

21.1.d Soluzione adottata presso la RTS di Milano/Monza Brianza

Al fine di risolvere, tra le altre, anche le criticità descritte al paragrafo precedente ed al fine di rispettare le disposizioni normative che si sono evolute nel tempo, la RTS di Milano (già ex DTEF, ex DPSV ed ex Dipartimento dell'Economia e delle Finanze di Milano) ha avviato nel 2002 un sito intranet interno denominato "Rete Locale" che in definitiva ha raggiunto i seguenti obiettivi:

- Mappare tutti gli Uffici Esterni Amministrati e predisporre Informative numerate in modo da poter fornire tempestiva, uniforme ed adeguata notizia di ogni novità procedurale o amministrativa;
- Raccordare le informazioni tra gli Uffici Esterni Amministrati e i Servizi interni della RTS;
- Mettere a disposizione del Personale dipendente RTS la modulistica unificata, compilabile in modalità web, per tutti i Servizi anche mediante gestione di database condivisi sulla rete per garantire interoperabilità tra i vari Servizi della RTS;
- Mettere a disposizione del Personale dipendente RTS tutte la normativa di riferimento ed ogni altra comunicazione, notizie ed utilità necessarie.

Successivamente, nel 2009 veniva messa a punto la modulistica inviata agli Uffici di Servizio Esterni con la quale, in ottemperanza alle disposizioni normative, veniva disciplinato l'invio di tutta la corrispondenza via posta elettronica in modo uniforme e preordinato; ancora nel 2010 e successivamente nel 2011 e nel 2013 la stessa modulistica veniva implementata e ulteriormente aggiornata.

In particolare le **caratteristiche** e le **modalità di ricezione e trasmissione** sono:

- a) Mappatura delle caselle di posta Istituzionale e Libera mediante White-List in ProtocolloRGS in modo da garantire flessibilità operativa agli Uffici di Servizio Esterni e certezza all'operatore di protocollo RTS per l'acquisizione di mail non certificate;
- b) Predisposizione di una modulistica WEB che consente agli Uffici di Servizio Esterni solo di compilare i campi con i dati necessari per ogni tipo di comunicazione (ad esempio Riduzioni Assegni, Ore Eccedenti, Personale in Uscita etc.); la modulistica è predisposta secondo le necessità operative della RTS nel rispetto della normativa vigente sia per quanto riguarda gli aspetti formali della comunicazione e degli atti trasmessi, sia per quanto attiene la natura delle singole comunicazioni effettuate;
- c) Regolamentazione del flusso degli atti in ingresso mediante un oggetto specifico nella mail di partenza, che equivale poi automaticamente sia all'oggetto in ProtocolloRGS, sia all'oggetto della mail di Ricevuta di Protocollo che l'applicativo restituisce immediatamente alla casella di posta elettronica mittente; nella predetta mail di Ricevuta di Protocollo è anche contenuto un weblink che consente all'utente Ufficio di Servizio Esterno e contemporaneamente al dipendente Amministrato di accedere nei sistemi RTS per verificare in tempo reale lo stato di avanzamento di quella specifica pratica;
- d) Regolamentazione della tipologia di allegato che deve essere in un unico file in un formato conosciuto quale .pdf, .tiff o .jpg.
- e) Predisposizione su area intranet "Rete Locale" di appositi archivi informatici di tutta la corrispondenza predisposta in partenza dalla RTS e indirizzata via PEC da ProtocolloRGS alla PA esterna;
- f) Apertura di un Fax virtuale per la ricezione unificata degli atti e di tanti Fax virtuali per ogni Servizio della RTS per l'invio delle comunicazioni via fax agli Uffici esterni alla PA ed ora, per effetto della novità introdotta dal Decreto del Fare nell'agosto 2013, solo ai Soggetti Privati.
- g) Formazione del Personale interno RTS per l'invio di comunicazioni a mezzo Posta Elettronica Certificata utilizzando l'applicativo ProtocolloRGS

