



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
"Giorgio Gasparini" Vignola (MODENA)

Enti Pubblici territoriali soci: Unione di Comuni Terre di Castelli e Comuni di Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Guiglia, Marano sul Panaro, Montese, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola, Zocca.

**MANUALE DI GESTIONE
DEL PROTOCOLLO INFORMATICO
DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI
(artt. 3 e 5 DPCM 31 ottobre 2000)**

Area Organizzativa Omogenea
"ASP Giorgio Gasparini"
Vignola

Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione nr. 2 del 28.01.2013

Sede: Via Libertà, 799 - 41058 Vignola (MO) - Tel 059/77.05.211 Fax 059/77.05.200
C.F. e Part.IVA: 03099960365 - **Sito web:** www.aspvignola.mo.it

INDICE

1.	PRINCIPI GENERALI	pag. 5
1.1	Premessa	pag. 5
1.2	Ambito di applicazione del manuale	pag. 5
1.3	Definizioni e norme di riferimento	pag. 6
1.4	Aree Organizzative Omogenee (AOO) e modelli organizzativi	pag. 6
1.5	Aree Organizzative Responsabili (UOR)	pag. 7
1.6	Servizio per la gestione informatica del protocollo	pag. 7
1.7	Conservazione delle copie di riserva	pag. 8
1.8	Firma digitale	pag. 8
1.9	Tutela dei dati personali	pag. 8
1.10	Caselle di posta elettronica certificata	pag. 8
1.11	Sistema di classificazione dei documenti	pag. 9
2.	ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO	pag.10
2.1	Eliminazione protocolli diversi	pag. 10
3.	MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI	pag. 11
3.1	Principi generali	pag. 11
3.2	Documento ricevuto	pag. 11
3.3	Documento inviato	pag. 11
3.4	Documento interno formale	pag. 11
3.5	Documento interno informale	pag. 12
3.6	Documento informatico	pag. 12
3.7	Documento analogico – cartaceo	pag. 12
3.8	Formazione dei documenti – aspetti operativi	pag. 12
3.9	Sottoscrizione di documenti informatici	pag. 13
3.10	Requisiti degli strumenti informatici di scambio	pag. 13
3.11	Firma digitale	pag. 14
3.12	Verifica delle firme con il PDP	pag. 14
3.13	Uso della posta elettronica certificata	pag. 14
4.	DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI	pag. 16
4.1	Ricezione documenti cartacei a mezzo posta convenzionale e consegna diretta da parte dell'interessato	pag. 16
4.2	Provenienza di documenti interni formali e informali	pag. 17
4.3	Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale	pag. 17
4.4	Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili	pag. 17
4.5	Errata ricezione di documenti digitali	pag. 18
4.6	Errata ricezione di documenti cartacei	pag. 18
4.7	Attività di protocollazione dei documenti	pag. 18
4.8	Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici	pag. 18
4.9	Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei	pag. 18
4.10	Conservazione dei documenti informatici	pag. 18
4.11	Conservazione delle rappresentazioni digitali di documenti cartacei	pag. 19
4.12	Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti	pag. 19
4.13	Sorgente interna dei documenti	pag. 19
4.14	Verifica formale dei documenti	pag. 19
4.15	Registrazione di protocollo e segnatura	pag. 20
4.16	Trasmissione di documenti informatici	pag. 20
4.17	Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta	pag. 20

