



Provincia di Chieti

Progetto per il miglioramento della comunicazione interna e del benessere organizzativo

Sintesi del lavoro svolto dal Gruppo di approfondimento e di studio: Archivio, posta, protocollo.

Descrizione

Il presente lavoro si incardina nell'ambito del Progetto per il miglioramento della comunicazione interna e del benessere organizzativo, che ha evidenziato, attraverso le indagini quantitative e qualitative condotte presso il personale dell'Ente, aree di criticità, sulle quali intervenire per indurre cambiamenti che abbiano ricaduta positiva sull'intero sistema delle relazioni e delle attività.

In particolare, vengono esaminate le caratteristiche dell'attuale sistema di gestione degli Archivi, della posta interna ed esterna e del protocollo, valutandone i punti di forza e di debolezza per individuare successivamente soluzioni alternative più efficienti e rispondenti alle esigenze prese in considerazione.

Finalità

- Pervenire ad un'organizzazione degli Archivi rispondente alle attuali previsioni normative;
- Recuperare spazi adeguati per gli Archivi, attraverso attività di razionalizzazione e ottimizzazione;
- Individuare le professionalità necessarie ad assicurare efficienza alle attività correlate alla gestione degli Archivi, della posta e del protocollo;
- Garantire certezza di consegna e tracciabilità del percorso della posta in arrivo dall'esterno e tra le sedi;
- Semplificare i flussi documentali;
- Migliorare il SW di gestione del protocollo "Folium".

Metodo

Il metodo utilizzato per individuare le criticità e le possibili soluzioni alle problematiche che rendono poco efficiente il sistema di gestione degli archivi, della posta e del protocollo, è quello implementato nell'ambito del progetto per il miglioramento della comunicazione interna e del benessere organizzativo: l'**ascolto** ed il **coinvolgimento** diretto degli interessati.

Con nota prot. n. 54250 del 29.09.2009 è stato richiesto a tutti i Settori di indicare i referenti interni delle attività di protocollo, archivio e gestione posta. Sulla base dei nominativi proposti, sono stati costituiti due gruppi per la trattazione della seguente tematica: *La gestione della posta, del protocollo e dei flussi documentali all'interno dell'Ente*. Ciascun gruppo, costituito da 7-8 dipendenti, è stato guidato e moderato dalla (Omissis) psicologa del lavoro esperta in Comunicazione Interna e Dinamiche Relazionali, con il compito di limitare le inefficienze causate dalle derive tipiche del lavoro di gruppo. In due successivi incontri, ciascun gruppo ha discusso le tematiche proposte, individuando criticità e possibili soluzioni ed evidenziando punti di forza e di debolezza del sistema. Un terzo gruppo, costituito da unità del

primo e del secondo, ha il compito di sintetizzare, nel presente documento di lavoro finale, le proposte ed i suggerimenti individuati nelle sessioni precedenti.

Hanno partecipato ai gruppi di approfondimento e di studio i seguenti dipendenti:

Macrostruttura A

Ufficio Ricezione/Spedizione Centrale (*Omissis*)

Ufficio Legale (*Omissis*);

Polizia Provinciale (*Omissis*)

Macrostruttura D

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico: (*Omissis*)

Macrostruttura E

Servizio Edilizia: (*Omissis*)

Servizio Viabilità: (*Omissis*)

Servizio Concessioni e Trasporti: (*Omissis*)

Macrostruttura G-H

Urbanistica: (*Omissis*)

Pianificazione Territoriale: (*Omissis*)

Macrostruttura I

Turismo e Cultura: (*Omissis*)

Sport e T.L.: (*Omissis*)

Macrostruttura L

(*Omissis*)

Macrostruttura M

(*Omissis*)

Macrostruttura N

(*Omissis*)

Settore Organizzazione Scolastica

(*Omissis*)

Al Gruppo di sintesi finale, hanno partecipato anche la (*Omissis*) Resp. Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e la (*Omissis*) Resp. Servizio Organizzazione Risorse Umane.

La trattazione delle tematiche approfondite seguirà, come anche nella discussione dei gruppi, il seguente percorso:

- **Archivio;**
- **Gestione della posta;**
- **Protocollo.**

Si sottolinea che il progetto va considerato nel suo complesso: ciascuna parte incide sulle altre e va, pertanto, riorganizzata e resa efficiente affinché l'intera attività possa essere efficacemente condotta.

Riferimenti normativi

Conservazione dei documenti informatici

1. **Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, art. 10, comma 2** - "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137."
2. **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004** - "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici."
3. **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 6 dicembre 1996, n. 694** - "Regolamento recante norme per la riproduzione sostitutiva dei documenti di archivio e di altri atti dei privati."
4. **Legge 24 dicembre 1993, n. 537, art. 2, comma 15 e art. 6** - "Interventi correttivi di finanza pubblica."
5. **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 settembre 1974** - "Norme per la fotoreproduzione sostitutiva dei documenti di archivio e di altri atti delle pubbliche amministrazioni."

Protocollo informatico

1. **Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 4 gennaio 2005, punto 2** - "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione." G.U. 12 febbraio 2005, n. 35
2. **Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 18 dicembre 2003, punto 3, lett. c)** - "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2004."
3. **Circolare AIPA 21 giugno 2001, n. 31** - "Art. 7, comma 6, del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000, recante 'Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428'- Requisiti minimi di sicurezza dei sistemi operativi disponibili commercialmente."
4. **Circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28** - "Art. 18, comma 2, del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 21 novembre 2000, n. 272, recante regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 - Standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati."
5. **Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445** - "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa."
6. **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000** - "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428."
7. **Legge 15 marzo 1997, n. 59, art. 15, comma 2** - "Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa."

Gestione dei flussi documentali

1. **Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, artt. 1, lett. u), art. 17 lett. j), capo II sez. I, capo III e capo V sez. II** - "Codice dell'amministrazione digitale."
2. **Deliberazione CNIPA 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 - Art. 6, commi 1 e 2, del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445."
3. **Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 9 dicembre 2002** - "Trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali."
4. **Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 21 dicembre 2001, punto 3** - "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione."
5. **Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, capo IV** - "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (Testo A)."
6. **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 ottobre 1999** - "Gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni."

Normativa archivistica

1. **D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409** "Norme relative all'ordinamento ed al personale degli Archivi di Stato"
2. **D.P.C.M. 31 ottobre 2000** "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al D.P.R. 20 ottobre 1998, n. 428"
3. **DPR 28 dicembre 2000, n. 445** "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa"
4. **D.M. 14 ottobre 2003** "Approvazione delle linee-guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi"
5. **D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42** "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della L. 6 luglio 2002, n. 137"
6. **D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82** "Codice dell'amministrazione digitale" e succ. mod. e int. Con D. Lgs. 4 aprile 2006, n. 159 "Disposizioni integrative e correttive al Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale"
7. **L. 18 giugno 2009, n. 69** "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile", art. 23, comma 5, lett. b) (Diffusione delle buone prassi nelle pubbliche amministrazioni e tempi per l'adozione dei provvedimenti o per l'erogazione dei servizi al pubblico)

Archivio – Situazione attuale

La situazione degli archivi si presenta assai differenziata, da Settore a Settore. Si sottolinea la scientificità del lavoro archivistico, regolato da un'ampia normativa di riferimento e caratterizzato da tecniche specifiche. Spesso gli addetti individuati per le attività di gestione degli archivi, e delle correlate attività di protocollo, non hanno la formazione necessaria a ricoprire tale ruolo.

