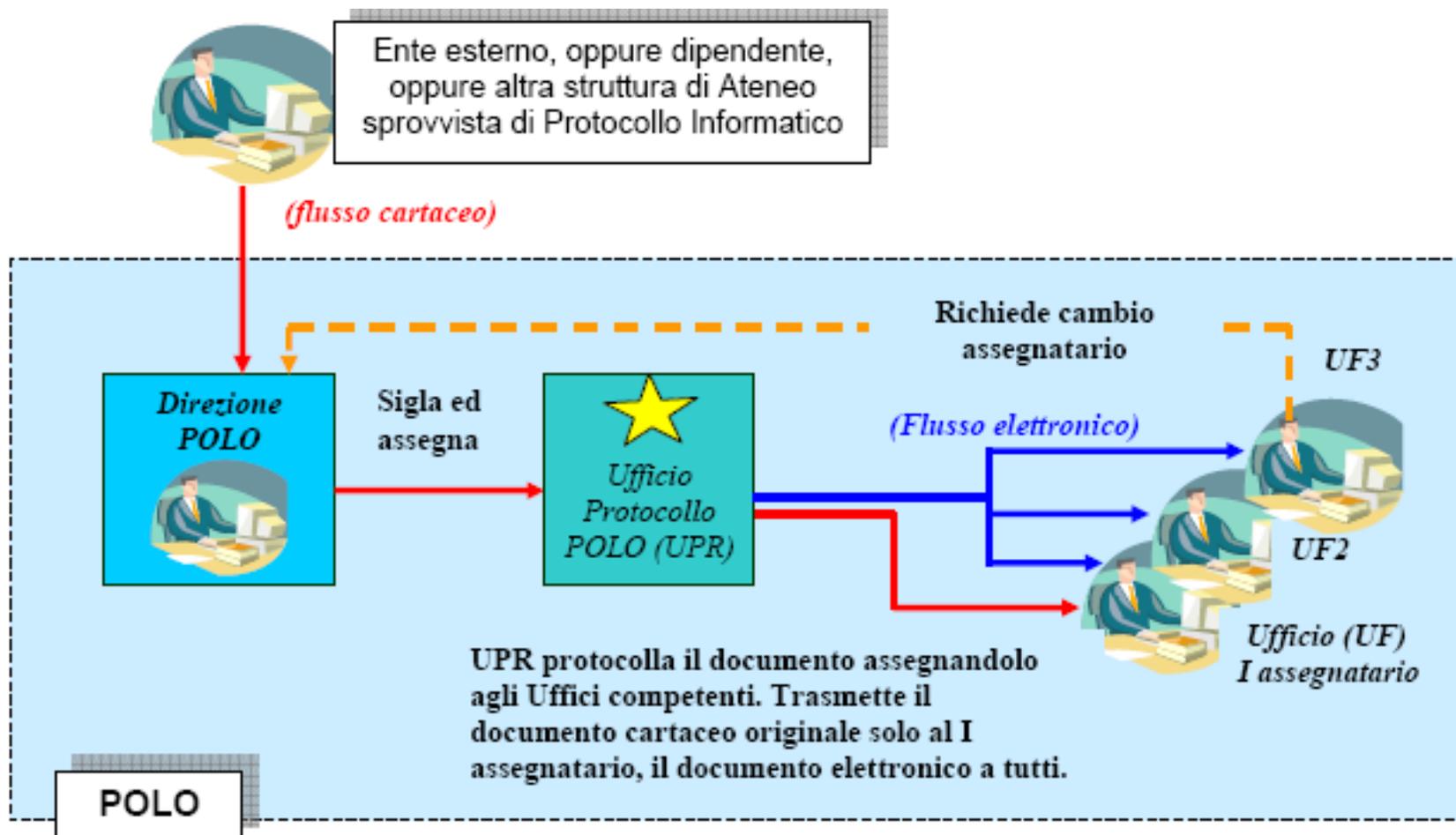
The screenshot shows the Praxis website interface. At the top left is the logo 'SISTEMA PRAXIS UNINA'. The main header reads 'E-GOVERNMENT UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II'. A left sidebar contains a menu with items: HOME, NORMATIVA, E-GOVERNMENT, PROTOCOLLO, FIRMA DIGITALE, PEC, SERVIZI, and DOWNLOAD. The main content area is divided into three columns. The 'SERVIZI' column features three items: 'PRAXIS e-government' with a document icon, 'Firma Digitale' with a hand icon, and 'Protocollo informatico' with a computer icon. The 'NEWS' column contains two news items: one dated '6 febbraio 2007' about an event on February 6th, and another dated '1 gennaio 2007' about the start of the 'Protocollo Generale' on January 1st. The 'LINKS UTILI' column lists: CNIPA, PROTOCOLLO GOV, INNOVAZIONE PA GOV, POSTECOM, and FIRMASICURA. A green play button icon is located in the bottom right corner of the screenshot area.