4.18	Documenti in partenza per posta convenzionale con più destinatari	pag. 20
4.19	Trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax.....	pag. 21
4.20	Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo	pag. 21
5.	MODALITA' DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO	pag. 22
5.1	Unicità del protocollo informatico	pag. 22
5.2	Registro giornaliero di protocollo	pag. 22
5.3	Registrazione di protocollo	pag. 22
5.3.1	Documenti informatici	pag. 23
5.3.2	Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)	pag. 23
5.4	Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo	pag. 23
5.5	Segnatura di protocollo dei documenti	pag. 24
5.6	Annullamento delle registrazioni di protocollo	pag. 24
5.7	Documenti con più destinatari	pag. 25
5.8	Documenti ricevuti e inviati a mezzo telegrammi	pag. 25
5.9	Documenti cartacei ricevuti e inviati a mezzo telefax	pag. 25
5.10	Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei	pag. 26
5.11	Fatture, assegni e altri valori di debito o credito	pag. 26
5.12	Protocollazione di documenti inerenti a gare di appalto su supporti cartacei	pag. 26
5.13	Protocolli urgenti	pag. 26
5.14	Documenti anonimi – documenti non firmati	pag. 27
5.15	Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale	pag. 27
5.16	Protocollo di documenti digitali o cartacei pervenuti erroneamente	pag. 27
5.17	Integrazioni documentarie	pag. 27
5.18	Corrispondenza personale o riservata	pag. 27
5.19	Registrazioni di protocollo particolari (riservate)	pag. 28
5.20	Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo	pag. 28
5.21	Gestione delle registrazioni di protocollo con il PDP	pag. 28
5.22	Registrazioni di protocollo	pag. 28
5.23	Registro informatico di protocollo	pag. 28
6.	REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI	pag. 30
6.1	Regole generali	pag. 30
6.2	Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale	pag. 30
6.3	Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo	pag. 30
7.	U.O RESPONSABILI DELLE ATTIVITA' DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E DI TENUTA DEI DOCUMENTI	pag. 32
7.1	Servizio della conservazione elettronica dei documenti	pag. 32
7.2	Archiviazione ottica dei documenti analogici	pag. 32
7.3	Archiviazione ottica dei documenti digitali	pag. 32
8.	SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE	pag. 34
8.1	Protezione e conservazione degli archivi pubblici	pag. 34
8.2	Titolario o piano di classificazione	pag. 34
8.3	Fascicolazione dei documenti	pag. 35
8.4	Apertura e chiusura fascicoli	pag. 35
8.5	Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito	pag. 35
8.6	Consultazione degli archivi	pag. 35
9.	RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI	pag. 36
9.1	Generalità	pag. 36
9.2	Profili di accesso	pag. 36

10.	MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	pag. 37
10.1	Il registro di emergenza	pag. 37
10.2	Modalità di apertura del registro di emergenza	pag. 37
10.3	Modalità di utilizzo del registro di emergenza	pag. 37
10.4	Modalità di chiusura e recupero del registro di emergenza	pag. 38
11.	APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI	pag. 39
11.1	Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale	pag. 39
11.2	Pubblicità del presente manuale	pag. 39
11.3	Operatività del presente manuale	pag. 39

1 PRINCIPI GENERALI

1.1 PREMESSA

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 19981 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”.

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).

Obiettivo del Manuale di gestione 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 pertanto 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.

Esso disciplina:

- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero in via transitoria, i flussi cartacei in rapporto al protocollo informatico;
- i livelli di esecuzione, le responsabilità ed i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative;
- l’uso del titolare di classificazione e del massimario di selezione e di scarto;
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell’azione amministrativa.

Il Manuale è articolato in due parti, nella prima vengono indicati l’ambito di applicazione, le definizioni usate e i principi generali del sistema, nella seconda sono descritte analiticamente le procedure di gestione dei documenti e dei flussi documentali.

1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell’art. 3, comma c9 e art. 5 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico.

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi dell’AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA “GIORGIO GASPARINI” DI VIGNOLA a partire dal 28/01/2013 come da Delibera del Consiglio di Amministrazione nr. 2 del 28/01/2013.

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 efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'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.

1.3 DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO

Ai fini del presente Manuale si intende:

- per "amministrazione", l'AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA "GIORGIO GASPARINI" di Vignola
- per "Testo Unico", il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445 - Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- per "regole tecniche", il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 - Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR 20 ottobre 1998, n. 428;
- per Codice, il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale e successive modifiche e integrazioni

Si riportano, di seguito, gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- **AOO** - Area Organizzativa Omogenea;
- **MdG** - Manuale di Gestione del protocollo informatico e gestione documentale e degli archivi;
- **RPA** - Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- **RSP** - Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- **PdP** - Prodotto di Protocollo informatico - l'applicativo sviluppato o acquisito dall'amministrazione/AOO per implementare il servizio di protocollo informatico;
- **UOP** - Unità Organizzative di registrazione di Protocollo - rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo;
- **UOR** - 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;
- **UU** - Ufficio Utente - un ufficio dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico; ovvero il soggetto destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali.

1.4 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE (AOO) E MODELLI ORGANIZZATIVI

Per la gestione dei documenti, l'amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata Azienda Pubblica di Servizi alla persona "Giorgio Gasparini" di Vignola. Di conseguenza l'Area Organizzativa Omogenea è l'insieme delle Unità organizzative Responsabili (UOR), che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico.