Criticità evidenziate

- *Mancata applicazione della normativa di riferimento.*

La normativa prevede una serie di misure di organizzazione e gestione degli archivi e delle attività correlate, che non sono, ad oggi, attuate.

In particolare:

1. l'Ente dovrebbe designare un Funzionario Responsabile del Protocollo Informatico e della gestione dei flussi documentali in sostituzione del funzionario nominato in passato, la cui nomina non è, da tempo operativa. Tale figura dovrebbe fungere da referente per tutti gli archivi;
 2. va redatto ed approvato il Manuale di gestione del Protocollo Informatico;
 3. va redatto un Piano di Conservazione e Scarto degli Archivi;
 4. va l'istituito e riordinato l'Archivio Storico con nomina del Responsabile tecnico-scientifico;
 5. va adottato il Regolamento che disciplini il Servizio Protocollo e Archivio.
- *Problemi logistici e di sicurezza, correlati alla conservazione dei documenti:*
La mancata redazione del Piano di Conservazione e Scarto ha causato un accumulo di documenti cartacei del tutto inutili e privi di alcun valore giuridico. La conseguenza più evidente di tale carenza, è l'occupazione, anche in misura preoccupante, di sottotetti, solai e archivi che potrebbero essere recuperati per un utilizzo più produttivo e logisticamente più sicuro. D'altra parte, va evidenziato, che esistono documenti di grande importanza storica, che sono conservati in maniera non idonea, e che non sono valorizzati per gli usi di tipo culturale cui potrebbero essere destinati (mostre, convegni, eventi, pubblicazioni, ricerche, ecc.).

A riguardo, si evidenzia, in particolare,:

1. i problemi logistici sono determinati principalmente dall'eccessivo frazionamento delle sedi provinciali e dei Settori dell'Ente;
 2. va necessariamente effettuato lo scarto degli atti inutili e la selezione dei documenti di valore storico-culturale;
 3. va rispettato l'obbligo di adeguare i locali alle normative di legge, per la conservazione degli atti;
 4. difficoltà ad effettuare ricerche nei locali del sottotetto, adibiti ad Archivio di deposito, rese ulteriormente difficoltose, dopo i lavori di rifacimento del tetto, per il discarico disordinato ed il deposito arbitrario di qualsivoglia documentazione da parte dei Settori (in particolare questo vale per la Sede Centrale di Corso Marrucino);
- *Problemi di ricerca di documenti datati*
Nella ricerca di documenti datati, si rilevano le seguenti criticità:

1. mancato riordino degli archivi di deposito e storico
2. mancata redazione di elenchi di consistenza. (archivi di deposito) e dell'inventario analitico (archivio storico).

- *Personale*

Alle attività di gestione dell'Archivio, sono state a volte assegnate unità non formate adeguatamente o con contratti a scadenza. Si evidenzia pertanto, a riguardo:

1. in ciascun archivio di Settore va designato un addetto, con contratto a tempo indeterminato, e possibilmente un sostituto, con l'incarico di gestire l'archivio e le attività correlate;
2. va individuato, all'interno dell'Ente, un Funzionario responsabile della gestione degli archivi di Settore, che funga da referente, e che abbia anche compiti di coordinamento delle attività degli incaricati di Settore, organizzando anche incontri con cadenza periodica;
3. va ripristinata la figura dell'istruttore archivista;
4. vanno colmate le carenze di formazione specifica in materia;
5. va evitata, ai lavoratori, la coesistenza insalubre, degli Uffici di protocollo, dove lavorano gli addetti, con i relativi Depositi, dove sono conservate le pratiche attive (archivio corrente). Ciò vale soprattutto laddove la mole documentaria sia notevole. Rischio per la salute dei lavoratori (contenzioso).

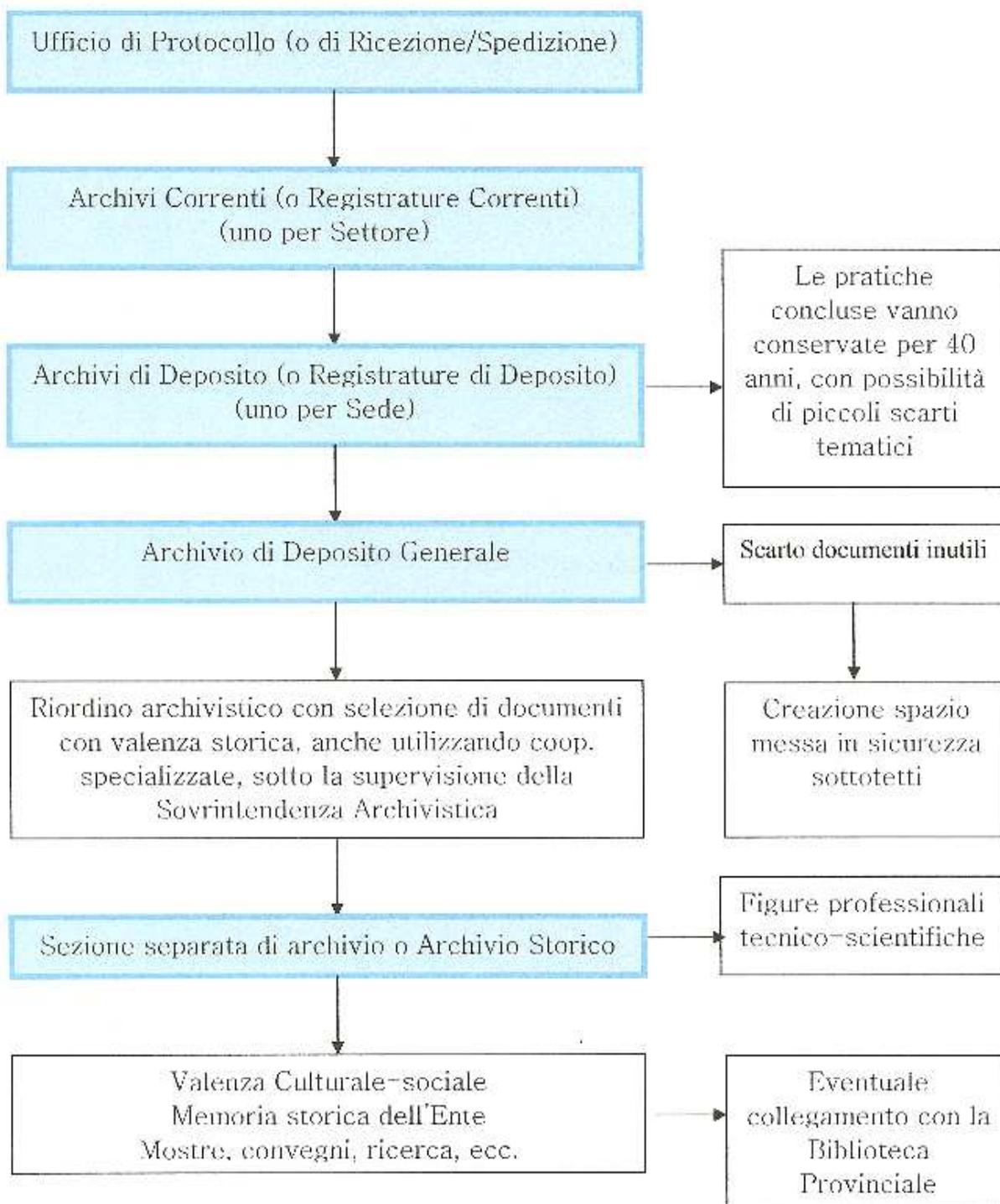
- *Emergenze*

Si evidenziano, infine, delle vere e proprie "emergenze": situazioni sulle quali bisognerebbe agire con immediatezza ed in via prioritaria:

