

Note informative : dal Registro di Protocollo al Protocollo Informatico

* * * * *

Negli ultimi anni le pubbliche amministrazioni si sono impegnate nello sviluppo di Reti di computer estese a tutti i loro uffici.

Internet, con i servizi di posta elettronica, ha reso possibili nuove forme di comunicazione con l'utenza; siti Web sempre più ricchi di informazioni guidano cittadini nell'attività amministrativa, fornendo notizie sulla struttura degli enti, sull'orario degli uffici, su progetti, concorsi, ecc.

Rimane però l'esigenza della comunicazione scritta con recapito postale, o del contatto diretto, quando l'utente deve presentare documenti sottoscritti con firma autografa, o ritirare certificati in originale, oppure richiedere informazioni personali. Questo perché Internet non è un mezzo di comunicazione riservato; perché prima di fornire informazioni di carattere personale ci si deve accertare dell'identità del richiedente; perché un semplice file contenente un testo non può essere considerato un documento attendibile.

Per risolvere queste problematiche si sono sviluppate le tecnologie di crittografia e firma digitale. La firma digitale permette di identificare in modo certo il sottoscrittore di un documento informatico e di garantire che solo il possessore della chiave segreta, corrispondente a quella pubblica utilizzata per la verifica della firma, può averla generata a partire da un determinato file. L'uso della crittografia, invece, assicura la riservatezza di un documento informatico trasmesso per via telematica.

L'introduzione della firma digitale prefigura scenari inediti e decisamente interessanti. L'utente potrebbe fruire dei servizi delle Pubbliche Amministrazioni senza recarsi ai loro sportelli, facendo tutto da casa, a qualsiasi orario. Potrebbe collegarsi via Internet al sito Web dell'Ente e richiedere servizi compilando e firmando digitalmente la modulistica elettronica opportunamente predisposta. Le Pubbliche Amministrazioni, a loro volta, potrebbero scambiarsi documenti e fascicoli in formato elettronico per via telematica.

In questo scenario è particolarmente rilevante il progetto nazionale della Carta d'Identità Elettronica (C.I.E.) che nell'arco di qualche anno dovrebbe sostituire il tradizionale documento di riconoscimento personale, e che è già in fase di sperimentazione a Pordenone. La normativa sulla C.I.E. stabilisce infatti che sulle carte a microprocessore utilizzate come documento d'identità, oltre ai dati identificativi e sanitari, vi possono risiedere anche le applicazioni occorrenti per la firma digitale e gli elementi per la generazione della chiave biometrica.

In attesa di questo nuovo strumento il Comitato dei Ministri per la società dell'informazione, nella seduta del 23 giugno 2000, ha approvato il Piano d'Azione per l'e-Government che affronta gli aspetti legati all'utilizzo delle moderne tecnologie dell'ICT (Information & Communication Technology) nel processo di ammodernamento della Pubblica Amministrazione. In particolare esso propone una visione che può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- il cittadino potrà richiedere ed ottenere ogni servizio pubblico, cui ha titolo, rivolgendosi ad una qualsiasi Amministrazione abilitata al servizio;
- il sistema informativo di questa Amministrazione dovrà essere in grado di reperire, presso ogni altra Amministrazione che le possiede, tutte le informazioni necessarie alla erogazione del servizio richiesto;
- il cittadino o l'impresa dovrà comunicare solo una volta all'Amministrazione le variazioni dei dati che lo riguardano, nel momento in cui si verificano. Questa comunicazione produrrà automaticamente tutti gli effetti conseguenti.

Per conseguire concretamente questo risultato è necessario incidere non solo sul front office, ma anche sul back office. Tutto il sistema informativo della Pubblica Amministrazione deve essere ammodernato ed il sistema di protocollo informatico, in quanto capace di attestare con valenza giuridica il momento dell'ingresso e dell'uscita di un documento, va visto come un componente fondamentale del complesso tecnologico disegnato dall'ex A.I.P.A. per l'e-Government.

Infatti il DPR 28 dicembre 2000, n. 445, recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, ha imposto alle Pubbliche Amministrazioni di attivare **entro il 1 gennaio 2004** sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi.

Questo decreto introduce elementi di assoluta novità, come la protocollazione dei documenti informatici trasmessi per via telematica. Al riguardo le Amministrazioni sono obbligate a dotarsi di una apposita *casella di posta elettronica istituzionale*, adibita alla ricezione e registrazione di tali documenti, accreditandosi presso l'Indice Nazionale delle Pubbliche Amministrazioni. Ne consegue che i registri cartacei verranno via via sostituiti da archivi informatici, saranno eliminati i cosiddetti "protocolli interni" che implicano una doppia registrazione, e cittadini ed imprese potranno conoscere in tempo reale lo stato delle loro pratiche interrogando personalmente il sistema informatico dell'Amministrazione interessata.

Ma la novità non si limita a questo, in quanto il decreto suddetto modifica radicalmente le modalità di svolgimento delle operazioni di registrazione, classificazione ed archiviazione dei documenti ricevuti e prodotti dalle Pubbliche Amministrazioni.

La gestione informatica dei documenti di una Pubblica Amministrazione deve consentire la cosiddetta *interoperabilità*, cioè ogni Amministrazione deve essere in grado di scambiare documenti informatici e relativi dati di protocollo con i sistemi di altre Amministrazioni. E' infatti previsto che la segnatura di protocollo di un documento informatico possa contenere, oltre alle tradizionali informazioni, anche l'oggetto, l'indice di classificazione, l'identificativo degli allegati, l'ufficio destinatario ed altri dati utili all'esecuzione automatica della registrazione di protocollo da parte dell'Amministrazione destinataria.

Inoltre l'articolo 52, comma 1, lettera c) stabilisce che il nuovo sistema deve fornire informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'Amministrazione e quelli dalla stessa formati nell'adozione dei provvedimenti finali. Ciò implica che tutte le strutture interne interessate ai procedimenti amministrativi devono partecipare attivamente alla gestione dei documenti.

L'articolo 64, comma 4, invece, ribadisce l'importanza di una corretta fascicolazione e assegna alle Amministrazioni il compito di determinare le modalità di attribuzione dei documenti ai fascicoli, definendo adeguati piani di classificazione d'archivio per tutti i documenti, compresi quelli non soggetti a registrazione di protocollo. Questo significa che nel sistema di protocollo informatico i fascicoli relativi ai procedimenti amministrativi devono essere completi, cioè contenere non soltanto gli atti ricevuti e spediti dall'Amministrazione, ma anche quelli interni prodotti dagli uffici di competenza, se rilevanti sul piano amministrativo.

In definitiva, sembra proprio che tutti - informatici, politici, legislatori - lavorino con lo stesso obiettivo: dare ai cittadini e alle imprese la possibilità di interagire con gli uffici delle Pubbliche Amministrazioni anche per via telematica, in condizioni di assoluta sicurezza e riservatezza.

* * * * *