



Direzione Centrale Tecnologie per l'Innovazione

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI
DOCUMENTI E DELL'ARCHIVIO

***ACTI-UGO-PRO-CENTR* Versione 1.0**

INDICE

1. SEZIONE 1 – DISPOSIZIONI GENERALI E DEFINIZIONI 9

AMBITO DI APPLICAZIONE 9

DEFINIZIONI 9

AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE 12

TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DELLA GESTIONE DEI FLUSSI

DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI 12

UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO 12

ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI INTERNI 13

MODELLO OPERATIVO ADOTTATO PER LA GESTIONE DEI

DOCUMENTI 13

2. SEZIONE 2 – DOCUMENTI IN USCITA 15

MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI E

CONTENUTI MINIMI 17

FORMATO DEI DOCUMENTI INFORMATICI 17

SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	18
SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO	18
SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	18
3. SEZIONE 3 –DOCUMENTI IN INGRESSO	20
RICEZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO	21
RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	22
RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DEI DOCUMENTI	23
IL PROTOCOLLO PARTICOLARE	23
DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	24

REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI RICEVUTI E SPEDITI DA	
UNA AOO ALLE ALTRE AOO	24
SEGNATURA DI PROTOCOLLO	25
ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI	
DI PROTOCOLLO	26
REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO	27
RECAPITO DEI DOCUMENTI AGLI UFFICI UTENTE	27
DOCUMENTI SOGGETTI A SCANSIONE ED UFFICI	
ABILITATI	28
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROCESSO	
DI SCANSIONE	28
4. SEZIONE 4 – GESTIONE DOCUMENTALE	30
PIANO DI CONSERVAZIONE DELL'ARCHIVIO	30

CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI	31
UNITÀ DI SMISTAMENTO	31
FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI	32
FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI IN USCITA	32
FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI INTERNI	32
COMUNICAZIONI INFORMALI TRA UFFICI UTENTE	32
SCAMBIO DI DOCUMENTI TRA UFFICI UTENTE	33
MEMORIZZAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI E DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DEI DOCUMENTI CARTACEI	33
ARCHIVIAZIONE OTTICA	33
SELEZIONE E SCARTO ARCHIVISTICO	33
REGOLE DI ACCESSO AI DOCUMENTI	34

ACCESSIBILITÀ DA PARTE DEGLI UTENTI APPARTENENTI	
ALL'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA	34
ACCESSO ESTERNO	35
ACCESSO DA PARTE DI ALTRE PUBBLICHE	
AMMINISTRAZIONI	35
5. SEZIONE 5 – GESTIONE FASCICOLI E DOSSIER	36
IDENTIFICAZIONE DEI FASCICOLI ED UFFICI ABILITATI ALLA LORO	
FORMAZIONE	36
PROCESSO DI FORMAZIONE DEI FASCICOLI	36
APERTURA E REPERTORIO DEI DOSSIER	38
PASSAGGIO DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO	38
6. SEZIONE 6 – GESTIONE ECCEZIONI	40
DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE	

DI PROTOCOLLO	40
REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI INTERNI ART. 53 COMMA 5.	40
REGISTRO DI EMERGENZA	40
DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE	41
DETERMINAZIONI ORGANIZZATIVE, CONTRATTI E CIRCOLARI	42
DOCUMENTI INERENTI A GARE D'APPALTO	42
DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO INDIRIZZATI NOMINATIVAMENTE AL PERSONALE DELL'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA	42
LETTERE ANONIME E DOCUMENTI NON FIRMATI	43
DOCUMENTI RICEVUTI PRIMA VIA FAX E POI, SUCCESSIVAMENTE, IN ORIGINALE SU SUPPORTO CARTACEO	43

DOCUMENTI DI COMPETENZA DI ALTRE AMMINISTRAZIONI O DI ALTRI

SOGGETTI 44

MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI 44

**7. SEZIONE 7 - FUNZIONALITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE
INFORMATICA DEI DOCUMENTI 46**

PREMESSA

Obiettivo del Manuale di gestione, diramato con nota prot. nr. 4450/RU del 30 giugno 2008 dall'Area Centrale Tecnologie per l'Innovazione¹, è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili agli addetti al servizio e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

Il Protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'amministrazione.

Il manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.

Il presente documento si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

I manuali utente per i ruoli definiti all'interno dell'applicazione possono essere scaricati dall'applicazione selezionando il manuale di proprio interesse.

¹ E' in corso la revisione del documento [nota aggiunta il 6 aprile 2018]

CAPITOLO 1 – DISPOSIZIONI GENERALI E DEFINIZIONI

1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 20 ottobre 1998 n. 428", all'art. 3, comma 1, lettera c, prevede per tutte le amministrazioni di cui all'art. 2 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165, l'adozione del manuale di gestione. Quest'ultimo, disciplinato dal successivo art. 5, comma 1, "descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio". Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficace gestione del flusso informativo e documentale interno all'amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa. Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento. In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all'interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 50, comma 4 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa – decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 20 dicembre 2000 (già art. 12 del citato DPR n. 428 del 20 ottobre 1998).

1.2. DEFINIZIONI

SIGLA	SIGNIFICATO
<u>AOO</u>	Area Organizzativa Omogenea, un insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'Amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato
<u>Archiviazione ottica</u>	l'operazione che genera, su di un supporto di

	memorizzazione, una registrazione contenente la versione iniziale di una istanza di un documento informatico
<u>Archivio corrente</u>	la parte di documentazione relativa ad affari ed a procedimenti in corso di trattazione, o comunque verso i quali sussiste un interesse corrente
<u>Archivio di deposito</u>	la parte di documentazione relativa ad affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso, ma non ancora destinata istituzionalmente alla conservazione permanente ed alla consultazione da parte del pubblico
<u>Archivio storico</u>	il complesso di documenti relativi ad affari esauriti e destinati, previa operazioni di scarto, alla conservazione permanente per garantire in forma adeguata la consultazione al pubblico
<u>Assegnazione</u>	l'operazione d'individuazione dell'ufficio utente competente per la trattazione del procedimento amministrativo o trattazione di attività d'ufficio, cui i documenti si riferiscono
<u>Classificazione</u>	l'operazione che consente di organizzare i documenti in relazione alle funzioni ed alle modalità operative dell'Amministrazione
<u>CNIPA</u>	Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
<u>CSA</u>	Centro Servizi Amministrativi
<u>DG <sigla direz. Generale></u>	Direzione Generale <Nome Direzione Generale>
<u>Documento amministrativo</u>	ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa
<u>Documento informatico</u>	la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti
<u>DPCM</u>	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
<u>Fascicolo</u>	l'unità archivistica che raccoglie i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad una trattazione di attività d'ufficio
<u>Fascicolazione</u>	l'operazione di riconduzione dei singoli documenti classificati in tanti fascicoli corrispondenti ad altrettante trattazioni o procedimenti amministrativi
<u>Firma Digitale</u>	il risultato della procedura informatica (validazione) basata su di un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al sottoscrittore tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici
<u>Gestione dei documenti</u>	l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione

	di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dall'Amministrazione, nell'ambito del sistema di classificazione adottato
<u>Impronta di un documento informatico</u>	una sequenza di simboli binari in grado di identificare univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile
<u>IPA</u>	l'Indice della Pubblica Amministrazione
<u>N.a.</u>	Indica le attività che l'amministrazione non intende implementare nella prima fase di avvio della gestione con il nuovo applicativo di Protocollo Informatico ASP ma che gestirà in una fase successiva
<u>PdP</u>	Prodotto di Protocollo Informatico
<u>PEC (Posta Elettronica Certificata)</u>	un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici
<u>Piano di conservazione degli archivi</u>	il piano, integrato con il sistema di classificazione, contenente i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e conservazione permanente dei documenti, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei beni culturali
<u>RSP (Responsabile)</u>	quando non meglio specificato, s'intende il responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi
<u>Segnatura di protocollo</u>	l'apposizione o l'associazione, all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso
<u>Sistema di gestione informatica dei documenti</u>	l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dall'Amministrazione per la gestione dei documenti
<u>Supporto di memorizzazione</u>	il mezzo fisico atto a registrare permanentemente informazioni rappresentate in modo digitale, su cui l'operazione di scrittura comporti una modifica permanente ed irreversibile delle caratteristiche del supporto stesso
<u>Testa Unica</u>	il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445 – Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
<u>Titolaria di classificazione</u>	un sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle competenze dell'Amministrazione, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per

	consentirne la sedimentazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo dell'attività svolta
<u>UOP</u>	Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo – rappresenta un ufficio che svolge attività di registrazione di protocollo
<u>UOR</u>	Uffici organizzativi di riferimento – un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e di competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato

1.3. AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE

Ai fini della gestione dei documenti ogni Amministrazione, per una gestione ottimale e funzionale degli innumerevoli flussi esistenti, individua e definisce una serie di Aree Organizzative Omogenee – AOO.

Per la gestione dei documenti, l'Agenzia delle Dogane ha individuato, presso le strutture centrali, un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO-DCRM) composta dall'insieme di tutti gli UOP/UOR dell'Ufficio del Direttore, delle Aree Centrali, degli Uffici di diretta collaborazione del Direttore e del SAISA.

All'interno della AOO-DCRM il sistema di protocollazione è unico, in essa è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. Sebbene il sistema sia sostanzialmente centralizzato, tutte le UOR sono abilitate a svolgere alcuni compiti di UOP, ovvero possono effettuare la protocollazione in uscita dei documenti di competenza.

L'allegato 1 riporta la denominazione, il codice identificativo della AOO, l'insieme degli UOR che la compongono con la loro articolazione in uffici. È suscettibile di modifica in caso di inserimento di nuove (AOO/)UOP/UOR o di riorganizzazione

1.4. TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DELLA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI

Nell'ambito dell'Amministrazione è prevista la funzione di responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli

archivi.

Al servizio è preposto un dirigente ovvero un funzionario, in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione definiti secondo le procedure prescritte dalla disciplina vigente.

Egli è funzionalmente individuato con decreto direttoriale pubblicato sul Portale dell'Agenzia. A detta funzione sono ricondotti i compiti di cui all'articolo 61 comma 3, del Testo Unico.

1.5. UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Nell'ambito dell'AOO il registro di protocollo è unico, sia per la protocollazione in ingresso che in uscita e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo, centralizzato o distribuito. La numerazione si chiude al 31 dicembre e ricomincia il primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Quindi non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

Il numero di protocollo è attribuito dalla procedura di protocollo ASP.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro. Inoltre non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

1.6. ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI INTERNI

Con l'entrata in funzione del sistema di gestione informatica dei documenti cessano tutti i sistemi di registrazione dei documenti alternativi al protocollo informatico dalla data di attivazione del servizio ASP.

1.7. MODELLO OPERATIVO ADOTTATO PER LA GESTIONE DEI DOCUMENTI

Per la gestione dei documenti si è adottato un modello operativo di tipo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici utente, ognuno dei quali è abilitato a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza.

Gli uffici utente ed i soggetti abilitati per la ricezione e l'assegnazione dei documenti sono stati identificati dalle strutture centrali come pure i soggetti competenti per la protocollazione, classificazione ed archiviazione dei documenti sono identificati dal responsabile di struttura mediante ordine di servizio trasmesso al responsabile del Protocollo.

CAPITOLO 2 – DOCUMENTI IN USCITA

La presente sezione fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno e all'esterno dell'AOO.