1. affinché sia possibile un riordino degli archivi di deposito, oltre che per garantire la corretta conservazione dei documenti, è necessario provvedere ad una massiccia disinfestazione dei luoghi adibiti a tale uso;
2. va implementato o incentivato, con urgenza, l'utilizzo del protocollo informatico nei seguenti Settori/Servizi/Sedi, garantendo certezza al flusso documentale ed il rispetto della normativa di riferimento:
 - Ragioneria;
 - Servizio Attività Tecniche Territoriali (ex Genio Civile);
 - Sportelli Polifunzionali di Lanciano e Vasto;
 - Sedi periferiche della Polizia Provinciale;
3. si rileva che le determinazioni dirigenziali di impegno e liquidazione di spesa da e per la Ragioneria, costituiscono una parte importante della posta interna cartacea. Vista l'assenza di un servizio di protocollazione interno da parte della Ragioneria (che si propone di avviare al più presto, come sopra evidenziato), ciò può causare disguidi o perdite accidentali di documentazione. Si propone di verificare e valutare la possibilità di introdurre la firma digitale delle determinazioni dirigenziali e di procedere informaticamente all'impegno ed alla liquidazione di spesa, intervenendo direttamente sul procedimento informatico già avviato dal Settore.

Archivio – Proposta di riorganizzazione

Si propone di riorganizzare il Servizio Archivio come segue:



Personale archivistico

Il personale da adibire alle attività di protocollo/gestione degli archivi deve essere stabile nel tempo e adeguatamente formato.

Si rileva, da parte di molti, la necessità di ulteriore formazione sugli applicativi da parte dell'O.P.S. S.p.a.. Si rileva inoltre l'esigenza di una formazione tra pari, sulle materie specifiche di archivistica e sulla normativa di riferimento.

Vanno istituite figure professionali specifiche da assegnare alle attività in parola:

Amministrativi	Operatore protocollista – B1
	Istruttore archivista – C1
	Istruttore direttivo – D1 (Anche Responsabile del Protocollo Informatico) P.O. Laurea o diploma + Corso biennale di Archivistica, Diplomatica e Paleografia
Scientifico	Funzionario Archivista Storico – D3 Laurea + Corso biennale di Archivistica, Diplomatica e Paleografia o Laurea in Conservazione dei Beni Culturali con indirizzo archivistico

Laddove il personale assegnato alle attività di archivio/protocollo sono inevitabilmente a tempo determinato (per es. Segreterie politiche), va prevista una specifica, corposa formazione.

Posta – Situazione attuale

In Sede centrale è presente un Ufficio Ricezione/Spedizione che preleva la corrispondenza in arrivo presso l'Ufficio Postale, la smista e la consegna all'addetto designato da ciascun Settore o, a volte, da singoli Servizi. L'Ufficio riceve inoltre la posta in partenza che viene conferita dai Settori, la affranca e la porta all'Ufficio Postale, affinché venga spedita.

Si evidenzia che questa organizzazione genera un notevole flusso giornaliero di lavoratori verso la Sede Centrale, da parte dei Settori, creando a questi ultimi anche problemi nella individuazione degli addetti, visto che non tutte le Macrostrutture dell'Ente hanno disponibilità di commessi. Questa circostanza solleva un'ulteriore problematica, di sicurezza e di copertura assicurativa degli incaricati che a volte ricevono disposizioni soltanto verbalmente.

La seguente tabella, riassume l'organizzazione dell'attuale gestione della posta da e per le singole Macrostrutture:

	Posta dall' esterno	Posta interna	Posta consegnata a mano c/o sedi distaccate e/o fax	Posta in uscita
Ufficio Ricezione e Spedizioni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ritiro dall' Ufficio Postale 2. Ricezione 3. Smistamento 4. Apertura 5. Timbratura 6. Assegnazione ai settori/servizi/segreterie 7. Consegna ai commessi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricezione 2. Apertura 3. Timbratura 4. Assegnazione al settore 5. Consegna al commesso 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Predisposizione per affrancatura 2. Affrancatura 3. Rendicontazione 4. Consegna all' uff. postale
	Rilascio ricevuta con timbro d'arrivo e eventualmente con orario e sigla sulla copia della prima pagina del documento o della busta			
Macrostrutture, servizi o segreterie	Ritiro corrispondenza da parte del commesso o persona delegata		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricezione 2. Apertura 	
	Visione posta assegnata a cura del dirigente o delegato o addetto dell' archivio		<ol style="list-style-type: none"> 1. Visione 2. Assegnazione 	
Archivi di settori o servizi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protocollazione 2. Classificazione 3. Assegnazione 4. Presa in carico 5. Inserimento in pratica 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Timbratura 2. Protocollazione 3. Classificazione 4. Assegnazione 5. Presa in carico 6. Inserimento in pratica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protocollazione 2. Classificazione 3. Assegnazione 4. Presa in carico 5. Inserimento in pratica 6. Imbustamento 7. Trasmissione all' ufficio ricezione e spedizioni
Sedi Sportelli Polifunzionali, Polizia Prov.le	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricezione 2. Problemi di trasmissione agli uffici competenti 			

Esaminiamo ora, in modo più analitico, l'organizzazione del Servizio, sia nell'Ufficio centrale di Ricezione/Spedizione, che nei singoli Archivi di Settore:

Ufficio Ricezione/Spedizione

Nella situazione attuale il servizio di Posta è imperniato su un Ufficio Ricezione/Spedizione in Sede Centrale, che si occupa del Ritiro della corrispondenza dall'Ufficio Postale.

La corrispondenza viene inoltre ricevuta, anche a mano, dall'utenza, via fax o dai corrieri, sia in Sede Centrale, che, in via informale, dai singoli Settori. È necessario formalizzare la loro attività, disciplinarla attraverso apposito Regolamento ed eventualmente unificarli per sede. Va, in particolare, introdotta la scannerizzazione obbligatoria anche dei documenti che vengono consegnati a mano presso gli Uffici di Ricezione/Spedizione di Sede o che pervengono ai Settori, via fax.