Nell'unica AOO è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e dell'archivio. (allegato nr. 1)

1.5 AREE ORGANIZZATIVE RESPONSABILI (UOR)

Le Unità Organizzative Responsabili (UOR) sono 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 di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali, ed i loro responsabili sono chiamati a rispondere della documentazione da essi prodotta ed ad esse destinata, secondo quanto prevista dal presente Manuale.

Le UOR che afferiscono alla AOO individuata dall'Amministrazione sono le aree e i servizi descritti nell'organigramma aziendale (allegato 2).

1.6 SERVIZIO PER LA GESTIONE INFORMATICA DEL PROTOCOLLO

Nell'Area organizzativa Omogenea individuata è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Alla guida del suddetto servizio è posto il Responsabile del Servizio di Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito RSP).

Egli è funzionalmente individuato nell'area Servizi Amministrativi, Ufficio Protocollo/Affari Generali e Gare nella persona di Ori Francesca nominata con atto gestionale nr. 307 del 28.12.2012 (allegato 3).

Nei casi di vacanza, assenza o impedimento del responsabile, il titolare individua in Toffolo Elena e Scaglioni Simonetta, proprie sostitute.

È compito del servizio:

- predisporre lo schema del Manuale di gestione del protocollo informatico con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- provvedere alla pubblicazione del Manuale (eventualmente anche sul sito Internet dell'amministrazione);
- proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione di protocolli diversi dal protocollo informatico;
- garantire, secondo le modalità operative aziendali, la sicurezza informativa relativa alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici;
- abilitare gli addetti dell'amministrazione all'utilizzo del PdP e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, registrazione, modifica ecc.);
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- garantire la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla AOO attraverso l'adozione dei formati standard previsti dalla normativa vigente;
- curare le funzionalità del sistema affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza in luoghi sicuri e diversi da quello in cui viene custodito il suddetto sistema;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

1.7 CONSERVAZIONE DELLE COPIE DI RISERVA

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro informatico di protocollo, almeno al termine della giornata lavorativa, va riversato in automatico, nel rispetto della normativa vigente, su supporti informatici non riscrivibili.

Tali supporti rimovibili sono conservati da persona diversa RSP.

Per questo motivo l'amministrazione ha individuato con atto gestionale di incarico nr. 286 del 27.12.2012 la Ditta Mutina.net snc responsabile della conservazione delle copie di riserva. (allegato nr. 4).

1.8 FIRMA DIGITALE

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e di archivistica, l'amministrazione fornisce la firma digitale ai soggetti da essa delegati a rappresentarla (allegato 5).

1.9 TUTELA DEI DATI PERSONALI

L'amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali - comuni, sensibili e/o giudiziari contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza dà attuazione al dettato del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

- Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo veri e propri, sono incaricati dal titolare dei dati e, se nominato, dal responsabile.
- Relativamente agli adempimenti esterni, l'amministrazione si è organizzata per garantire che i certificati ed i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite; inoltre l'amministrazione certificante, in caso di accesso diretto ai propri archivi, rilascia all'amministrazione procedente apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente.

In relazione alla protezione dei dati personali trattati al proprio interno l'amministrazione dichiara di aver ottemperato a quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, con particolare riferimento:

- al principio di necessità nel trattamento dei dati;
- al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato;
- alle modalità del trattamento e ai requisiti dei dati;
- all'informativa fornita agli interessati ed al relativo consenso quando dovuto;
- alla nomina degli incaricati del trattamento, per gruppo o individualmente;
- alle misure minime di sicurezza.

1.10 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

L'AOO si dota di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO. Inoltre l'AOO si dota di una casella di posta elettronica - anche di tipo tradizionale - interna, di appoggio, destinata a raccogliere tutti messaggi di posta elettronica con annessi documenti ed eventuali allegati destinati ad essere formalmente inviati all'esterno con la casella di posta "istituzionale" della AOO.

In attuazione di quanto previsto dalla direttiva 27 novembre 2003 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione dota tutti i propri dipendenti, per i quali è prevista una postazione con personal computer, di una casella di posta elettronica.

1.11 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

Con l'inizio della attività operativa del protocollo unico viene adottato anche un unico titolare di classificazione dell'amministrazione per l'AOO che identifica l'amministrazione stessa (Allegato n. 6).

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. Il contenuto della classificazione è dettagliatamente illustrato al successivo capitolo 8.