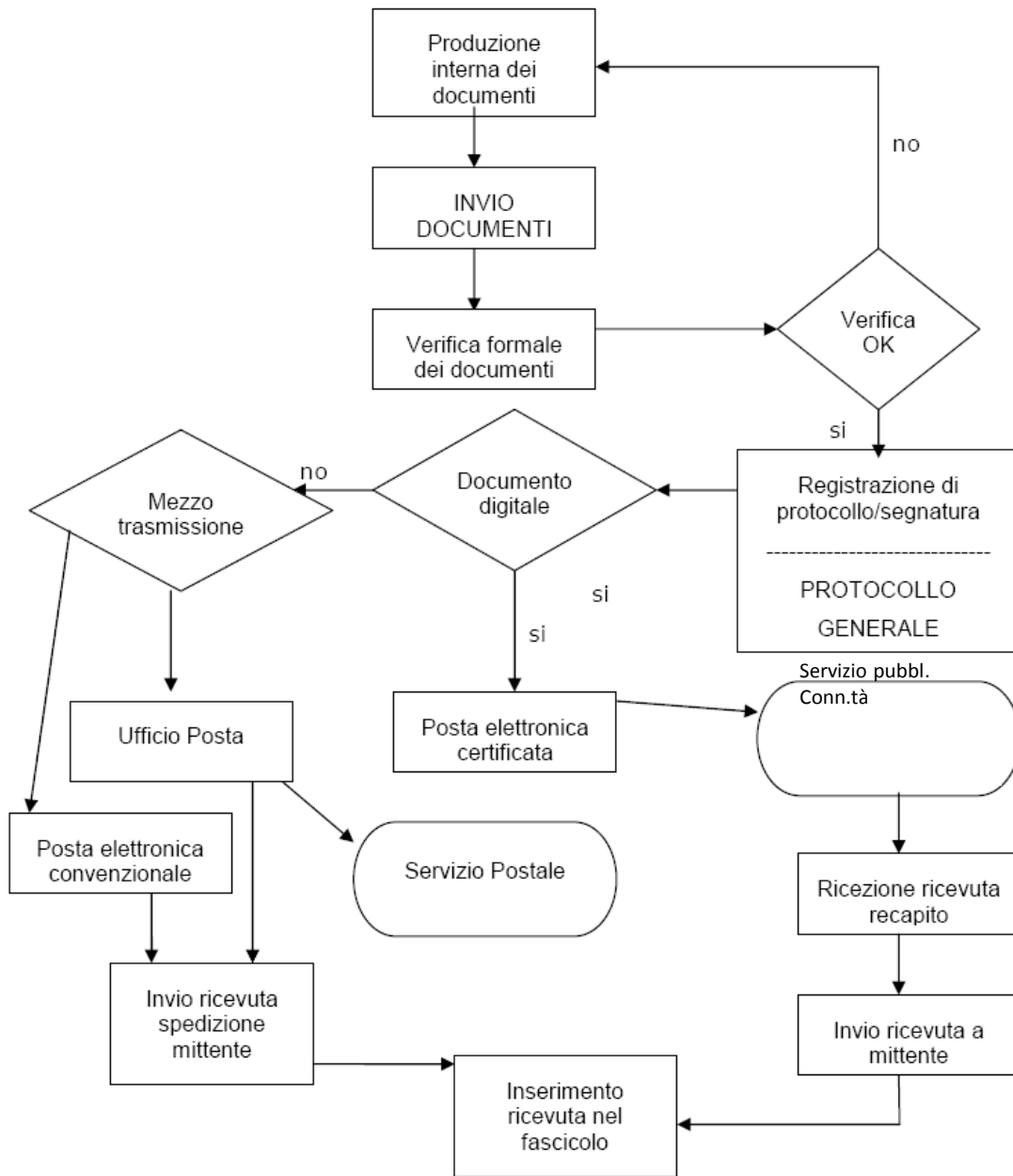
Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini operativi, è classificabile in:

- ricevuto (di norma a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata oppure via cartacea o con supporto rimovibile);
- inviato (inviati di norma per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata);
- interno formale (sono formati con tecnologie informatiche e vengono scambiati per mezzo della posta convenzionale o certificata. Il documento informatico di questo tipo viene prima sottoscritto con firma digitale e poi protocollato);
- interno informale.

Il documento amministrativo, in termini tecnologici, è classificabile in:

- informatico (è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti);
- analogico (documento amministrativo formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta, come le immagini su film, come le magnetizzazioni su nastro su supporto non digitale).

RIEPILOGO SCHEMA FLUSSO DOCUMENTI IN USCITA



2.1. MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI E CONTENUTI MINIMI

I documenti sono prodotti con sistemi informatici, ai sensi dell'articolo 3 del D.L.vo 12 febbraio 1993, n. 39.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti sono definite dai responsabili delle strutture ai sensi dell'articolo 3, comma 2 del D.L.vo 29/93. Per poter consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente occorre inserire le seguenti informazioni:

- denominazione e logo dell'Amministrazione;
- indicazione completa dell'AOO e dell'ufficio utente che ha prodotto il documento;
- indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero, CAP, città, provincia);
- il numero di telefono dell'UOR;
- il numero di fax della UOR protocollo;
- indirizzo mail di posta certificata;

Inoltre, il documento deve recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo di redazione del documento;
- data completa (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero di repertorio (se disponibile);
- il numero degli allegati, se presenti;
- oggetto del documento;
- se trattasi di documento digitale, firma elettronica avanzata o qualificata da parte dell'istruttore del documento e sottoscrizione digitale del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale;
- se trattasi di documento cartaceo, sigla autografa dell'istruttore e sottoscrizione autografa del Responsabile del procedimento amministrativo e/o del responsabile del procedimento finale.

2.2. FORMATO DEI DOCUMENTI INFORMATICI

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della loro sottoscrizione con firma digitale sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione, al fine di garantire la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura (ai sensi dell'art. 3 comma 3 DPCM 13 gennaio 2004).

2.3. SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente (Codice di amministrazione digitale, artt. 2437).

L'Amministrazione si avvarrà pertanto dei servizi di una Certification Authority iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'IPA.

2.4. SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

I documenti da spedire su supporto cartaceo, nell'ambito della UOP, sono trasmessi all'ufficio addetto allo smistamento della posta centrale, abilitato alla spedizione "fisica" della corrispondenza.

2.5. SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Le modalità di composizione e di scambio dei messaggi, il formato della codifica e le misure di sicurezza sono conformi alla circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Gli uffici trasmettono i documenti informatici in partenza, all'indirizzo elettronico dell'ufficio di spedizione, dopo aver eseguito le operazioni di registrazione di protocollo, segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione.

Nel caso di documenti informatici in partenza, l'operatore esegue anche la verifica della validità amministrativa della firma. Il calcolo dell'impronta previsto nell'operazione di registrazione di protocollo si effettua per tutti i file allegati al messaggio di posta elettronica ricevuto o inviato.

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto della corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che per loro natura o per espressa

indicazione del mittente sono destinate ad essere rese pubbliche (cfr. articoli 17, comma 1, del testo unico).

SEZIONE 3 –DOCUMENTI IN INGRESSO

La presente sezione fornisce indicazioni sulla gestione dei documenti in ingresso all'AOO analizzando le diverse modalità dipendenti dalle diverse tipologie di documenti.

3.1 RICEZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

Di seguito si descrive la modalità di ricezione dei documenti che pervengono direttamente presso i locali dell'Amministrazione.

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'Area Organizzativa Omogenea attraverso:

- a) posta convenzionale o corriere;
- b) gli apparecchi fax;
- c) stampa pervenuta da caselle di posta elettronica non certificata;
- c) consegna diretta al reparto postale o agli UOR aperti al pubblico, da parte dell'interessato o persona delegata.

I documenti che transitano attraverso l'ufficio postale vengono consegnati all'Ufficio destinatario per le seguenti operazioni:

- ricezione: apertura buste, autenticazione (esame al fine di verificarne la provenienza), apposizione timbro datario che certifica la ricezione del documento da parte dell'Amministrazione;
- consegna dei documenti di indubbia destinazione al Responsabile Protocollo dell'AOO-DCRM per loro assegnazione (smistamento) ai Responsabili degli Uffici competenti per la trattazione della materia;

Quando la corrispondenza è indirizzata nominativamente, se contiene la dicitura "personale", "riservata" o altro, non viene protocollata ma inoltrata direttamente all'interessato, che valuterà se la corrispondenza ricevuta in via personale o riservata sia da sottoporre all'attenzione per l'eventuale protocollazione.