Proposte di miglioramento:

Per il buon funzionamento degli Uffici di Ricezione/Spedizione, è necessario,:

1. rafforzare l'organico dell'Ufficio della sede centrale, attualmente carente rispetto alle attività di competenza, eventualmente, anche unificando il Front Office (F.O.) di ricezione a mano con il F.O. dell'U.R.P. (che, oltre a ricevere il plico, può illustrare il procedimento, le disposizioni normative e regolamentari, fornire modulistica ed assistenza nella compilazione). **A tal fine, si evidenzia la prossima disponibilità dell'abitazione del custode al piano terra della sede centrale.** L'unificazione con l'U.R.P. consentirebbe anche di effettuare l'attività di Back Office dell'Ufficio Ricezione/Spedizione con maggiore celerità, senza continue interruzioni;
2. ridurre al massimo l'utilizzo della posta cartacea, incentivando l'utilizzo dell'e-mail per determinate comunicazioni, soprattutto interne (convocazioni di riunioni, comunicazioni interne, diffusione di circolari, inviti ad eventi, ecc.);
3. fornire Caselle di Posta Elettronica Certificata a tutti i Settori, per incentivare l'utilizzo delle e-mail anche nei casi in cui è necessario dare un valore legale al messaggio trasmesso. In entrambi i casi 2. e 3. va prevista una massiccia attività di formazione al personale, anche tra pari.
4. in caso di pubblicazione di bandi, selezioni, concorsi, gare, appalti, ecc., prevedere l'obbligatoria comunicazione all'Ufficio di Ricezione interessato;
5. in caso di scadenze di bandi, selezioni, concorsi, gare, appalti, ecc., prevedere che i Settori proponenti inviino proprio personale a supportare l'Ufficio Ricezione per la consegna a mano allo Sportello;
6. Poste Italiane consegna la corrispondenza in arrivo dopo le ore 10.00 e riceve quella in partenza entro le ore 14.00. Sarebbe opportuno se si concordasse, tra i due Enti, un orario di consegna della corrispondenza in arrivo, anticipato, per dare modo al personale dell'Ufficio di smistarla in tempo, prima che arrivino i commessi dei Settori a ritirarla;
7. Dotare l'Ufficio di un'auto di servizio, disponibile ad orari prefissati, significa rendere più sicuro e celere il trasporto della corrispondenza da e per l'Ufficio Postale ed offre la possibilità di consegnare la posta smistata direttamente presso i Settori, senza necessità per questi ultimi di inviare, dalle sedi

distaccate, un commesso o un addetto al ritiro/consegna (non tutti i Settori sono dotati di commessi). Spesso, inoltre, in assenza di commessi, il personale viene incaricato verbalmente e non è investito ufficialmente del compito che sta svolgendo (e che non appartiene alla sua mansione). Ciò, in caso di incidenti, può comportare il rischio di mancata copertura assicurativa e l'apertura di costosi contenziosi. Con la disponibilità di un'automobile, è inoltre necessario provvedere a rendere disponibile, in Piazza Umberto I o in altra zona assai prossima alla Sede Centrale, un posto-auto assegnato all'Ente, appositamente riservato al Servizio Posta.

Poste Italiane offre la possibilità di esternalizzare le fasi di consegna/affrancatura. Vanno tuttavia verificate le condizioni (costi, vantaggi) e le modalità organizzative (orari di conferimento della corrispondenza).

Archivi presso le singole Macrostrutture, i Servizi o le Segreterie

Si evidenzia, in premessa, che il proliferare delle Sedi e delle Macrostrutture, rende oltremodo complicata la gestione della posta ed aumenta esponenzialmente la probabilità di perdita accidentale della corrispondenza.

La posta in arrivo, ritirata dal commesso, viene portata presso le singole Macrostrutture o presso i Servizi di appartenenza, nonché alle Segreterie politiche presenti nell'Ente.

Ciascuna Macrostruttura è organizzata in modo peculiare, anche in funzione delle Risorse Umane ed agli spazi disponibili.

Analizziamo le singole casistiche:

- Il commesso porta la posta subito in visione al Dirigente, che provvede ad assegnarla;

Successivamente, si possono presentare ancora diverse casistiche:

- la posta viene direttamente smistata agli assegnatari che provvedono a protocollarla autonomamente;
 - la posta viene consegnata all'addetto all'archivio di Settore, che effettua tutte le fasi di protocollazione ed, infine, smista la posta ai singoli assegnatari, eventualmente corredata di fascicolo;
 - la posta viene consegnata all'addetto all'archivio di Settore che effettua la prima fase di protocollazione e classificazione, poi smista la posta ai singoli assegnatari i quali, presa in carico la corrispondenza, provvedono all'inserimento nella pratica informatica;
- l'archivista di Settore, effettua la prima fase di protocollazione, poi porta la corrispondenza in visione al Dirigente che la assegna.

Anche in questo caso si possono presentare due ulteriori casistiche:

- la protocollazione viene completata dall'archivista di Settore che la consegna successivamente agli assegnatari;
- la posta viene direttamente smistata agli assegnatari che completano la protocollazione prendendo in carico la posta assegnata ed inserendola nella pratica informatica.

Anche per la posta in partenza ci sono diverse casistiche:

- la posta viene protocollata ed imbustata dall'archivista di Settore e consegnata al commesso per il successivo conferimento all'Ufficio Ricezione/Spedizione della Sede Centrale;
- la posta viene protocollata ed imbustata dal singolo istruttore/responsabile all'interno di ciascun Settore e consegnata al commesso per il successivo conferimento all'Ufficio Ricezione/Spedizione della Sede Centrale.

Si evidenzia l'errata e diffusa convinzione di dover imbustare anche la posta interna, con conseguente, inutile spreco di risorse umane e strumentali. La corrispondenza interna deve essere tenuta distinta dalla corrispondenza esterna e va conferita all'Ufficio Ricezione/Spedizione centrale in un'unica cartella.

Sedi decentrate

Una menzione a parte merita il problema della consegna/conferimento della posta in arrivo ed in partenza alle/dalle sedi decentrate (Sportelli Polifunzionali, Sedi distaccate della Polizia Provinciale, ecc.). È necessario individuare un modo certo ed efficiente per garantire un corretto flusso documentale da e per tali sedi, prevedendo le relative, necessarie risorse.

Posta Proposta di riorganizzazione

Si riportano, di seguito, 4 diverse proposte di riorganizzazione del sistema della posta, in relazione a ciascuna delle quali saranno evidenziate i punti di forza e di debolezza emersi nel corso della discussione dei gruppi di approfondimento e di studio.