# Flusso documentale in ingresso al Polo: documenti cartacei



# Flusso documentale cartaceo in ingresso da Enti esterni





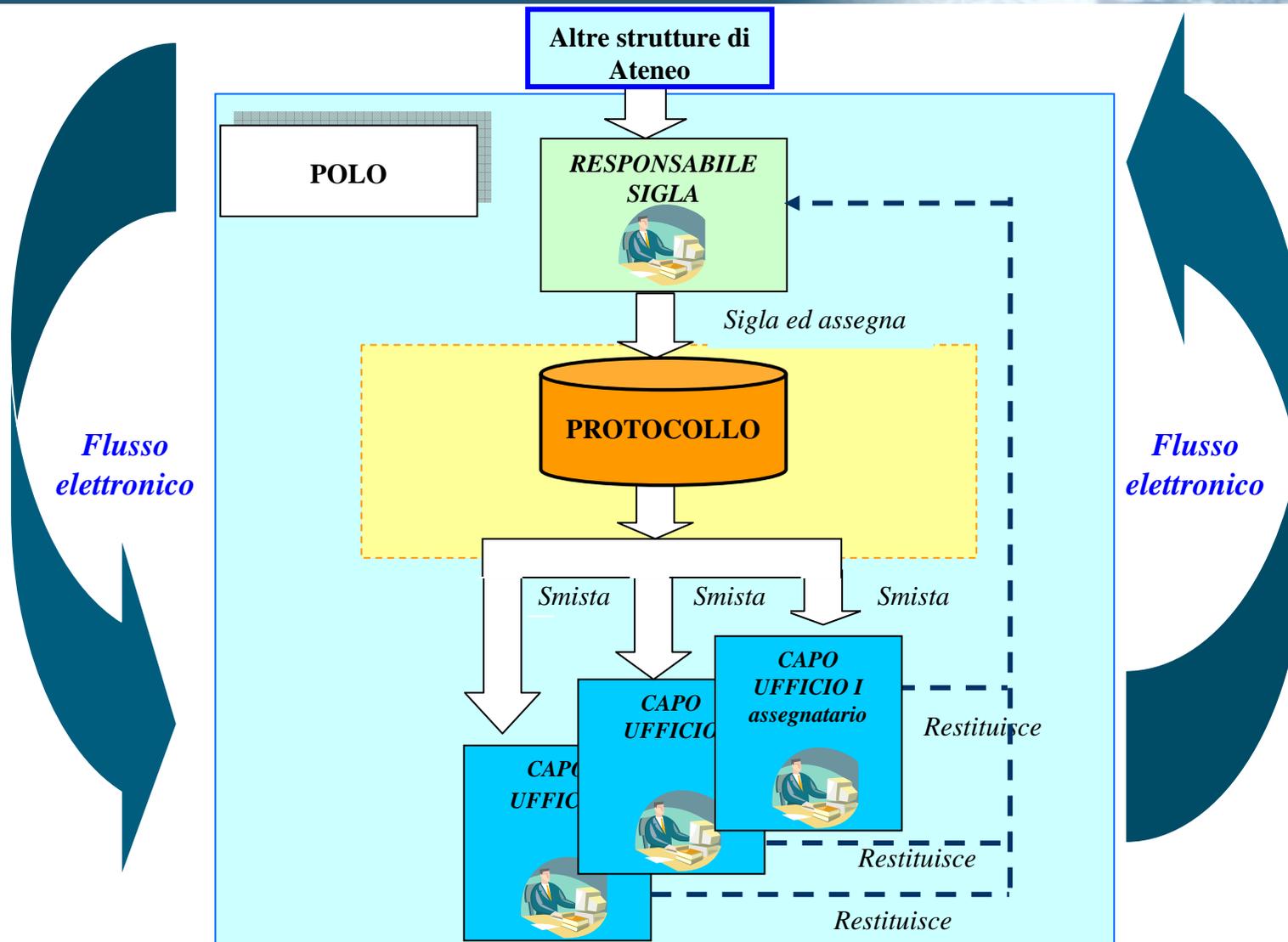
## La dematerializzazione dei flussi cartacei



