

Coinvolgimento, servizi, formazione e progetti



ALL'INTERNO

Il Questionario rivolto alla categoria; l'invio sperimentale del titolo telematico; la comunicazione; i progetti in corso e quelli realizzati; la nuova sede, ecco alcuni degli argomenti affrontati con il Presidente Giovanni Vigneri in questa nuova intervista.

(D.) In occasione dell'ultimo Congresso di Roma e poi a gennaio di quest'anno, è stato chiesto ai notai di rispondere a un Questionario sulla Qualità dei servizi Notartel. Quali sono gli scopi di questa consultazione alla categoria e quali le sue aspettative?

(V.) Notartel ha in corso la predisposizione di modelli organizzativi e di procedure di esercizio per ottenere la Certificazione di Qualità a norma ISO di tutti i servizi erogati (ad oggi attribuita ai servizi di Firma digitale-CA e di Posta Elettronica Certificata). Nell'ambito di tale attività, la ricerca avviata con il "Questionario" tra novembre 2010 e gennaio 2011, vuole verificare la percezione dei notai sulla qualità dei servizi erogati dalla Società e individuare le aree critiche sulle quali intervenire per migliorare i servizi offerti, nonché valutare l'esigenza di nuovi servizi oltre quelli attuali. Rispetto all'universo dei notai italiani la percentuale di risposta è ammontata complessivamente al **5,1%**. La percentuale appare esigua, e mi ha sorpreso se la si rapporta tra l'altro alla richiesta di coinvolgimento sui temi della qualità e del miglioramento dei servizi della società che mi viene da più parti sollecitata, ma è comunque rappresentativa per la validità e per la verifica dei risultati. Stiamo analizzando le risposte e i suggerimenti che abbiamo ricevuto; il rapporto sulla ricerca sarà pronto a breve e sarà oggetto di una mia informazione al Consiglio Nazionale e alla categoria.

E' partito l'invio facoltativo a 4 Conservatorie del titolo telematico per l'iscrizione nei pubblici registri. Quali servizi sta sviluppando Notartel per rendere affidabile e sicuro il rapporto con i Conservatori?

Per l'operatività del sistema, avviato come noto in via sperimentale e facoltativa, sarà necessario che il notaio assicuri l'archiviazione e la conservazione del certificato di eseguita formalità relativo all'atto che il conservatore riceve e trascrive/iscrive. La corretta esecuzione di tale processo è indispensabile per garantire l'integrità dei documenti e la loro consultazione nel tempo anche decorso il termine per la loro consultazione sul pannello di controllo dell'adempimento unico. Dando attuazione alle proprie delibere (n. 1/1648 del 18 novembre 2004 e 1-89 del 19 dicembre 2008), il Consiglio Nazionale del Notariato (Commissione Informatica), attraverso Notartel, ha già realizzato un sistema di "Conservazione a Norma", con trasmissione telematica, conforme alle disposizioni di legge vigenti in materia (si veda in *CNN Notizie* del 19 ottobre 2009. N.d.A.). Il "sistema" consiste nel mantenimento in un "archivio" degli atti e documenti relativi all'attività notarile, originariamente formati su supporto informatico o derivanti dalla conservazione di documenti analogici. Le informazioni utili sulla "Conservazione a Norma" del Consiglio Nazionale sono disponibili e si possono reperire dalla **R.U.N. alla pagina Servizi>Conservazione a norma.**

Il rapporto con le software house in questo settore?

Sono convinto della assoluta necessità di integrazione tra i software di studio e il sistema di conservazione a norma per automatizzare il più possibile la gestione delle pratiche e semplificare il lavoro degli studi. Ciò premesso, il sistema di conservazione a norma dispone di una "interfaccia applicativa" con cui è possibile integrare la piattaforma con applicazioni di terze parti. Sono soddisfatto, dopo un primo momento di incomprensione, dei contatti avviati con le software house accreditate presso il Consiglio Nazionale, e volti ad informarle delle caratteristiche tecniche del sistema di conservazione per consentire una piena integrazione dei software da loro prodotti e distribuiti. Oltre alla documentazione tecnica stiamo lavorando a un client semplificato per la trasmissione dei plichi in conservazione e ad un ambiente di test dedicato per le prove di invio.

E' arrivato alle sue battute finali il passaggio alle nuove piattaforme SISTer dell'Agenzia del territorio. Alcune, anche recenti, difficoltà hanno creato notevoli disagi alla categoria. A che punto siamo con il sistema di identità federata voluto dalla PA?