Proposta "A"

	Posta dall' esterno	Posta interna	Posta consegnata a mano c/o sedi distaccate e/o fax	Posta in uscita
Ufficio Ricezione e Spedizioni Centrale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ritiro dall' Ufficio Postale 2. Ricezione 3. Smistamento 4. Apertura 5. Timbratura 6. Assegnazione ai settori/servizi/segreteri e 7. Scansione (personale, postazioni, Spazi?) 8. Consegna del cartaceo al commesso o delegato del settore e invio delle scansioni via e-mail al settore 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricezione 2. Apertura 3. Timbratura 4. Assegnazione al settore 5. Consegna al commesso 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Predisposizione per affrancatura 2. Affrancatura 3. Rendicontazione 4. Consegna all' uff. postale
	Rilascio ricevuta con timbro d'arrivo e eventualmente con orario e sigla sulla copia della prima pagina del documento o della busta	Incentivare l'utilizzo delle e-mail per le comunicazioni interne		Fornire Caselle di Posta Elettronica Certificata a ciascun Settore
Settori / Servizi / Segreterie	Ritiro cartaceo dall' Ufficio Ric/Sped. a mezzo commesso	Consegna effettuata anche presso gli Uff. Ric/Sped. di sede mediante automobile		
	Visione posta assegnata a cura del dirigente o delegato			
Archivi di settori o servizi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protocollazione 2. Classificazione 3. Assoc. Prot-scansione 4. Assegnazione 5. Presa in carico 6. Inserimento in pratica 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricezione 2. Apertura 3. Timbratura 4. Protocollazione 5. Scansione 6. Classificazione 7. Assegnazione 8. Presa in carico 9. Inserimento in pratica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protocollazione 2. Classificazione 3. Assegnazione 4. Presa in carico 5. Inserimento in pratica 6. Imbustamento 7. Trasmissione all' ufficio ricezione e spedizioni
Sedi Sportelli Polifunzionali, Polizia Provinciale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricezione 2. Trasmissione settimanale agli uffici competenti con auto ente 			

In questo primo caso, presso l'Ufficio di Ricezione/Spedizione centrale, viene effettuata la scansione della corrispondenza. Al Settore sarà così consegnata sia la posta cartacea che quella scannerizzata. La proposta "A" prevede due sotto-casi:

Caso “A-1”: i documenti vengono scannerizzati da personale dell’Ufficio Ricezione/Spedizione. In tal caso, l’Ufficio va rafforzato e vanno previste almeno n. 3 ulteriori unità di categoria B1 che si occupino della scansione dei documenti. In caso di disponibilità dell’automobile di servizio, la posta sarà consegnata giornalmente presso ciascuna sede cittadina e, settimanalmente, presso gli Sportelli Polifunzionali.

Caso “A-2”: i documenti vengono scannerizzati direttamente dai commessi che ritirano la posta presso l’Ufficio Ricezione/Spedizione della Sede Centrale, presso uno spazio, attiguo all’Ufficio, appositamente dotato di postazioni con scanner.

PRO: 1) in caso di perdita accidentale dei documenti cartacei, i Settori potranno immediatamente accorgersene. 2) Il SW di gestione (Folium) permette di acquisire l’immagine del documento, collegandola al numero di protocollo assegnato al documento. 3) Con la scansione dei documenti, è possibile far conoscere il contenuto della posta in arrivo all’Ufficio di Presidenza ed alla Segreteria Generale, senza necessità di far girare il cartaceo. Ciò consente ai Settori di istruire le pratiche più celermente, riduce il rischio di perdita dei documenti pur continuando a garantire all’Amministrazione la visione di tutta la posta in arrivo, in tempo reale.

CONTRO: non sono attualmente disponibili gli spazi necessari. **Si evidenzia la prossima disponibilità dell’abitazione del custode al piano terra della sede centrale.**

Risorse Umane e strumentali necessarie: 1) il caso “A-1” prevede l’assegnazione di ulteriori risorse umane all’Ufficio Ricezione/Spedizione della sede centrale, oltre ad ulteriori postazioni con scanner ed, eventualmente, un’automobile di servizio; Va inoltre assicurata la disponibilità di un posto auto riservato dall’Ente al Servizio Posta, nelle immediate vicinanze della Sede Centrale. 2) il caso “A-2” prevede la dotazione dell’Uffici Ricezione/Spedizione di postazioni con scanner e l’individuazione degli spazi necessari per effettuare la scansione, oltre ad un’adeguata formazione del personale dei Settori che realizzerà l’attività in parola.

Proposta "B"

	Posta dall' esterno	Posta interna	Posta consegnata a mano c/o sedi distaccate e/o fax	Posta in uscita
Ufficio Ricezione e Spedizioni Centrale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ritiro dall' Ufficio Postale 2. Ricezione 3. Smistamento 4. Apertura 5. Timbratura 6. Assegnazione ai settori 7. Consegna all' ufficio protocollo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricezione 2. Apertura 3. Timbratura 4. Assegnazione al settore 5. Consegna al commesso 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Predisposizione per affrancatura 2. Affrancatura 3. Rendicontazione 4. Consegna all' uff. postale
	Rilascio ricevuta con timbro d'arrivo e eventualmente con orario e sigla sulla copia della prima pagina del documento o della busta	Incentivare l'utilizzo delle e-mail per le comunicazioni interne		Fornire Caselle di Posta Elettronica Certificata a ciascun Settore
Ufficio Protocollo centralizzato (personale ?)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protocollazione 2. scannerizzazione 3. Assegnazione al settore 4. Consegna ai commessi 	Consegna effettuata anche presso gli Uff. Ric/Sped. di sede mediante automobile		
	Visione posta assegnata a cura del dirigente o delegato o addetto dell' archivio			
Archivi di settori o servizi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Classificazione 2. Assegnazione 3. Presa in carico 4. Inserimento in pratica 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricezione 2. Apertura 3. Timbratura 4. Protocollazione 5. Classificazione 6. Assegnazione 7. Presa in carico 8. Inserimento in pratica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protocollazione 2. Classificazione 3. Assegnazione 4. Presa in carico 5. Inserimento in pratica 6. Imbustamento 7. Trasmissione all' ufficio ricezione e spedizioni
Sedi Sportelli Polifunzionali, Polizia Provinciale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricezione 2. Trasmissione settimanale agli uffici competenti con auto ente 			

Si propone di istituire un Ufficio di Protocollazione, attiguo al Ufficio Ricezione/Spedizione della sede centrale, presso il quale venga effettuata la prima fase della protocollazione e la scannerizzazione del documento.

La proposta "B" prevede due sotto-casi:

Caso "B-1": il protocollo e la scannerizzazione della corrispondenza in arrivo viene effettuata da personale dell'Ufficio Ricezione/Spedizione. In tal caso, l'Ufficio va rafforzato e vanno previste almeno n. 5 ulteriori unità di categoria B1 o C1 che si occupino della scansione dei documenti e della protocollazione.

Va precisato che in sede centrale sarà effettuata soltanto la prima fase della protocollazione, mentre le restanti fasi (classificazione e fascicolazione) saranno effettuate presso i Settori. In caso di disponibilità dell'automobile di servizio, la posta sarà consegnata giornalmente presso ciascuna sede cittadina e, settimanalmente, presso gli Sportelli Polifunzionali.

Caso "B-2": il personale assegnato agli archivi di Settore si reca in sede centrale, presso un locale, da individuare, dotato di postazioni dedicate ed attiguo all'Ufficio Ricezione/Spedizione, per effettuare la prima fase della protocollazione della posta in arrivo e la scannerizzazione dei documenti. Le successive fasi della protocollazione vengono effettuate presso le sedi dei singoli Settori.