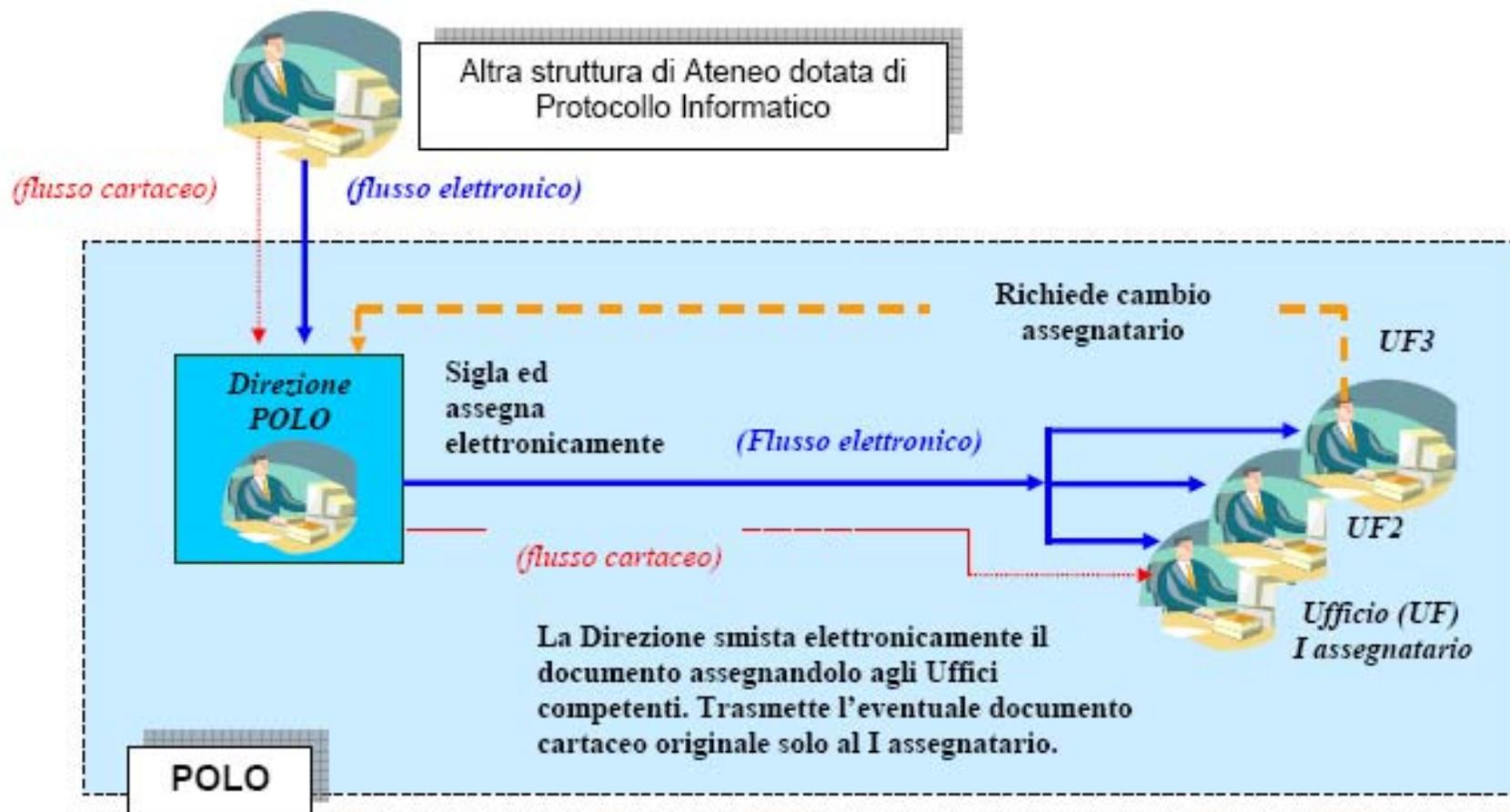
- Il Polo SUS, con comunicazione PG/9370 del 29.1.2008, ha avviato, sperimentalmente, il processo per la trasmissione on-line delle comunicazioni amministrative tra le proprie strutture.
- Più in dettaglio, nella suddetta comunicazione si afferma che: “Al fine di incrementare l’efficienza del Polo e delle strutture ad esso afferenti, a partire da 1° Febbraio 2008 ed in via sperimentale, le comunicazioni interne al Polo non vanno più trasmesse in forma cartacea, ma devono essere trasmesse tramite i sistemi di gestione informatica ed in particolare tramite il Protocollo Informatico”.
- Le strutture afferenti al Polo SUS sono quindi ora legittimate ad inviare le comunicazioni – in via generale, salvo i casi in cui queste siano completate da atti originali cartacei – solo in modalità elettronica.
- A breve, sarà formalmente avviato un analogo processo per la trasmissione on-line delle comunicazioni amministrative tra tutte le strutture dell’Ateneo.