2 ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO – PIANO SICUREZZA

2.1 ELIMINAZIONE PROTOCOLLI DIVERSI

In coerenza con quanto previsto e disciplinato, tutti i documenti inviati e ricevuti dall'amministrazione sono registrati all'interno del registro di protocollo informatico. Pertanto tutti i registri particolari di protocollo sono aboliti ed eliminati.

Sono consentite, tuttavia, forme di registrazione particolari per alcune tipologie di documenti (allegato n. 7).

3 MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI

3.1 PRINCIPI GENERALI

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'AOO.

Prima di entrare nel merito, occorre caratterizzare l'oggetto di scambio: il documento amministrativo.

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

- ricevuto;
- inviato;
- interno formale;
- interno informale.

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

- informatico;
- analogico.

3.2 DOCUMENTO RICEVUTO

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato:

- 1 a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
- 2 su supporto rimovibile quale, ad esempio, *CD ROM, DVD, pen drive*, etc, consegnato direttamente alla UOP o inviato per posta convenzionale o corriere.

Un documento analogico può essere recapitato:

- 1 a mezzo posta convenzionale o corriere;
- 2 a mezzo posta raccomandata;
- 3 per telefax o telegramma;
- 4 con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso delegata alle UOP e/o agli UOR aperti al pubblico.

3.3 DOCUMENTO INVIATO

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dall'AOO.

In caso contrario, il documento informatico viene riversato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario.

3.4 DOCUMENTO INTERNO FORMALE

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

Lo scambio tra UOR/UU di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico probatoria, avviene di norma per mezzo della posta elettronica convenzionale, o, se disponibile, di quella certificata.

Il documento informatico scambiato viene prima sottoscritto con firma digitale e poi protocollato.

Nella fase transitoria di migrazione verso la completa gestione informatica dei documenti, il documento interno formale può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno della AOO. In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa sia sull'originale che sulla minuta e successivamente protocollato.

3.5 DOCUMENTO INTERNO INFORMALE

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

Per la formazione, la gestione e la sottoscrizione di documenti informatici aventi rilevanza esclusivamente interna ciascuna AOO può adottare, nella propria autonomia organizzativa, regole diverse da quelle contenute nelle regole tecniche vigenti. In questa eventualità, le diverse regole adottate saranno pubblicate nel presente MdG.

3.6 DOCUMENTO INFORMATICO

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti; l'art. 20 del decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, recante "Codice dell'amministrazione digitale" prevede che:

- 1 Il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del presente codice ed alle regole tecniche di cui all'articolo 71.
- 2 Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale soddisfa il requisito legale della forma scritta se formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 che garantiscano l'identificabilità dell'autore e l'integrità del documento.
- 3 Le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi dell'articolo 71; la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale.
- 4 Con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico".

3.7 DOCUMENTO ANALOGICO – CARTACEO

Per documento analogico si intende un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura) e poi stampata. In quest'ultimo caso si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure di conservazione sostitutiva, descritte nel seguito del Manuale.

3.8 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa.

Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale:

- tratta un unico argomento indicato in maniera sintetica ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- è riferito ad un solo protocollo;
- può far riferimento a più fascicoli.

Le firme (*e le sigle se si tratta di documento analogico*) necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dai responsabili dei singoli UOR.

Il documento deve consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa della AOO;
- l'indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero, CAP, città, provincia);
- il numero di telefono e di fax dell'amministrazione;
- il codice fiscale dell'amministrazione;
- indirizzo mail di posta certificata

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo di redazione del documento;
- la data, (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'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 (RPA) e/o del responsabile del provvedimento finale.

3.9 SOTTOSCRIZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI

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

L'amministrazione si avvale dei servizi di una autorità di certificazione accreditata, iscritta all'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dall'IPA.

I documenti informatici prodotti dall'amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità (vedi art. 3 comma 3 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004).

3.10 REQUISITI DEGLI STRUMENTI INFORMATICI DI SCAMBIO

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di sicurezza di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno delle AOO;
- l'interconnessione tra AOO, ovvero l'interconnessione tra le UOP/UOR e UU di una stessa AOO nel caso di documenti interni formali;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

3.11 FIRMA DIGITALE

Lo strumento che soddisfa i primi tre requisiti di cui al precedente paragrafo 3.9 è la firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti da e per l'AOO e per sottoscrivere documenti o qualsiasi altro "file" digitale con valenza giuridico-probatoria.

I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità.

Tale processo si realizza in modo conforme a quanto prescritto dalla normativa vigente.