PRO: 1) entrambi i casi garantiscono che, in caso di accidentale perdita, resti traccia del documento in entrata, sia nel SW di gestione, che nel PDF generato dallo scanner; 2) Il caso B-1 garantisce uniformità nella protocollazione dei documenti da parte di tutti i Settori; 3) Il caso B-1, associato alla disponibilità di un'auto di servizio per la consegna della corrispondenza, non obbliga i Settori collocati nelle sedi distaccate ad inviare quotidianamente proprio personale presso la sede centrale, con notevole risparmio di risorse umane, oltre ad un guadagno, in termini di immagine, per l'Amministrazione.

CONTRO: 1) non sono attualmente disponibili gli spazi necessari. **Si evidenzia la prossima disponibilità dell'abitazione del custode al piano terra della sede centrale.** 2) Nel caso B-2 il personale delle sedi distaccate che deve recarsi in sede è quello addetto alla protocollazione dei documenti e non più il semplice commesso. Sarà sicuramente necessario vincere resistenze personali ed obiezioni, oltre che sopperire, da un punto di vista organizzativo, alla momentanea assenza che si crea presso il Settore.

Risorse Umane e strumentali necessarie: 1) Nel caso B-1 è necessario prevedere l'assegnazione di ulteriori risorse umane all'Ufficio Ricezione/Spedizione della sede centrale, oltre ad ulteriori postazioni con scanner ed, eventualmente, un'auto di servizio. Va inoltre assicurata la disponibilità di un posto auto riservato dall'Ente al Servizio Posta, nelle immediate vicinanze della Sede Centrale.

Attività di protocollo – Software di gestione Folium

Dai gruppi è emerso che il Software di gestione del protocollo presenta notevoli difficoltà di utilizzo. A tal fine, si ritiene necessario, oltre ad un intervento di tipo informatico, laddove possibile ed opportuno, avviare un sistema di formazione tra pari, con tavoli tematici attivati sulle criticità evidenziate dai partecipanti ai Gruppi di approfondimento, per la condivisione delle proposte migliorative individuate per superarle. Ciò garantisce, oltre ad una migliore operatività del sistema, la possibilità di uniformare le modalità di utilizzo del SW e di protocollazione della posta.

CRITICITA'	PROPOSTE
<p>Problematiche e/o carenze legate all'utilizzo dell'applicativo FOLIUM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compilazione parziale della prima maschera per l'attribuzione del “ solo numero “, senza inserire ulteriori dati • Classificazione quasi mai effettuata • <i>Oggetti</i>, spesso, riportanti pochissimi dati da non permettere facili ricerche successive • Assegnazione, quando fatta, al settore e non all' istruttore della pratica designato • <i>Presa in carico</i> fatta fare, dal passato, agli addetti degli archivi, e poi rimasta invariata nel tempo • Ricerca nell'organigramma lunga e poco funzionale • Iter e tempi di protocollazione diversi da settore a settore • Titolario troppo dettagliato e non aggiornato • Eccessivi numeri di protocollo rimasti sospesi • Rubriche mai aggiornate e ricolme di medesimi indirizzi • Mancanza di nessi tra vecchio e nuovo titolare nei protocolli • Utilizzo di Folium anche per quelle tipologie di documenti non soggetti a registrazione per legge e per la posta interna tra settori o addirittura servizi dello stesso settore • Numero di protocollo poco visibile • Doppia protocollazione, ad esempio nei 	<p>Attraverso formazione tra pari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendere obbligatoria la classificazione e l'assegnazione in carico, prima dell' attribuzione del numero di protocollo • Assegnazione da farsi in capo all' istruttore della pratica e da questi gestita nei passaggi successivi, anche al fine dell' identificazione del responsabile del procedimento e dello stato della pratica • Utilizzo della maschera <i>info</i> per informazioni aggiuntive e per riportare la vecchia classificazione • Rivisitazione ed aggiornamento del titolare dell' ente • Affidamento protocollazione a personale formato e preparato <p>Con il Settore preposto funzionalmente alle attività di Archivio e Protocollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione del manuale di gestione e del regolamento che disciplini la protocollazione e la tenuta dell' archivio in maniera uniforme tra i settori dell'Ente • Disciplinare gli annullamenti di protocollo (procedimento, autorizzazioni), anche con

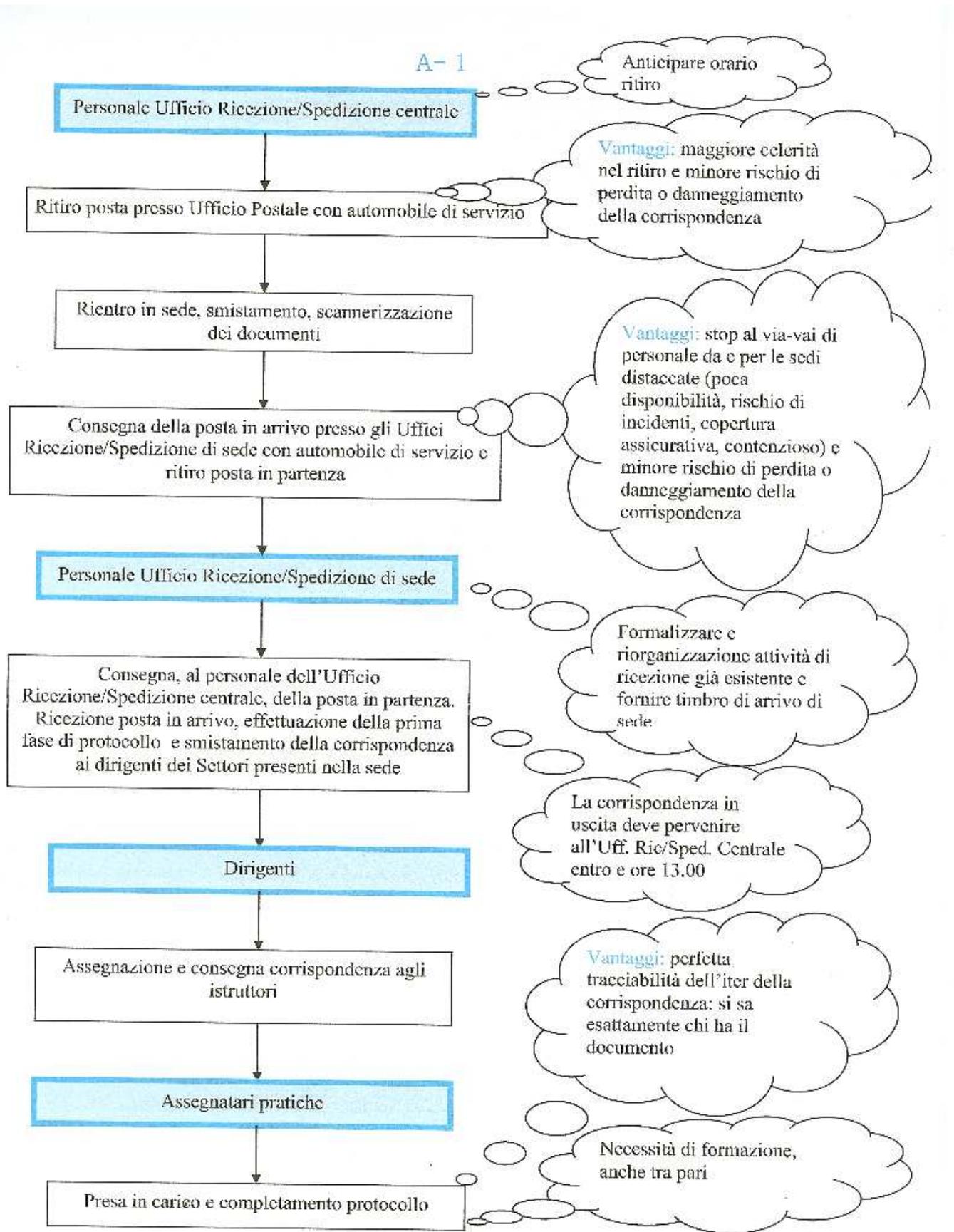
<p>casi di fax</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricerche e stampe per flussi non sempre possibili • Difficoltà nella ricerca di pratiche dal numero di protocollo • Procedimento per l'annullamento di protocolli non individuata esaurivamente 	<p>l'individuazione dei referenti autorizzati all'annullamento</p> <p>Con O.P.S. S.p.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rimodulazione ricerca nell'organigramma • Esame delle rubriche al fine di una scrematura di dati ripetitivi. Facilitare la compilazione della parte anagrafica, automatizzazione dell'inserimento del CAP • Rivedere ed aggiornare i vari livelli di lettura e gestione, avanzata e non, del programma "Folium", con chiavi di accesso, filtri, ecc. • ampliamento automatico della visibilità dei documenti all'interno del fascicolo informatico, anche oltre i 1.500 numeri
--	--