Se i documenti non devono essere protocollati vengono direttamente inviati agli uffici destinatari.

I documenti cartacei protocollati dalla UOP vengono consegnati agli uffici destinatari per competenza, conoscenza o smistamento.

L'UOP effettuerà la scansione del cartaceo, nel momento in cui si dota della strumentazione necessaria e lo conserverà all'interno di un archivio informatico.

I documenti ricevuti con apparecchi fax, se soggetti a registrazione di protocollo, in assenza di un sistema informatico che ne consenta l'acquisizione in formato elettronico (fax management) sono trattati come documenti cartacei.

Possono non essere seguiti dalla trasmissione dell'originale, in quanto l'uso del

fax soddisfa il requisito della forma scritta; se successivamente si riceve lo stesso documento in originale, è necessario attribuire all'originale la stessa segnatura di protocollo del documento ricevuto via fax. Qualora si rilevi che l'originale è stato registrato con un diverso numero di protocollo, è necessario annullare tale registrazione. Se si riscontrano differenze sia pure minime tra il documento ricevuto via fax e l'originale, si devono considerare documenti diversi e quindi l'originale deve essere registrato con un nuovo numero di protocollo. La segnatura di protocollo si appone sul documento e non sulla copertina di trasmissione del fax; la copertina e il rapporto di trasmissione vengono anch'essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell'avvenuta spedizione.

Sul documento, oltre alla segnatura di protocollo di cui all'art. 19, bisognerà apporre la dicitura "Ricevuto via Fax".

L'individuazione dei fax ricevuti e registrati al protocollo è resa possibile ed immediata dal sistema di gestione informatica dei documenti. Se viene protocollato un fax e successivamente un UO diverso da quello che ha ricevuto il fax riceve anche l'originale e tenta di protocollarlo con le stesse informazioni del primo documento, l'applicazione segnala il caso, per evitare una nuova protocollazione.

Verranno protocollati anche tutti i documenti ricevuti per conoscenza.

3.1. RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi in modo formale sulla/dalla casella di posta elettronica certificata istituzionale dell'amministrazione.

La registrazione di protocollo di un documento informatico sottoscritto con firma digitale è eseguita dopo che l'operatore addetto al protocollo ne ha accertato l'autenticità, la provenienza, l'integrità ed ha verificato la validità della firma.

Nel caso di documenti informatici in partenza, l'operatore esegue anche la verifica della validità amministrativa della firma. Il calcolo dell'impronta previsto nell'operazione di registrazione di protocollo si effettua per tutti i file allegati al messaggio di posta elettronica ricevuto o inviato.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio e sia ad uno o più file ad esso allegati.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura del protocollo.

Le UOP ricevono i documenti informatici interni di tipo formale da protocollare all'indirizzo di posta elettronica interno preposto a questa funzione.

3.2. RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DEI DOCUMENTI

La ricezione dei documenti comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, una al servizio di protocollazione informatica.

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'AOO con gli standard specifici.

Nel caso di documento cartaceo, questo generalmente è consegnato direttamente all'ufficio postale dell'amministrazione in esame e sarà questo a rilasciare una ricevuta di avvenuta consegna del documento. Nel caso dovesse accadere che il documento venisse consegnato a mano direttamente e se venisse richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, la UOP che lo riceve è autorizzata a:

- Rilasciare apposita ricevuta con numero progressivo, nome mittente, data di consegna, oggetto, firma o sigla dell'operatore;
- Apporre, a richiesta e se viene presentata la fotocopia della prima pagina del documento, elementi utili alla dimostrazione della ricezione del documento medesimo (timbro dell'AOO-DCRM con data e ora di arrivo e la sigla dell'operatore);
- apporre gli estremi della segnatura se contestualmente alla ricezione avviene anche la protocollazione.

3.3. IL PROTOCOLLO PARTICOLARE

All'interno dell'AOO è istituito il protocollo riservato sottratto alla consultazione da parte di chi non sia espressamente abilitato. Possono essere previste particolari forme di riservatezza e di accesso al protocollo per alcune tipologie di documenti quali:

- documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- documenti che, se resi noti, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;

- documenti dalla cui pubblicità può derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- documenti sottratti all'accesso
- le tipologie di documenti individuati dalla normativa vigente richiamati nell'allegato 3.

La registrazione nel protocollo particolare è disposta dal Dirigente responsabile dell'AOO-DCRM con l'apposizione, sul documento, della seguente dicitura: "Da registrare sul protocollo riservato".

Nel caso di ricezione ottenuta attraverso la presentazione di un documento telematico si ricorrerà alla stampa mediante sistema informativo di una ricevuta, sia essa singola che riepilogativa a seconda dei casi, comprovante l'avvenuta ricezione dei documenti da parte dell'Amministrazione.

3.4. DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

I documenti ricevuti e prodotti dagli uffici utente dell'applicazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati al precedente paragrafo 16, sono registrati nel sistema di gestione informatica dei documenti.

3.5. REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI RICEVUTI E SPEDITI DA UNA AOO ALLE ALTRE AOO (ANCHE FACENTI PARTE DELLO STESSO ENTE)

Per ogni documento ricevuto o spedito dall'area organizzativa omogenea, è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione informatica dei documenti. Queste regole sono valide per tutti i documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi ed interni formali, digitali o informatici e analogici).

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive, ai sensi dell'articolo 53, comma 3, del Testo Unico.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene ,almeno, i seguenti dati obbligatori:

- a) il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;

- c) il mittente che ha prodotto il documento, registrato in forma non modificabile;
- d) il destinatario del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- f) la classificazione (la quale può essere eseguita anche in una fase successiva a quella della protocollazione, ossia dopo la presa in carico del documento per assegnazione);

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

3.6. SEGNAURA DI PROTOCOLLO

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

La segnatura è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Le informazioni minime apposte od associate al documento mediante l'operazione di segnatura sono quelle elencate nell'articolo 9 del DPCM 31 ottobre 2000, e precisamente:

- a) codice identificativo dell'Amministrazione (MPI);
- b) codice identificativo dell'area organizzativa omogenea (vedi paragrafo 3);
- c) data e numero di protocollo del documento;

E' facoltativo riportare le seguenti informazioni:

- a) denominazione dell'Amministrazione;
- b) indice di classificazione;
- c) il codice identificativo dell'UOR a cui il documento è destinato/assegnato o che ha prodotto il documento; d) numero di fascicolo. Per i documenti informatici in uscita possono essere specificate anche persona e/o ufficio destinatario, eventuali allegati e altre informazioni sul procedimento e sul trattamento. La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di un "segno" grafico sul quale vengono riportate le seguenti informazioni relative

alla registrazione di protocollo:

- codice identificativo dell'amministrazione,
- codice identificativo dell'AOO,
- data e numero di protocollo del documento.