3.12 VERIFICA DELLE FIRME CON IL PDP

Nel PdP sono previste funzioni automatiche di verifica della firma digitale apposta dall'utente sui documenti e sugli eventuali allegati da fascicolare.

La sequenza delle operazioni previste è la seguente:

- apertura della busta "virtuale" contenente il documento firmato;
- verifica della validità del certificato;
- verifica della firma o delle firme multiple;
- verifica dell'utilizzo nella apposizione della firma di un certificato utente emesso da una *Certification Authority* (CA) presente nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati, e segnalazione all'operatore di protocollo dell'esito della verifica;

3.13 USO DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045- 2049 e successive modificazioni o integrazioni.

Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo (trasmissione e interscambio dei documenti informatici).

Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento da una AOO a un'altra utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo, è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- redigere il documento con un sistema di videoscrittura;
- inserire i dati del destinatario (almeno denominazione, indirizzo, casella di posta elettronica);
- firmare il documento (e eventualmente associare il riferimento temporale al documento firmato) e inviare il messaggio contenente il documento firmato digitalmente alla casella interna del protocollo;
- assegnare il numero di protocollo in uscita al documento firmato digitalmente;
- inviare il messaggio contenente il documento firmato e protocollato in uscita alla casella di posta istituzionale del destinatario.

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) consente di:

- firmare elettronicamente il messaggio;
- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO appartenenti alla stessa e ad altre amministrazioni.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione della AOO ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.

I messaggi di ritorno, che sono classificati in:

- conferma di ricezione;
- notifica di eccezione;
- aggiornamento di conferma;

- annullamento di protocollazione;

sono scambiati in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da una AOO e sono codificati secondo lo stesso standard MIME.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata è strettamente correlato all'Indice della Pubblica Amministrazione, dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle AOO.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

4 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

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

1. servizio postale
2. apparecchi fax.
3. consegna diretta da parte dell'interessato all'URP dell'Azienda

4.1 RICEZIONE DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA CONVENZIONALE E CONSEGNA DIRETTA DA PARTE DELL'INTERESSATO (Allegato 8)

I documenti vengono consegnati dal personale delle Poste o direttamente dall'interessato all'URP dell'Azienda per le seguenti operazioni:

- apertura buste, autenticazione (esame al fine di verificare la provenienza), verifica dell'indirizzo e del destinatario sulle stesse apposte, apposizione timbro datario di arrivo che certifica la data certa di ricezione del documento da parte dell'Amministrazione, conservazione delle buste in un unico contenitore per l'eventuale verifica dei timbri postali;
- inoltro all'ufficio Protocollo che provvede alla registrazione del protocollo e allo smistamento ai responsabili di area e coordinatori competenti per la trattazione della materia.

Quando la corrispondenza è indirizzata nominativamente a ospiti della Casa Residenza per anziani di Vignola, la busta viene consegnata direttamente al destinatario o familiare; quando è indirizzata all'Azienda, al direttore, ai responsabili, ai coordinatori o ai componenti del Consiglio di Amministrazione, se contiene la scritta "personale" "riservata" o altro, non viene aperta ma inoltrata al direttore o al destinatario indicato che procede all'apertura, valuta il contenuto ed eventualmente, nel caso riguarda l'istituzione, provvede a inoltrarla all'ufficio protocollo per la registrazione altrimenti viene inviata direttamente agli uffici destinatari.

La corrispondenza relativa a bandi di gara è registrata con l'apposizione del timbro datario di arrivo con anche l'indicazione dell'orario e del numero di protocollo sulla busta chiusa che viene consegnata all'ufficio responsabile della gara.

I documenti che arrivano ad altre sedi dell'Azienda devono essere inviate immediatamente via fax all'URP, se urgenti, oppure tramite giro posta interno se trattasi di posta ordinaria.

I documenti ricevuti con apparecchi fax, se soggetti a registrazione di protocollo, 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 lo stesso numero 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 fax di trasmissione vengono anch'essi allegati al documento per documentare tempi e modi dell'avvenuta trasmissione.

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, si riceve anche l'originale, e in fase di protocollazione vengono inserite le stesse informazioni del primo documento protocollato, l'applicazione segnala la sua presenza, per evitare una nuova protocollazione.

4.2 PROVENIENZA DI DOCUMENTI INTERNI FORMALI E INFORMALI

I documenti interni dell'Amministrazione sono predisposti su supporto cartaceo con tecnologie informatiche. Lo scambio tra gli uffici dell'Amministrazione dei documenti analogici interni formali avviene con servizio di posta interna o di telefax.