# Flusso documentale in ingresso al Polo: documenti elettronici



# Flusso documentale in ingresso da strutture dotate di Protocollo Informatico





## Il sistema di protocollo agli Uffici: le operazioni



- Ciascun Ufficio riceve, nella propria lista di lavoro, tutti i documenti che gli sono stati assegnati dal Responsabile di Sigla.
- Le operazioni consentite sui documenti presenti in lista di lavoro sono:
  - ✓ presa in carico (oppure, presa visione)
  - ✓ smistamento ad altri Uffici del Polo (prima della presa in carico del documento)
  - ✓ invio (dopo la presa in carico del documento)
  - ✓ la stampa dell'immagine scansionata del documento protocollato.
- Ciascun Ufficio può inoltre effettuare ricerche sui documenti a cui è abilitato ad accedere, utilizzando i filtri ed i criteri opportuni.





## Il flusso operativo ordinario

- Ciascun Ufficio accede almeno quotidianamente alla propria lista di lavoro, filtrando i soli documenti classificati “da prendere in carico”, oppure, i documenti in copia conoscenza.
- Prima di prendere in carico i documenti presenti in lista di lavoro, l’Ufficio controlla che il documento sia siglato, cioè che gli sia stato inviato dal proprio Polo:
  - **POLO STV: 1-2-0-0-0**
  - **POLO ST: 1-4-0-0-0**
- In caso affermativo (**provenienza OK**), il documento è siglato e, quindi, l’Ufficio può:
  - a. **prendere in carico** il documento, se il documento è di propria competenza (se il documento è una copia conoscenza, **segnarlo come visto**);  
oppure,
  - b. richiedere il **cambio assegnatario**, se il documento non è di propria competenza.





## Richiesta del cambio assegnatario

- Se il documento, pur provenendo dal Polo, non è di competenza dell'Ufficio, va richiesto il cambio assegnatario.
- In tal caso, l'Ufficio smista il documento al Polo, senza prenderlo in carico.
- Se va richiesto un cambio I assegnatario, l'Ufficio interessato restituisce al Responsabile di Sigla, insieme con il flusso elettronico, anche il documento cartaceo (nel caso in cui era stato ricevuto).