Il "segno" grafico di norma è realizzato con una etichetta autoadesiva corredata di codice a barre o, in alternativa, con un timbro tradizionale.

L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene effettuata dall'UOR competente che redige il documento se è abilitata, come UOP, alla protocollazione dei documenti in uscita; in alternativa l'operazione viene integralmente eseguita dalla UOP.

L'operazione di acquisizione delle immagini dei documenti cartacei è eseguibile solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita, in modo da "acquisire" con l'operazione di scansione, come immagine, anche il "segno" sul documento.

Se è prevista l'acquisizione del documento cartaceo in formato immagine, il "segno" della segnatura di protocollo deve essere apposto sulla prima pagina dell'originale;

Se non dovesse esserci spazio sufficiente sulla prima pagina dell'originale per apporre il "segno" esso verrà apposto sul retro della stessa.

L'amministrazione potrebbe decidere di continuare ad apporre la segnatura a mano sul documento fin quando non ci si dota della strumentazione necessaria.

3.7. ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

La necessità di modificare, per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura.

In tale ipotesi la procedura riporta la dicitura "annullato" in posizione visibile e tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. Il sistema registra l'avvenuta rettifica, la data e il soggetto che è intervenuto.

Solo il responsabile del servizio di protocollo è autorizzato ad annullare, ovvero a

dare disposizioni di annullamento delle registrazioni di protocollo.

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto con specifica nota, adeguatamente motivata, indirizzata al RSP.

3.8. REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO

Il responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi provvede alla produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno. Al riguardo, l'applicativo Protocollo ASP contiene la funzionalità di generazione scarico del registro in formato PDF.

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro informatico di protocollo è riversato, su base giornaliera, su supporti di memorizzazione non riscrivibili i quali sono conservati a cura del responsabile della conservazione delle copie appositamente nominato dall'amministrazione/AOO, diverso dal Responsabile del protocollo, con le modalità previste dalla normativa vigente.

Tali supporti rimovibili sono conservati da persona diversa da colui che ha realizzato il riversamento e dal RSP.

Le procedure di riversamento e custodia delle copie, predisposte dal RSP, sono illustrate nel piano di sicurezza del MdG.

3.9. RECAPITO DEI DOCUMENTI AGLI UFFICI UTENTE

I documenti informatici ricevuti per via telematica sono resi disponibili agli uffici utente, attraverso la rete interna all'Aoo, immediatamente dopo l'operazione di assegnazione.

Le immagini dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono rese disponibili agli uffici utente, attraverso la rete interna dell'Amministrazione, immediatamente dopo l'operazione di scansione.

I documenti ricevuti dall'area organizzativa omogenea su supporto cartaceo, anche se acquisiti in formato ottico, sono consegnati agli uffici utente di competenza i quali hanno il compito di inserirli nei rispettivi fascicoli e conservarli fino al versamento nell'archivio di deposito.

La distribuzione della posta agli Uffici Utenti competenti per materia avviene a cura della UOP mediante consegna a mano, nello stesso giorno della ricezione.

3.10 DOCUMENTI SOGGETTI A SCANSIONE ED UFFICI ABILITATI

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, di formato inferiore od uguale all'A3, dopo le operazioni di registrazione e segnatura protocollo, sono acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner.

Il responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi individua, con l'ausilio dei responsabili dei procedimenti, i documenti da sottrarre al processo di scansione che nel ciclo di lavorazione dei documenti ricevuti segue le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

Per questi documenti Egli è tenuto a specificare le modalità ed i tempi, diversi da quelli ordinari, con cui si procederà alla loro digitalizzazione.

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei sono archiviate, secondo le regole vigenti, su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile al termine del processo di scansione.

I documenti cartacei dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine e conservazione sostitutiva ai sensi della delibera CNIPA 19 febbraio 2004 n. 11 vengono conservati presso l'ufficio dove il documento è stato protocollato fin quando c'è disponibilità di spazio altrimenti viene spostato presso in altri uffici.

L'amministrazione effettuerà questo processo non appena si doterà della strumentazione necessaria e ne darà immediata comunicazione.

3.11 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROCESSO DI SCANSIONE

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione (tipicamente PDF);
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

I documenti con più destinatari, sono riprodotti in formato immagine ed inviati solo in formato elettronico oppure il documento cartaceo originale può essere inviato al primo destinatario

La riproduzione dei documenti cartacei in formato immagine viene eseguita sulla base dei seguenti criteri:

- se il documento ricevuto è in formato A4 o A3 viene acquisito direttamente con le risorse, umane e strumentali, interne all'AOO se non supera un numero di 3 pagine altrimenti verrà effettuata la scansione del frontespizio e dell'indice, se presente;
- se il documento ha una consistenza maggiore o formati diversi dai precedenti, viene acquisito in formato immagine solo se esplicitamente richiesto dagli UOR di competenza, avvalendosi eventualmente dei servizi di una struttura esterna specializzata. In questo caso il RSP, insieme al RPA, individua i documenti da sottoporre al processo di scansione e ne fissa i tempi, diversi da quelli ordinari, e le modalità esecutive.

In ogni caso non vengono riprodotti in formato immagine i seguenti documenti:

- i certificati medici contenenti la diagnosi;
- certificati di invalidità;
- certificati contenenti dati sensibili

SEZIONE 4 – GESTIONE DOCUMENTALE

La presente sezione si pone come obiettivo la definizione di tutti i processi e modalità di gestione dei documenti all'interno del procedimento amministrativo.

4.1. PIANO DI CONSERVAZIONE DELL'ARCHIVIO

Il piano di conservazione dell'archivio dell'Amministrazione, comprendente il titolario di classificazione, è riportato nell'allegato "titolario".

Il titolario è predisposto, verificato e confermato antecedentemente all'avvio delle attività di protocollazione informatica e di archiviazione, considerato che si tratta degli strumenti che consentono la corretta formazione, gestione e archiviazione della documentazione dell'amministrazione.

Adozione del titolario di classificazione: nel momento in cui viene pubblicato il manuale di gestione, il titolario viene automaticamente ufficializzato. La richiesta di pubblicazione la fa il responsabile del progetto "Protocollo Informatico ASP".

Il suo aggiornamento compete esclusivamente al responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi ed è assicurato quando se ne presenta la necessità, nel pieno rispetto delle disposizioni contenute nella normativa vigente in materia di formazione e conservazione degli archivi.

Dopo ogni modifica del titolario, il suddetto responsabile provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici non territoriali sono beni culturali inalienabili. I singoli documenti sono quindi inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'AOO, di norma mediante l'attribuzione di un numero di protocollo e di un codice di classificazione.