Con l'introduzione di documenti originali con mezzi informatici, lo scambio degli stessi può avvenire per mezzo della procedura di protocollo informatico; il documento informatico viene prima sottoscritto con firma digitale e poi protocollato; il mezzo di recapito della corrispondenza informatica è la posta elettronica convenzionale.

Nel caso di trasmissione interna, se al documento sono associati allegati che superano la dimensione della casella di posta elettronica della AOO, si procede ad un riversamento (nelle forme dovute), su supporto rimovibile da consegnare al destinatario del documento.

Per i documenti interni informali vale quanto detto per i documenti formali a ad eccezione della obbligatorietà della sottoscrizione e della registrazione di protocollo.

4.3 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLA CASELLA DI POSTA ISTITUZIONALE

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale (l'indirizzo è: aspvignola@pec.it) che è accessibile solo all'Ufficio protocollo che procede, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento alla registrazione di protocollo.

Nel caso in cui venga recapitato per errore un documento indirizzato ad altro destinatario lo stesso è restituito al mittente con le modalità che saranno successivamente illustrate.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati.

Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente ovvero non siano dotati di firma elettronica e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è inserito nel sistema di gestione documentale con il formato di origine apponendo la dicitura "Documento ricevuto via posta elettronica" e successivamente protocollato, smistato, assegnato e gestito. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quella di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA). Tale disposizione si applica anche alla casella di posta elettronica istituzionale non certificata (indirizzo: info@aspvignola.mo.it) o alle caselle di posta non certificate istituite presso i vari uffici per consentire ai cittadini l'accesso e la comunicazione dall'esterno.

I messaggi di posta ricevuti dalle caselle di posta dei vari uffici vanno inoltrati alla casella di posta istituzionale inviando un messaggio, per conoscenza, al mittente con l'indicazione della casella di posta istituzionale.

L'addetto protocollatore controlla quotidianamente i messaggi pervenuti nella casella di posta istituzionale certificata e verifica se sono da protocollare.

4.4 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SU SUPPORTI RIMOVIBILI

Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, l'Amministrazione si riserva la facoltà acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione; superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso. Qualora il documento informatico venga consegnato direttamente

all'Amministrazione e sia accompagnato da una lettera di trasmissione, è quest'ultima ad essere protocollata; qualora, invece, manchi la lettera di trasmissione si protocolla il documento.

4.5 ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI DIGITALI

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta istituzionale dell'AOO (certificata o meno) o in una casella non istituzionale messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa AOO".

4.6 ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI

Nel caso in cui pervengano erroneamente alla UOP dell'amministrazione documenti indirizzati ad altri soggetti le buste si restituiscono alla posta. Qualora la busta venga aperta per errore, il documento è protocollato in entrata e in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo "documento pervenuto per errore" e si invia al mittente apponendo sulla busta la dicitura "Pervenuta ed aperta per errore".

4.7 ATTIVITÀ DI PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI

Superati tutti i controlli precedenti, i documenti, digitali o analogici, sono protocollati e "segnati" nel protocollo generale o particolare (riservato) secondo gli standard e le modalità indicate nel capitolo 6.

4.8 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI

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.

4.9 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI

Gli addetti alle UOP non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione.

La semplice apposizione del timbro datario dell'UOP per la tenuta del protocollo sulla copia, non ha alcun valore giuridico e non comporta alcuna responsabilità del personale dell'UOP in merito alla ricezione ed all'assegnazione del documento.

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata ad una UOP di protocollo ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, la UOP che lo riceve è autorizzata a:

- fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento;
- apporre sulla copia così realizzata il timbro dell'amministrazione con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore.

4.10 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

I documenti informatici sono archiviati su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili agli UU, attraverso il software di protocollo subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione.

4.11 CONSERVAZIONE DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DI DOCUMENTI CARTACEI

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, sono acquisiti in formato PDF attraverso un processo di scansione.

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
- verifica della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite;
- memorizzazione delle immagini su supporto informatico, in modo non modificabile.

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 vengono inviati agli UOR/UU/RPA destinatari per le operazioni di fascicolazione e conservazione.

4.12 CLASSIFICAZIONE, ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI

Gli addetti alla UOP (Unità Organizzativa Protocollo) eseguono la classificazione del documento sulla base del titolario adottato e provvedono ad inviarlo all'UU di destinazione che esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze; in caso di errore il documento viene ritrasmesso all'UOP di origine che provvede a riassegnarlo all'UU competente; in caso di verifica positiva l'UU esegue l'operazione di presa in carico del documento o di smistamento al proprio interno.