Con la descritta modalità operativa **sono stati raggiunti i seguenti risultati:**

- 1) Ricezione degli atti in un unico flusso ProtocolloRGS che ne garantisce il mittente, la tracciabilità, la certezza della documentazione inviata e la tempestività di acquisizione che avviene entro le 48 ore previste dalla Legge, ma nella pratica entro una, due o massimo 24 ore dalla ricezione a seconda dell'intensità del flusso;
- 2) Flessibilità della gestione degli operatori RTS addetti alla protocollazione che possono acquisire gli atti nell'applicativo ProtocolloRGS pur se non presenti fisicamente nella stessa sede della stessa RTS.
- 3) Possibilità di effettuare un filtro a monte, coordinato e concordato con i Servizi RTS, degli atti prima che arrivino protocollati ai Servizi stessi i quali, in caso di anomalie formali, sono costretti comunque a restituirli o a richiederne l'integrazione; il filtro viene effettuato mediante comunicazione mail via PEC con la specifica della motivazione dell'anomalia riscontrata; i Servizi della RTS in questo modo ricevono solo pratiche formalmente corrette e lavorabili; tale semplificazione, liberando i Servizi della RTS da adempimenti collaterali non produttivi, riduce i tempi di evasione delle pratiche.
- 4) Tracciabilità immediata della pratica nel sistema ProtocolloRGS e disponibilità per chiunque abilitato al Servizio senza necessità di dover cercare alcun atto cartaceo sulle singole scrivanie.
- 5) Trasparenza per l'utente finale, sia esso l'Ufficio di Servizio Esterno o il singolo dipendente Amministrato, il quale attraverso il weblink contenuto nella mail PEC di Ricevuta di Protocollo, avente per oggetto lo stesso con il quale è stato inviato, ha modo di conoscere lo stato di avanzamento di quella specifica pratica ed il nominativo del Funzionario che la tratta; inoltre per i provvedimenti soggetti a visto di cui al D.L. 123/2011 nello stesso weblink vi è la notifica degli estremi del visto apposto oppure dell'osservazione formulata.
- 6) Uniformità e coordinamento dell'azione amministrativa per i tutti i Servizi ed i Settori interni alla RTS.
- 7) Riduzione degli accessi allo sportello Front-Office per informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche.
- 8) Riduzione dei costi sia di Risorse materiali che di Risorse Umane per l'archiviazione delle pratiche che pervengono via PEC in quanto risultano già archiviate nel sistema informatico.
- 9) Riduzione del 60% di Risorse Umane destinate alla protocollazione e spedizione degli atti;
- 10) Riduzione dei costi di produzione, spedizione ed archiviazione delle comunicazioni in uscita;

Durante tutto il percorso di installazione, implementazione ed aggiornamento della procedura, è stata garantita adeguata assistenza a tutte le PA esterne al fine di guidarle nelle fasi predisposizione delle comunicazioni secondo gli standard predisposti.

Oltre alla regolamentazione degli atti via PEC come sopra, è stata disciplinato anche il flusso di mail sulla casella di posta istituzionale intestata alla RTS, sia quella della Direzione che dell'URP, in modo da filtrare e dare risposta immediata standard a tutte le comunicazioni pervenute.

In particolare quelle pervenute da caselle di posta libere, l'utente viene invitato via mail mediante risposta automatica a collegarsi con il Portale MEF o NoiPA per ottenere le informazioni generali e viene contestualmente fornita informazione circa le corrette modalità di comunicazione con la RTS sia via mail che via fax.

La gestione dei flussi di posta elettronica coordinata e canalizzata verso una unica modalità operativa di acquisizione degli atti, consente alla RTS di avere in itinere l'ulteriore progetto di eliminare lo Sportello Front-Office e di organizzare uno Sportello Virtuale senza necessità di presenza fissa dell'operatore e senza necessità di far accedere fisicamente gli utenti presso la Sede RTS.