L'archivio non può essere smembrato, a qualsiasi titolo, e deve essere conservato nella sua organicità. Il trasferimento ad altre persone giuridiche di complessi organici di documentazione è subordinato all'autorizzazione della direzione generale per gli archivi.

L'archivio di deposito e l'archivio storico non possono essere rimossi dal luogo di conservazione senza l'autorizzazione della direzione generale per gli archivi.

L'archivio di deposito e l'archivio storico non possono essere rimossi dal luogo di

conservazione senza l'autorizzazione della direzione generale per gli archivi

4.2. CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze della AOO.

Essa è eseguita a partire dal titolario di classificazione facente parte del piano di conservazione dell'archivio. Con l'inizio della attività operativa del protocollo unico viene adottato anche un unico titolario di classificazione all'intero di ciascuna AOO dell'amministrazione Ministero della Pubblica Istruzione. Si tratta di un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero definita sulla base della organizzazione funzionale dell'AOO, permettendo di organizzare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi. La definizione del sistema di classificazione è stata effettuata prima dell'avvio del sistema di protocollo informatico.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli uffici utente dell'area organizzativa omogenea, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al titolario riportato nell'allegato "titolario".

Mediante la classificazione si assegna al documento, oltre al codice completo dell'indice di classificazione (titolo, classe, sottoclasse, etc), il numero del fascicolo ed eventualmente del sottofascicolo.

Qualora l'ente lo ritenga opportuno, le operazioni di classificazione possono essere svolte in momenti diversi.

Gli utenti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti sono individuati dai responsabili di struttura ai sensi del paragrafo 7 del presente.

4.3. UNITÀ DI SMISTAMENTO

Le AOO che fruiscono del servizio di protocollo con il proprio PdP eseguono lo smistamento e l'assegnazione dei documenti protocollati e segnati adottando le funzionalità di seguito illustrate:

- tramite la creazione delle liste di competenza con le quali viene suggerita, per tipologia di documento, una prima lista di possibili destinatari;
- direttamente dal Dirigente responsabile il quale segnala, in fase di

smistamento, sul cartaceo, con una indicazione a penna, a chi deve essere assegnato il documento e/o la pratica.

4.4 FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI

Le fasi della gestione dei documenti ricevuti sono:

- a) ricezione del documento;
- b) apertura delle buste contenenti i documenti ricevuti;
- c) registrazione e segnatura di protocollo;
- d) scansione, se si tratta di documenti su supporto cartaceo;
- e) classificazione del documento associandolo ad una voce di titolare (l'attività di classificazione può essere fatta anche successivamente alla presa in carico del documento, dopo l'assegnazione).
- f) assegnazione (se un documento deve essere assegnato ad un utente che non è stato abilitato al sistema di Protocollo ASP, ma è colui che deve evadere la pratica, si assegna il documento all'ufficio di appartenenza e, nel campo note, viene scritto il suo nome).
- g) fascicolazione del documento.

4.5 FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI IN USCITA

Le fasi della gestione dei documenti spediti sono:

- a) produzione del documento;
- b) registrazione e segnatura di protocollo;
- c) classificazione del documento associandolo ad una voce di titolare;
- d) fascicolazione del documento;
- e) spedizione del documento.

4.6. FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI INTERNI

Le fasi della gestione dei documenti interni sono :

- a) produzione del documento;
- b) registrazione e segnatura di protocollo all'interno del registro di protocollo interno;
- c) classificazione del documento associandolo ad una voce di titolare;
- d) fascicolazione del documento.

4.7. COMUNICAZIONI INFORMALI TRA UFFICI UTENTE

Per comunicazione informale tra uffici utente si intende uno scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, del quale non si ritiene necessario tenere traccia in archivio.

Le comunicazioni di questo genere sono generalmente ricevute e trasmesse per posta elettronica e non interessano il sistema di protocollo informatico.

4.8. SCAMBIO DI DOCUMENTI TRA UFFICI UTENTE

Per scambio di documenti tra uffici utente s'intende una comunicazione, con o senza documenti allegati, rilevante ai fini dell'azione amministrativa, della quale si vuole tenere traccia nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento al quale si riferisce e i cui documenti sono già stati protocollati.

Le comunicazioni di questo genere sono comunque gestite con il registro diverso ufficiale di protocollo.

4.9. MEMORIZZAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI E DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DEI DOCUMENTI CARTACEI

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

Le rappresentazioni digitali dei documenti su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione.

Il processo sopra descritto può essere effettuato solo se l'AOO usufruisce della strumentazione necessaria per le attività di scansione e segnatura dei documenti.

4.10. ARCHIVIAZIONE OTTICA

N.A.

4.11. SELEZIONE E SCARTO ARCHIVISTICO

Nel piano di conservazione dell'archivio, inserito nel sistema di gestione informatica dei documenti, insieme al titolare di classificazione potrebbe essere presente anche un massimario di scarto.

Successivamente verrà aggiornato questo manuale per definire il massimario di scarto.

4.12. REGOLE DI ACCESSO AI DOCUMENTI

L'autorizzazione all'accesso ai registri di protocollo è regolata tramite i seguenti strumenti:

- l'utente operatore avrà accesso ai soli documenti da esso stesso creati;
- l'utente documentale avrà accesso a tutti i documenti dell'ufficio di appartenenza e a tutti quei documenti che le vengono assegnati direttamente;
- il responsabile del registro di protocollo avrà accesso a tutti i documenti del registro stesso.

Comunque, la visibilità dei documenti sarà possibile coerentemente con i diritti di accesso al documento stesso. In modo particolare ciascun utente potrà accedere solamente ai documenti assegnati al suo UOR, o agli uffici utente, UU ad esso subordinati.

Infatti, se un documento viene protocollato come riservato, sarà visibile solo agli utenti autorizzati dal RSP.

La registrazione dei documenti nel protocollo riservato è svolta da chi ha l'abilitazione a farlo e comunque da chi viene autorizzato dal responsabile del registro e/o dal dirigente stesso.

4.13. ACCESSIBILITÀ DA PARTE DEGLI UTENTI APPARTENENTI ALL'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA

La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili e password, o altre tecniche e dispositivi di autenticazione sicura.

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo inserisce il livello di riservatezza richiesto per il documento in esame, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema.

In modo analogo, l'ufficio che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne determina anche il livello di riservatezza.

Per quanto concerne i documenti sottratti all'accesso, si rinvia allo specifico regolamento per l'accesso degli atti.

4.14. ACCESSO ESTERNO

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti dell'amministrazione da parte di altre AOO avviene nel rispetto della cooperazione applicativa, secondo il decreto legislativo 28 febbraio 2005 n. 42.