Da quando è in esercizio la nuova architettura - IAM/SPC/Sister1F/Sister2 - non si erano mai presentati casi come il blocco verificatosi tra il 18 e il 21 febbraio scorso, e la conseguente irraggiungibilità del servizio Sister2. C'erano state altre complicazioni (lentezza di risposta di Sister2, errori nell'autenticazione degli utenti) ma mai il blocco totale.

I collegamenti alla rete sono stati ripristinati ma abbiamo ancora in corso, in collaborazione con i tecnici responsabili della SOGEI - la Società di Informatica del Ministero dell'Economia e delle Finanze per la Pubblica Amministrazione -, indagini approfondite per capire esattamente le cause di quanto è successo ed evitare che in futuro si ripetano episodi di questo genere. Riferirò quanto prima nel dettaglio sugli esiti di queste verifiche.

Nella nostra prima intervista dell'agosto scorso (si veda Infonews n.3) ha affermato che stava lavorando ad un concreto piano di comunicazione della Società. Può dirci qualcosa e quali sono i contenuti del piano?

Dopo il passaggio in Consiglio di Amministrazione, ho riferito e messo a disposizione del Consiglio Nazionale, nella seduta del 10 marzo scorso, il documento base della programmazione delle attività di comunicazione della società per i prossimi tre anni e che troverete a breve anche sulla R.U.N. nelle pagine di Notartel. Il Piano prevede linee strategiche generali, obiettivi da perseguire e contenuti, principi di riferimento, destinatari, soggetti della comunicazione che operano all'interno di Notartel e che definiscono le attività, i canali e gli strumenti di comunicazione della società. Le indicazioni contenute nel Piano prevedono una attenzione costante alla comunicazione "immediata" nei confronti dei notai destinatari ma anche una progettualità comunicativa permanente. Le aree di contenuto che abbiamo individuato, e su cui lavoreremo, saranno quelle della comunicazione sulla strategia della società (gli obiettivi), sulle novità in termini di prodotti/servizi, sui nuovi progetti, sullo stato di avanzamento dei progetti in corso, sulla formazione, sul coinvolgimento dei nostri destinatari (il "Questionario" ne è stato un primo esempio concreto). All'interno della società, poi, la comunicazione avrà un ruolo essenziale per seguire il processo di cambiamento in corso, al fine di ottenere condivisione e motivazioni dei nostri dipendenti sugli scopi e gli obiettivi della azienda, come definiti dalla direzione con la cooperazione dei responsabili dei vari settori, e al fine di razionalizzare lo scambio di informazioni e l'interazione tra le singole aree aziendali, la Commissione Informatica e lo stesso Consiglio Nazionale. Ribadisco in ogni caso che bisognerà migliorare sempre la qualità del servizio offerto, è che questa è l'unica strategia di comunicazione in grado di sostenere l'azienda nello svolgimento di suoi compiti istituzionali e nel raggiungimento dei suoi scopi.

Venendo quindi alle attività di Notartel, ci può illustrare quali sono i principali progetti realizzati o in corso?

Devo dire che predisponendo la relazione sull'attività dell'esercizio 2010, che sottoporro alla prossima assemblea, le cose fatte o in preparazione sono molteplici. Un ambito d'intervento

che considero come cardine del periodo è stato senz'altro quello della realizzazione del **sistema completo di autenticazione ed autorizzazione per accesso ai servizi (Identity Access Management - IAM)** che permette di interfacciarsi con i sistemi della PA secondo il principio dell'identità federata fra tutti i principali interlocutori pubblici. A seguire l'adeguamento alle norme tecniche sulla **firma digitale**, che ha comportato l'aggiornamento della piattaforma tecnologica di erogazione del servizio. A questo si aggiunge l'attività di modifica del software nella piattaforma di *provisioning* (WebRA) delle *smart card*. Sempre nell'ambito degli adeguamenti tecnici, nel mese di settembre 2010, è stato sviluppato e rilasciato alla categoria "e-Sign". Il nuovo software di firma e verifica, recepisce gli adeguamenti tecnici previsti dal CNIPA, e si presenta con una interfaccia grafica originale e con nuove funzioni. Il software è sviluppato anche in ambiente MAC. I prossimi token di firma che saranno distribuiti a settembre 2011 funzioneranno anche su altri sistemi operativi. Del **Sistema di conservazione a norma** del Notariato (SCNN) ho già parlato. E' in corso di realizzazione il progetto **Rete Aste Notarili (RAN)**, nato nella prima metà del 2009. Il progetto si è arricchito di opzioni riferite in particolare alla gestione delle aste giudiziarie e alle aste connesse alle dismissioni immobiliari degli enti pubblici. Chi volesse saperne di più può consultare le pagine dedicate sulla R.U.N.>Informatica>Astetelematiche. Infine per quanto riguarda i **servizi offerti ai notai**, è stato rinnovato il contratto quadro con Telecom Italia per la connettività in banda larga. Abbiamo scelto di continuare ad offrire connettività alla categoria, in considerazione dello scenario introdotto dallo IAM, con livelli di servizio sia in termini di banda minima garantita (BMG) che in termini di tempi di assistenza e intervento in caso di guasti. Altri investimenti hanno riguardato il potenziamento dei **sistemi di videoconferenza**. Abbiamo in corso una **rivisitazione del listino prezzi per alcuni servizi**; uniformeremo i servizi legati al catasto a 0,15 centesimi mentre il costo delle pratiche telematiche si adeguerà al valore della transazione economica sottostante.