Allegati

Schematizzazioni proposte posta

- Proposta A-1 di riorganizzazione posta;
- Proposta A-2 di riorganizzazione posta;
- Proposta B-1 di riorganizzazione posta;
- Proposta B-2 di riorganizzazione posta;

Schematizzazione esigenze RU e Strumentali proposte posta



Proposta A- 1 di riorganizzazione posta

A-2

Personale Ufficio Ricezione/Spedizione centrale

Anticipare orario ritiro

Ritiro posta presso Ufficio Postale

Rientro in sede, smistamento e consegna agli addetti al protocollo inviati dai Settori

Personale del Settore

Vantaggi: minore rischio di perdita della corrispondenza

Si reca in Sede Centrale, dove effettua la scannerizzazione della posta in arrivo del proprio settore

Torna nella propria sede e consegna la posta, già scannerizzata, all'archivista di Settore che, effettuata la prima fase della protocollazione, la consegna al Dirigente

Svantaggi: continua il flusso di personale da e per le sedi distaccate (poca disponibilità, rischio di incidenti, copertura assicurativa, contenzioso)

Dirigenti

Assegnazione e consegna corrispondenza agli istruttori

Vantaggi: perfetta tracciabilità dell'iter della corrispondenza: si sa esattamente chi ha il documento