4.15. ACCESSO DA PARTE DI ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti da parte di altre pubbliche amministrazioni, è realizzato applicando le norme ed i criteri tecnici emanati per la realizzazione dell'SPC.

SEZIONE 5 –GESTIONE FASCICOLI E DOSSIER

Nella presente sezione viene definita la gestione dei fascicoli e dei possibili dossier, al fine di archiviare, in base alla classificazione assegnata, tutti i documenti appartenenti ai procedimenti amministrativi.

5.1 IDENTIFICAZIONE DEI FASCICOLI ED UFFICI ABILITATI ALLA LORO FORMAZIONE

Tutti i documenti classificati, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o pratiche. Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o, all'occorrenza, sottofascicolo o inserto, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

5.2 PROCESSO DI FORMAZIONE DEI FASCICOLI

Ogni ufficio utente si fa carico di gestire le pratiche di propria competenza.

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, in base all'organizzazione dell'ente, il soggetto preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo. Un documento può essere assegnato anche a più fascicoli.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- titolo, classe e sottoclasse del titolario di classificazione nell'ambito dei quali il fascicolo si colloca;
- numero del fascicolo, attribuito automaticamente dal sistema;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura del fascicolo;
- AOO e UOR;
- collocazione fisica, di eventuali documenti cartacei;
- collocazione logica, dei documenti informatici;
- livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato da sistema.

Il fascicolo di norma viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolario.

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, l'ufficio di prima assegnazione provvede alla fascicolazione:

1. stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatico, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad una nuova pratica;
2. se si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso:
 - seleziona il relativo fascicolo;
 - collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo selezionato;
 - invia il documento all'UOR cui è assegnata la pratica. Se si tratta di un documento su supporto cartaceo, assicura l'inserimento fisico dello stesso nel relativo carteggio;
3. se dà avvio ad un nuovo fascicolo:
 - si esegue l'operazione di apertura del fascicolo;
 - si collega la registrazione di protocollo del documento al nuovo fascicolo aperto;
 - si assegna il documento ad un ufficio utente su indicazione del Responsabile del procedimento;
 - si invia il documento con il relativo fascicolo al dipendente che dovrà istruire la pratica per competenza;

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

Quando si verifica un errore nella assegnazione di un fascicolo, l'ufficio abilitato all'operazione di fascicolazione provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico e ad inviare il fascicolo all'UOR di competenza.

Il sistema di gestione informatizzata dei documenti tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore di UU che effettua la modifica con la data e l'ora dell'operazione.

I fascicoli, sono annotati nel repertorio dei fascicoli.

Il repertorio dei fascicoli, ripartito per ciascun titolo del titolare, è lo strumento di gestione e di reperimento dei fascicoli. La struttura del repertorio rispecchia quella del titolare di classificazione e quindi varia in concomitanza con l'aggiornamento di quest'ultimo. Mentre il titolare rappresenta in astratto le funzioni e le competenze che l'ente può esercitare in base alla propria missione

istituzionale, il repertorio dei fascicoli rappresenta in concreto le attività svolte e i documenti prodotti in relazione a queste attività. Nel repertorio sono indicati:

- la data di apertura;
- l'indice di classificazione completo (titolo, classe, sottoclasse, etc.);
- il numero di fascicolo (ed altre eventuali partizioni in sottofascicoli e inserti);
- la data di chiusura;
- l'oggetto del fascicolo (ed eventualmente l'oggetto dei sottofascicoli e inserti);
- l'annotazione sullo status relativo al fascicolo, se cioè sia ancora una "pratica" corrente, o se abbia esaurito la valenza amministrativa immediata e sia quindi da mandare in deposito, oppure, infine, se sia da scartare o da passare all'archivio storico;
- l'annotazione sullo stato della pratica a cui il fascicolo si riferisce (pratica in corso da inserire nell'archivio corrente, pratica chiusa da inviare all'archivio di deposito, pratica chiusa da inviare all'archivio di storico o da scartare).

Il repertorio dei fascicoli è costantemente aggiornato.

5.3. APERTURA E REPERTORIO DEI DOSSIER

La formazione di un nuovo dossier avviene attraverso l'operazione di "apertura" che prevede l'inserimento delle seguenti informazioni essenziali:

- il numero del dossier;
- la data di creazione;
- il responsabile del dossier;
- la descrizione o oggetto del dossier;
- la sigla della AOO e dell'UOR;
- l'elenco dei fascicoli contenuti;
- il livello di riservatezza del dossier.

I dossier, di norma, sono annotati nel repertorio dei dossier. Il repertorio dei dossier è costantemente aggiornato.

5.4. PASSAGGIO DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO

Solo in mancanza di spazio fisico dove conservare i fascicoli, gli uffici utente individuano quelli che sono da versare nell'archivio di deposito in quanto relativi ad affari o procedimenti conclusi, o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti.

Dopo di che li inviano all'archivio di deposito con un'apposita funzione del sistema

di protocollo informatico, curando anche il trasferimento fisico degli eventuali carteggi.

Il trasferimento deve essere effettuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie avevano nell'archivio corrente.

Il responsabile cura la formazione e la conservazione di un elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito.

SEZIONE 6 –GESTIONE ECCEZIONI

Nella sezione seguente vengono presentate tutte le casistiche in cui un documento viene gestito in maniera non standard o comunque non rispondente alle procedure tipo.

6.1. DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, ai sensi dell'art. 53 comma 5 del DPR n. 445/2000 le seguenti tipologie di documenti:

- le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della Pubblica Amministrazione, le note di ricezione circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, gli opuscoli, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi, i biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti, etc.), gli allegati accompagnati da lettera di trasmissione, certificati ed affini, le offerte/preventivi di terzi non richiesti.

Sono altresì esclusi dalla registrazione di protocollo:

- i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione elencati nell'allegato "documenti particolari";
- i documenti formati all'interno dell'AOO e scambiati fra uffici utente;

6.2 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI INTERNI ART. 53 COMMA 5.

Per ogni documento prodotto dagli uffici utente, non spedito a soggetti esterni all'AOO e non rientrante nelle categorie di documenti esclusi dalla registrazione ai sensi del paragrafo 16 del presente documento, indipendentemente dal supporto sul quale è formato, è effettuata una registrazione di protocollo.

Per la corrispondenza interna all'ufficio non viene effettuata la registrazione sul cosiddetto registro interno. Infatti, nell'AOO-DCRM non è ammessa altra forma di protocollazione o di registrazione diversa da quella del Registro Ufficiale di protocollo e del Registro Riservato.

6.3 REGISTRO DI EMERGENZA

Il responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su registri di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema.

In taluni casi, dovranno essere compilati in ogni loro parte e firmati, i Moduli di

Registrazione di Emergenza (vedi allegato in appendice) oppure l'amministratore di AOO può autorizzare l'utilizzo del sistema locale di registrazione d'emergenza, dopo aver sospeso il registro ufficiale di protocollo.