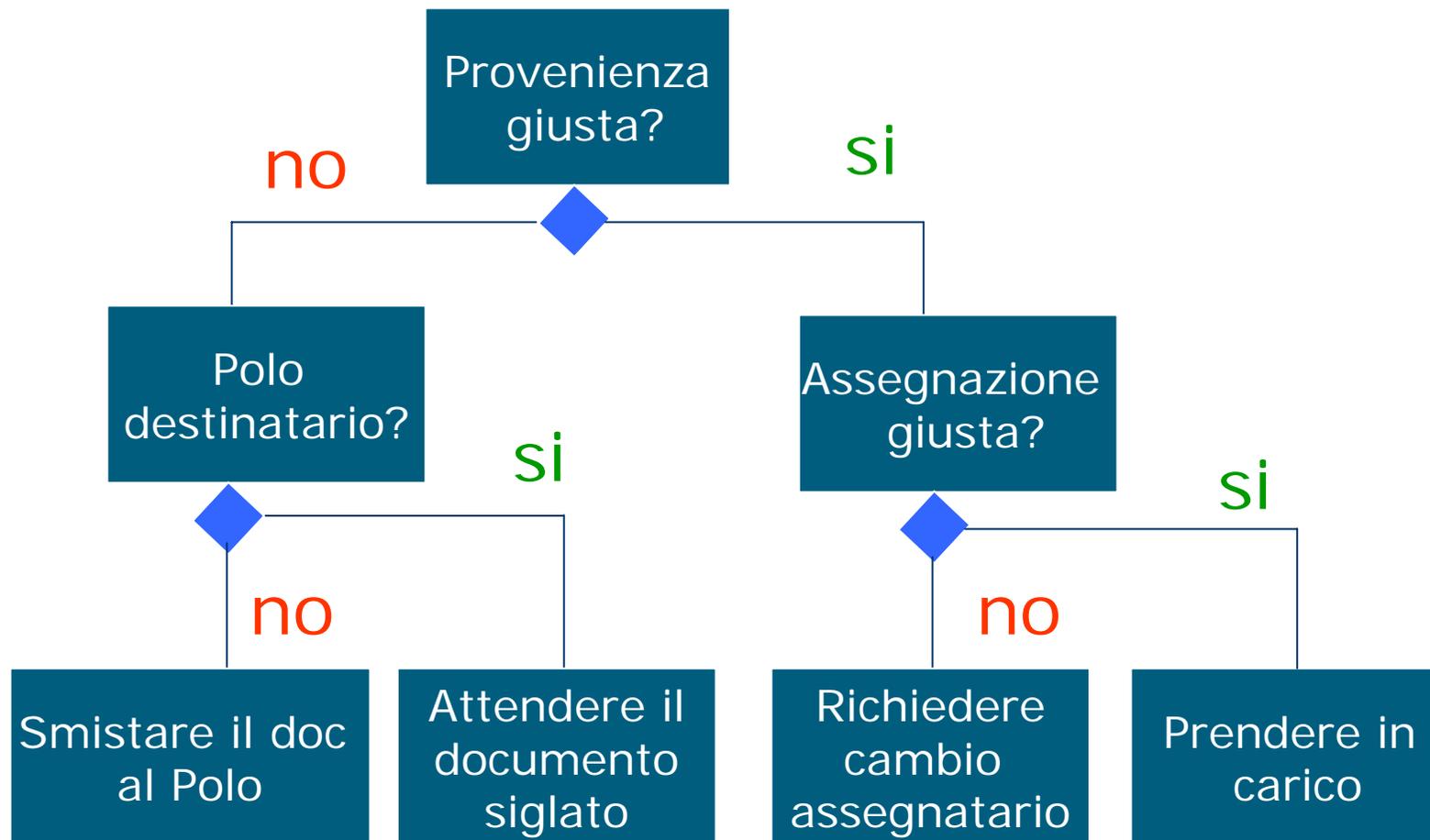
## Documento non siglato



- Se il documento non proviene dal Polo, il documento non è siglato.
- Se il documento è stato inviato direttamente da un'altra UOR dell'Ateneo, l'Ufficio deve controllare se il documento:
  - a. ha tra i destinatari di registrazione anche il Polo. In tal caso, **attende la ricezione della propria copia siglata** (elettronica; cartacea solo per il I assegnatario);  
oppure,
  - b. non ha tra i destinatari anche il Polo. In tal caso, l'ufficio smista la propria copia elettronica al Polo (anche cartacea per I assegnatario), per far avviare il procedimento di sigla ed assegnazione.



# Lo schema del flusso operativo





## La gestione dei documenti ricevuti

- A valle della presa in carico del documento, collegato alla registrazione di protocollo (il documento vero e proprio) può essere salvato sul PC dell'incaricato, per essere, eventualmente, a sua volta allegato ad un messaggio di posta elettronica.
- Soltanto il I assegnatario riceverà il documento cartaceo originale (se pervenuto al Polo). E' pertanto raccomandato lavorare sulle copie dematerializzate dei documenti ricevuti, riservandosi la stampa del documento (collegati ed allegati) solo in casi di reale necessità.





## Gli utenti ed i profili di abilitazione

- Per ciascun ufficio è generata una casella di posta elettronica sul dominio "unina.it". Con le credenziali di tale utenza, gli incaricati afferenti a ciascun ufficio potranno collegarsi anche al sistema di Protocollo Informatico.
- Il profilo di abilitazione è in tal caso "UF", in modo tale da consentire la gestione dell'iter documentale dei documenti di propria competenza.
- L'utenza associata a ciascun Ufficio di Presidenza e Direzione sarà dotata di un doppio profilo di accesso: oltre al profilo "UF", anche quello di sigla "GD", in modo tale da consentire, su indicazione del Presidente o del Direttore, lo svolgimento delle operazioni di sigla e di assegnazione dei documenti protocollati interni in ingresso al Polo.





## I vantaggi dell'intervento

- **Tempestività** nel recapito della corrispondenza di tipo istituzionale: non appena il documento elettronico è siglato.
- **Riduzione** del consumo di carta.
- **Tracciamento** dell'iter del flusso di lavoro della pratica.
- **Autonomia** di ciascun Ufficio per le ricerche di documenti protocollati (purché "visibili" dalla propria postazione).