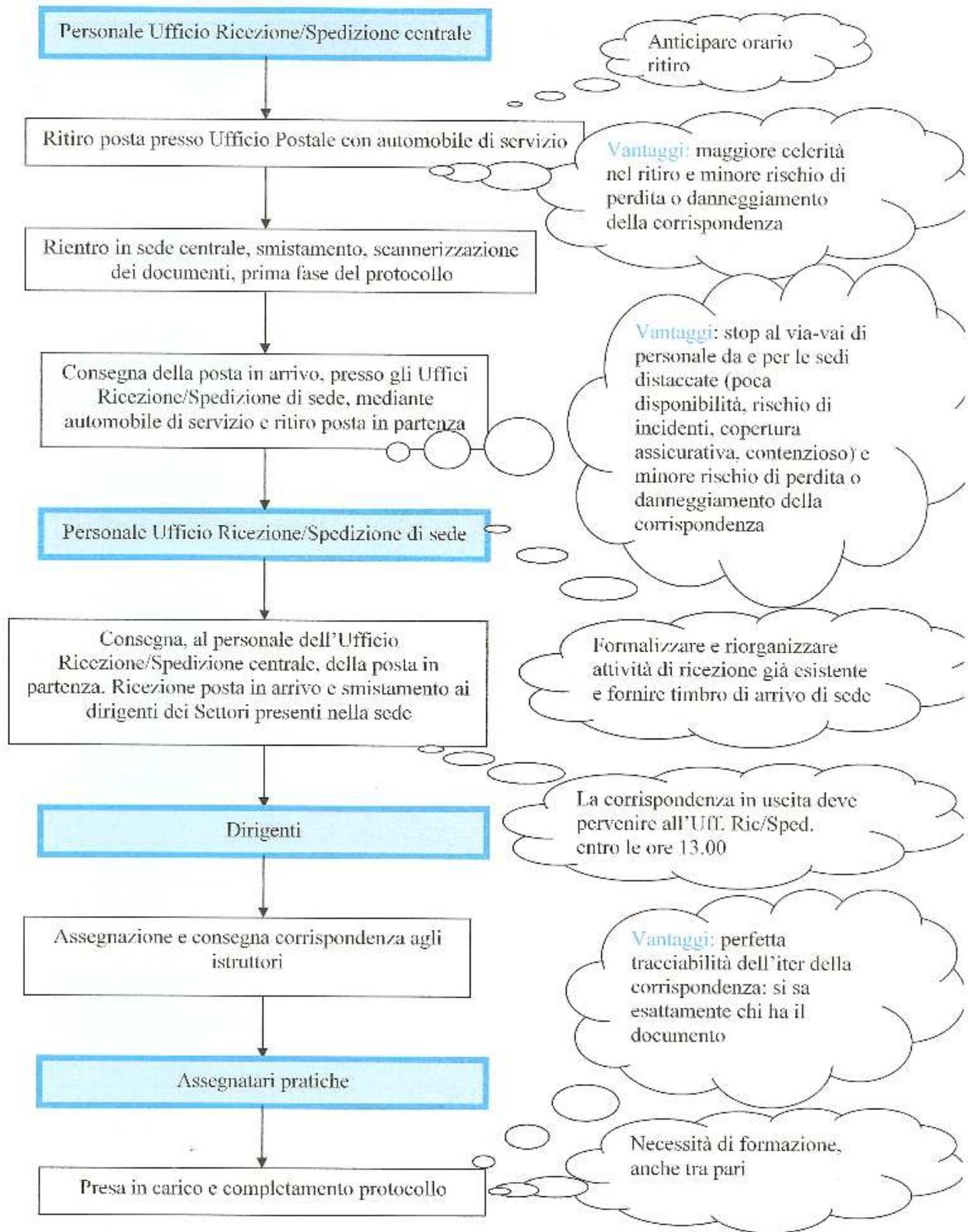
Assegnatari pratiche

Presenza in carico e completamento protocollo

Necessità di formazione, anche tra pari

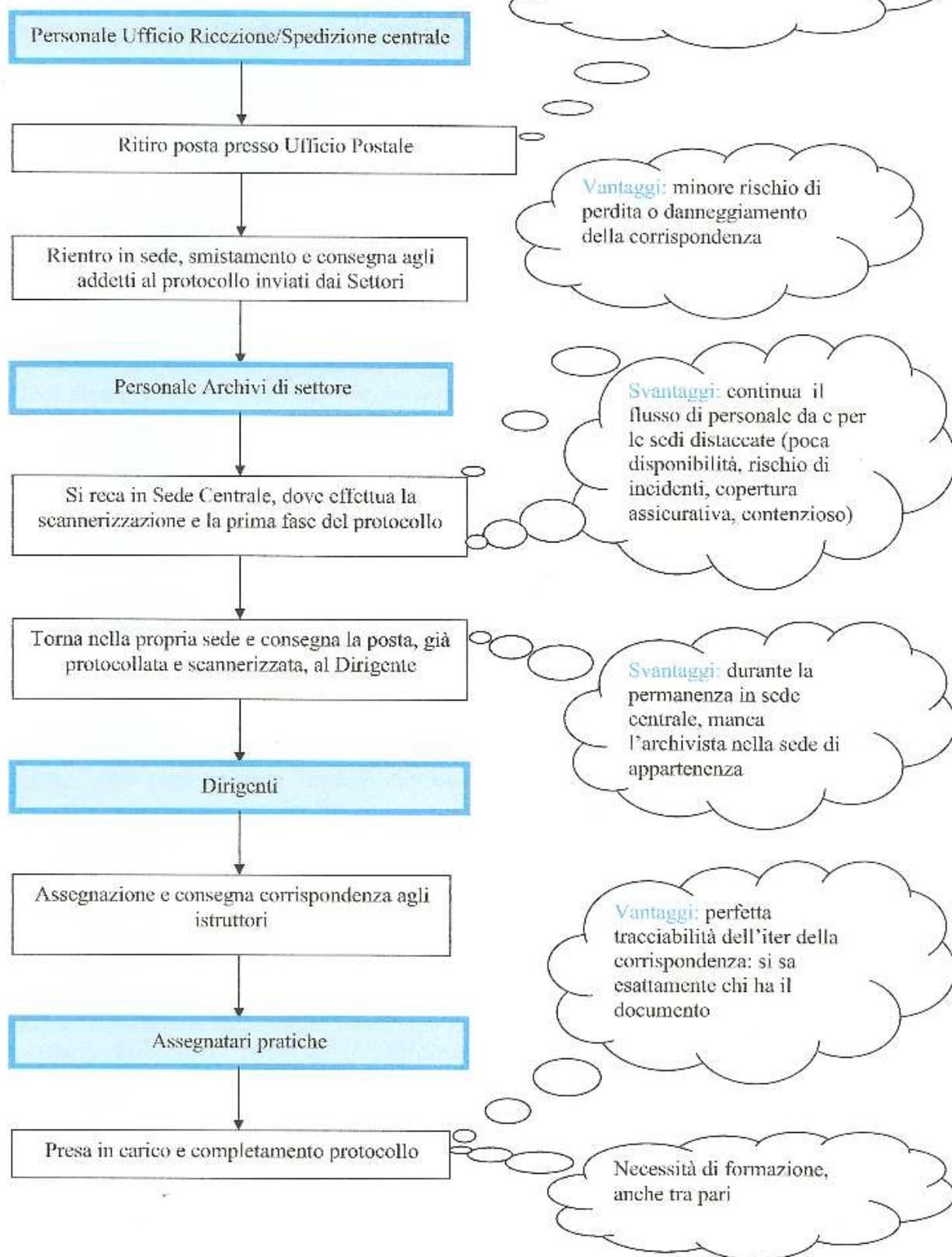
Proposta A-2 di riorganizzazione posta

B- 1



Proposta B- 1 di riorganizzazione posta

B- 2



Proposta B- 2 di riorganizzazione posta

Progetto

per il miglioramento della comunicazione interna e del benessere organizzativo

Gruppo di approfondimento e di Studio:

Archivio, posta e protocollo

Risorse umane e strumentali necessarie per l'implementazione delle proposte di riorganizzazione del Servizio Posta

Proposta A-1

Risorse Umane: in via presuntiva, l'Ufficio Spedizione/Ricezione Centrale va rafforzato di n. 3 unità di categoria B1.

Risorse Strumentali: vanno fornite n. 3 nuove postazioni PC con Scanner presso l'Ufficio Spedizione/Ricezione Centrale ed un'automobile di servizio per il quotidiano ritiro della corrispondenza presso l'Ufficio Postale e la consegna presso le Sedi distaccate cittadine. L'automobile di servizio servirà inoltre per garantire il ritiro settimanale della posta consegnata a mano dall'utenza presso le sedi decentrate (Sportelli Polifunzionali e Polizia Provinciale).

Ciascun Ufficio Spedizione/Ricezione di sede va dotato di una postazione PC con Scanner, per l'acquisizione ottica dei documenti cartacei consegnati a mano dall'utenza o pervenuti tramite fax

N.B.: vanno individuati spazi idonei, contigui all'Ufficio di Ricezione/Spedizione Centrale, per la fase di scannerizzazione dei documenti.

Proposta A-2

Risorse Strumentali: vanno fornite nuove postazioni PC con Scanner presso l'Ufficio Spedizione/Ricezione Centrale, in numero pressoché analogo al numero dei Settori.

Ciascun Ufficio Spedizione/Ricezione di sede va dotato di una postazione PC con Scanner, per l'acquisizione ottica dei documenti cartacei consegnati a mano dall'utenza o pervenuti tramite fax

N.B.: vanno individuati spazi idonei, contigui all'Ufficio di Ricezione/Spedizione Centrale, per la fase di scannerizzazione dei documenti.

Proposta B-1

Risorse Umane: in via presuntiva, l'Ufficio Spedizione/Ricezione Centrale va rafforzato di n. 5 unità di categoria B1 o C1.

Risorse Strumentali: vanno fornite n. 5 nuove postazioni PC con Scanner presso l'Ufficio Spedizione/Ricezione Centrale ed un'automobile di servizio per il quotidiano ritiro della corrispondenza presso l'Ufficio Postale e la consegna presso le Sedi distaccate cittadine. L'automobile di servizio servirà inoltre per garantire il ritiro settimanale della posta consegnata a mano dall'utenza presso le sedi decentrate (Sportelli Polifunzionali e Polizia Provinciale).

Ciascun Ufficio Spedizione/Ricezione di sede va dotato di una postazione PC con Scanner, per l'acquisizione ottica dei documenti cartacei consegnati a mano dall'utenza o pervenuti tramite fax

N.B.: vanno individuati spazi idonei, contigui all'Ufficio di Ricezione/Spedizione Centrale, per la fase di scannerizzazione e protocollazione dei documenti.

Proposta B-2

Risorse Strumentali: vanno fornite nuove postazioni PC con Scanner presso l'Ufficio Spedizione/Ricezione Centrale, in numero pressoché analogo al numero dei Settori.

Ciascun Ufficio Spedizione/Ricezione di sede va dotato di una postazione PC con Scanner, per l'acquisizione ottica dei documenti cartacei consegnati a mano dall'utenza o pervenuti tramite fax

N.B.: vanno individuati spazi idonei, contigui all'Ufficio di Ricezione/Spedizione Centrale, per la fase di scannerizzazione e protocollazione dei documenti.