Si applicano le modalità di registrazione dei documenti sul registro di emergenza e di recupero delle stesse nel sistema di protocollo informatico, in ottemperanza all'articolo 63 del Testo Unico.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.

A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo.

In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

Qualora durante l'anno non venga utilizzato il registro di emergenza, il RSP annota sullo stesso il mancato uso.

Non appena il sistema si rende di nuovo disponibile e quindi viene chiuso il registro d'emergenza, si provvede a caricare sul registro ufficiale di protocollo le registrazioni relative utilizzando una procedura apposita per lo scarico dei dati.

6.4. DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'amministrazione destinataria sono effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 24 (ventiquattro) ore lavorative dal ricevimento di detti documenti. In alcuni casi il responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi

documentali e degli archivi può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando comunque un limite di tempo e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, al timbro datario d'arrivo, esplicitandone l'autorizzazione attraverso apposite note interne.

Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione. Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il RSP descrive nel provvedimento sopra citato.

6.5. DETERMINAZIONI ORGANIZZATIVE, CONTRATTI E CIRCOLARI

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, le tipologie di documenti riportati in allegato "documenti particolari". Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'articolo 53 comma 5 del decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445.

6.6. DOCUMENTI INERENTI A GARE D'APPALTO

La corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta" – "gara d'appalto" – "preventivo" o simili, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisce alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione della segnatura, della data e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, e deve essere inviata al Responsabile del Procedimento.

E' compito dello stesso ufficio provvedere alla custodia delle buste o dei contenitori protocollati, con mezzi idonei, sino all'espletamento della gara stessa.

Dopo l'apertura delle buste l'UOR che gestisce la gara d'appalto riporta gli estremi di protocollo indicati sulla confezione esterna, su tutti i documenti in essa contenuti, mantenendo tale confezione come allegato.

Per motivi organizzativi tutti gli UOR sono tenuti ad informare preventivamente il RSP dell'amministrazione in merito alle scadenze di concorsi, gare, bandi di ogni genere.

6.7. DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO INDIRIZZATI NOMINATIVAMENTE AL PERSONALE DELL'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA.

La posta indirizzata nominativamente al personale dell'area organizzativa

omogenea viene regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale". In questo caso viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta e preso visione del contenuto, se valuta che il documento ricevuto non è personale lo deve riconsegnare al responsabile dell'ufficio per le attività di protocollazione.

6.8. LETTERE ANONIME E DOCUMENTI NON FIRMATI

I documenti (informatici o cartacei) anonimi, come tali individuati ai sensi dell'art. 8, comma 4, e 141 del codice di procedura penale, vengono inviati al RSP dell'AOO-DCRM che ne effettua la valutazione:

- se ritiene che contengano dati o informazioni di interesse dell'amministrazione/AOO, provvede ad inviarli agli uffici competenti per le ulteriori eventuali determinazioni, e decide se farli registrare nel protocollo generale o riservato.
- se si riesce a capire chi è il mittente del documento, sebbene non apertamente dichiarato, il datomittente viene comunque inserito nel campo note.
- se si ritiene che il documento anonimo non contenga dati rilevanti dal punto di vista amministrativo, potrebbe non venire registrato.

Lo stesso comportamento viene tenuto anche nel caso di documenti con firma illeggibile (un esempio è la firma in un fax).

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite dal RSP dell'AOO-DCRM attesta la data, la forma e la provenienza di ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto, devono essere protocollate ed identificate come tali, con la dicitura "mittente sconosciuto o anonimo" e "documento non sottoscritto".

Per le stesse ragioni le lettere con mittente, prive di firma o con firma illeggibile, vanno protocollate e vengono identificate come tali.

E' poi compito dell'UOR di competenza e, in particolare, del RPA valutare, se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

6.9. DOCUMENTI RICEVUTI PRIMA VIA FAX E POI, SUCCESSIVAMENTE, IN ORIGINALE SU SUPPORTO CARTACEO

Il documento ricevuto a mezzo fax è un documento analogico a tutti gli effetti.

Il documento trasmesso da chiunque ad una pubblica AOO tramite fax, qualora ne venga accertata la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta. Sul documento trasmesso via fax può essere apposta la dicitura: "La trasmissione via fax del presente documento non prevede l'invio del documento originale".

Solo su richiesta del destinatario verrà trasmesso anche l'originale.

Il fax ricevuto direttamente su una postazione di lavoro è la rappresentazione informatica di un documento che può essere, sia stampato e trattato come un fax convenzionale, sia visualizzato e trattato interamente con tecniche informatiche.

In questo secondo caso il "file" rappresentativo del fax, viene inviato all'ufficio di competenza per essere sottoposto alle operazioni di protocollazione e segnatura secondo gli standard XML vigenti e poi, trattato secondo le regole precedentemente specificate per la gestione dei documenti informatici.

6.9. DOCUMENTI DI COMPETENZA DI ALTRE AMMINISTRAZIONI O DI ALTRI SOGGETTI

Qualora pervenga all'area organizzativa omogenea un documento di competenza di un altro ente, altra persona fisica o giuridica, lo stesso viene trasmesso a chi di competenza, se individuabile, altrimenti viene restituito al mittente.

Nel caso in cui un documento della fattispecie sopra indicata venga erroneamente registrato al protocollo, verrà spedito a chi di competenza, oppure restituito al mittente, con una lettera di trasmissione opportunamente protocollata; il documento protocollato sarà soggetto alla procedura di annullamento del protocollo.

6.10 MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI

Nel caso di assegnazione errata, l'ufficio utente che riceve il documento, se è abilitato allo smistamento, provvede a trasmettere l'atto all'UOR competente, in caso contrario comunica l'errore alla UOP che ha erroneamente assegnato il documento, che procederà ad una nuova assegnazione.

Nel caso in cui un documento assegnato erroneamente ad un UU afferisca a competenze attribuite ad altro UU dello stesso UOR, l'abilitazione al relativo cambio di assegnazione è attribuita al Responsabile della UOR medesima o a persona da questi incaricata.

Nel caso in cui venisse assegnato un documento ad una persona assente dal lavoro il mittente può eseguire l'annullamento dell'assegnazione.

Un altro livello di assegnazione, per evitare che succeda quanto scritto nel capoverso precedente, può essere quello di assegnare il documento all'ufficio di competenza.

Il sistema di gestione informatica tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

SEZIONE 7 FUNZIONALITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI

Le funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti in uso presso gli uffici sono descritte in nel manuale didattico (manuale_didattico_protocollo informatico Ver 1.0 del 5/6/2006) del protocollo informatico.