A che punto è il progetto dei Corsi sul territorio con dimostrazioni operative sul funzionamento delle principali applicazioni informatiche a cura di Notartel?

Ritenevo e ritengo che qualcosa andava fatto per la formazione e l'aggiornamento professionale della Categoria in senso più propriamente tecnico- informatico. Il Consiglio di Amministrazione ha approvato di recente un impegno della società in tal senso. Il progetto dal titolo ambizioso "Notartel nella tua città" prevede incontri sul territorio con dimostrazioni operative sul funzionamento delle principali applicazioni informatiche a cura di Notartel. Credo che tutto questo permetterà di far ancora di più apprezzare i servizi resi dalla società. Abbiamo, però, al momento preferito rinviare la partenza di questi incontri e

lasciare spazio alla promozione della “cultura informatica” che il Consiglio Nazionale, con la Commissione Informatica, sta realizzando sul territorio; incontri ai quali stiamo comunque fornendo il nostro supporto tecnico e organizzativo.

Può dirci qualcosa sull’impegno di Notartel nel progetto Nuova R.U.N. che il CNN ha avviato di concerto con il delegato alla Comunicazione?

Per parte sua Notartel è a pieno titolo nel team di progetto per la rifondazione della R.U.N. composto dal Notaio Noto, dal Notaio Braccio, dal Direttore Generale Iacono, dal Direttore della Comunicazione di Notartel Mozzati e da me. Insieme abbiamo costituito un Gruppo di lavoro che raccoglie Notai della Commissione Informatica e del Gruppo Comunicazione, tecnici informatici e della comunicazione di Notartel e consulenti esterni. E’ stato predisposto un Questionario di consultazione tra i notai del Gruppo Comunicazione per individuare i contenuti della nuova R.U.N. - suddivisi in macro-aree di riferimento “di base” - e definire i tempi di disponibilità “prioritari o successivi”. In base alle indicazioni emerse dal Questionario il team di progetto avvierà la riorganizzazione dei contenuti e le proposte delle nuove modalità di navigazione in base alle potenzialità della piattaforma tecnologica.

Una nuova sede per Notartel nel 2011?

La realizzazione della nuova sede, immaginata dal 2006, è giunta ora alle sue fasi conclusive. I lavori del nuovo stabile, ubicato in una via di fronte alla attuale sede, sono terminati a fine gennaio 2011 e in queste settimane sono in corso le procedure per poter entrare in possesso dell’edificio, sia di tipo amministrativo (accatastamento, abitabilità ecc.) che tecnico (collaudi degli impianti ecc.). Stimiamo di poter avviare il trasferimento delle strutture nella nuova sede entro il mese di aprile 2011. Dal punto di vista organizzativo si tratta di un edificio che risponde ai più moderni requisiti di funzionalità gestionale e rappresenterà un notevole passo avanti nella vivibilità dell’ambiente di lavoro con ricadute quindi anche sulla efficienza complessiva. L’operazione è finanziata con un leasing quindicennale e la società, in considerazione della propria situazione patrimoniale, ha ritenuto di negoziare con la società erogatrice del finanziamento una restituzione parziale anticipata di una quota dello stesso, da effettuarsi allo scopo di ridurre l’esposizione debitoria complessiva per l’operazione, in ossequio a principi di prudenza gestionale.

infontartel@notariato.it