4.13 SORGENTE INTERNA DEI DOCUMENTI (Allegato 9)

Per sorgente interna (all'AOO) dei documenti si intende l'unità organizzativa mittente interna all'AOO che invia, tramite il RPA, la corrispondenza alla UOP della AOO stessa affinché sia trasmessa, nelle forme e nelle modalità più opportune, ad altra amministrazione, ovvero ad altro ufficio (UU o UOR) della stessa AOO.

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni avente rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi ad altra amministrazione, ovvero ad altro ufficio (UU o UOR) della stessa AOO.

Il documento è in formato digitale formato secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli.

I documenti in partenza contengono l'invito al destinatario a riportare i riferimenti della registrazione di protocollo della lettera alla quale si dà riscontro.

Durante la fase transitoria di migrazione verso l'utilizzo di un sistema di gestione documentale interamente digitale, il documento può essere in formato analogico. I mezzi di recapito della corrispondenza in quest'ultimo caso sono il servizio postale, nelle sue diverse forme, ed il servizio telefax.

4.14 VERIFICA FORMALE DEI DOCUMENTI

Tutti i documenti originali da spedire, siano essi in formato digitale o analogico, sono inoltrati alla UOP dell'Azienda:

- documenti informatici – nella casella di posta interna dedicata alla funzione di “appoggio” per i documenti digitali da trasmettere;
 - documenti analogici – consegna all'UOP per le operazioni successive di protocollazione e segnatura.
- Sono consegnati in questa forma anche i documenti contenenti i dati personali sensibili o giudiziari in quanto il personale dell'UOP, che riceve la corrispondenza, è autorizzato al trattamento dei dati personali.

L'UOP provvede ad eseguire le verifiche di conformità della documentazione ricevuta (per essere trasmessa) allo standard formale richiamato nel capitolo precedente, cioè verifica che siano indicati

correttamente il mittente e il destinatario, verifica che il documento sia sottoscritto in modalità digitale o autografa, la presenza di allegati se dichiarati.

Se il documento è completo, esso è registrato nel protocollo generale o particolare e ad esso viene apposta la segnatura in base alla tipologia di documentazione da inviare; in caso contrario è rispedito al mittente UOR/UU/RPA con le osservazioni del caso.

4.15 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E SEGNATURA

Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura del documento in partenza sono effettuate presso la UOP dell'azienda.

In nessun caso gli operatori di protocollo sono autorizzati a riservare numeri di protocollo per documenti non ancora resi disponibili.

La compilazione di moduli se prevista (ad es. nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, posta celere, corriere) è a cura dell'UOP.

4.16 TRASMISSIONE DI 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 (il destinatario può essere anche interno alla AOO).

Per la spedizione dei documenti informatici l'AOO si avvale dei servizi di autenticazione e marcatura temporale offerti da un certificatore accreditato iscritto nell'elenco pubblico tenuto dal CNIPA.

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale di un servizio di "Posta Elettronica Certificata", conforme al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, che può essere offerto da un soggetto esterno in grado di assicurare la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio di ricevute di ritorno elettroniche.

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, dell'esistenza o del contenuto della corrispondenza, delle comunicazioni o dei 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.

4.17 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA

La UOP provvede direttamente a tutte le operazioni necessarie per l'invio della corrispondenza in partenza (ad es.: pesatura, affrancatura della posta prioritaria e raccomandata, compilazione distinte da consegnare al postino che ritira la posta direttamente nella sede centrale dell'azienda tramite il servizio di pick-up ecc.).

4.18 DOCUMENTI IN PARTENZA PER POSTA CONVENZIONALE CON PIÙ DESTINATARI

Qualora i destinatari siano più di uno, può essere autorizzata la spedizione di copie dell'originale. L'elenco dei destinatari, in formato cartaceo, è allegato alla minuta.

4.19 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO TELEFAX

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.

4.20 INSERIMENTO DELLE RICEVUTE DI TRASMISSIONE NEL FASCICOLO

La copia del documento cartaceo spedito, gli avvisi di ricevimento delle raccomandate, ovvero le ricevute dei messaggi telefax, ovvero le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali vengono inviate alla UOR mittente che le conserva all’interno del relativo fascicolo.

5 MODALITA' DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate.

5.1 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Nell'ambito della AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

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.

Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

La documentazione che non è stata registrata presso una UOP viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

5.2 REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO

Il RSP 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 fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro giornaliero informatico di protocollo è riversato automaticamente, al termine della giornata lavorativa, su supporti di memorizzazione non riscrivibili i quali sono conservati in luogo sicuro a cura di un soggetto (*responsabile della conservazione delle copie*) appositamente nominato dall'amministrazione/AOO diverso dal RSP ai sensi dell'art. 7 comma 5 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000.

È a carico del responsabile informatico conservare in modalità sicura la copia del registro giornaliero di protocollo.

5.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Per ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive.

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

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

- il mittente che ha prodotto il documento, registrato in forma non modificabile;
- il destinatario del documento, registrato in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- la classificazione.

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.

Tali dati facoltativi sono descritti nei paragrafi seguenti.

5.3.1 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.

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 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 di protocollo.

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

5.3.2 DOCUMENTI ANALOGICI (CARTACEI E SUPPORTI RIMOVIBILI)

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza, (il servizio postale pubblico e/o privato o con consegna diretta alla UOP).

La registrazione di protocollo di un documento analogico cartaceo ricevuto, viene sempre eseguita in quanto l'AOO ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

Nel caso di corrispondenza in uscita o interna formale, l'UOP esegue la registrazione di protocollo dopo che il documento ha superato tutti i controlli formali sopra richiamati.

5.4 ELEMENTI FACOLTATIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

Di seguito vengono riportati gli elementi facoltativi finalizzati alla conservazione e gestione della documentazione:

- ora e minuto di registrazione;
- luogo di provenienza o di destinazione del documento;
- tipo di documento;
- mezzo di ricezione/spedizione (ordinaria, espressa, corriere, raccomandata con ricevuta di ritorno, telefax, ecc.);
- collegamento a documenti precedenti e susseguenti;
- numero degli allegati;
- riferimenti agli allegati su supporto informatico;
- nominativo dei destinatari delle copie per conoscenza;
- UOR/UU competente;

- identificativo del RPA;
- termine di conclusione del procedimento amministrativo o di lavorazione del documento;
- indicazione del livello di sicurezza se diverso da quello standard applicato dal sistema di protocollazione;
- stato e tempi parziali delle procedure del procedimento amministrativo;
- classificazione del documento (titolo, categoria e fascicolo; eventuale sottofascicolo e inserto);
- data di istruzione del fascicolo;
- numero del fascicolo;
- numero del sottofascicolo;
- numero dell'inserto;
- data di chiusura del fascicolo;
- repertorio dei fascicoli;
- identificativo del fascicolo e/o del documento;
- numero di repertorio della serie (delibere, determinazioni, verbali, circolari e contratti);
- tipologia del documento con l'indicazione dei termini di conservazione e di scarto;
- scadenziario.

5.5 SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI

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

La segnatura di protocollo 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.

I dati della segnatura di protocollo documento informatico sono contenuti in un file (XML) conforme alle specifiche tecniche previste dalla circolare AIPA n. 28 del 7/5/20001.

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di un segno grafico il quale, di norma, è realizzato con un'etichetta autoadesiva corredata da codice a barre o riportante i dati di un timbro tradizionale.

La segnatura di protocollo sia per i documenti informatici che per quelli cartacei deve contenere obbligatoriamente, ai sensi dell'art. 55 comma 1 del Testo Unico, le seguenti informazioni:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- data e numero di protocollo del documento.

Ad integrazione degli elementi obbligatori sopra indicati la segnatura di protocollo può contenere le seguenti informazioni facoltative:

- denominazione dell'amministrazione;
- indice di classificazione;
- il codice identificativo dell'UOR a cui il documento è destinato/assegnato o che ha prodotto il documento;
- numero di fascicolo;
- ogni altra informazione utile o necessaria, se già disponibile al momento della registrazione di protocollo.

5.6 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

La necessità di modificare - anche un solo campo tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, registrati in forma non modificabile - 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, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal RSP.

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 ed il soggetto che è intervenuto.

Solo il RSP è autorizzato ad annullare, ovvero a dare disposizioni di annullamento delle registrazioni di protocollo.

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale viene richiesta tramite il software di protocollo informatico, al RSP, motivandola.

5.7 DOCUMENTI CON PIU' DESTINATARI

Le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo generale.

I destinatari sono indicati in appositi elenchi da associare alla copia del documento e alla registrazione di protocollo secondo le modalità previste dalla gestione anagrafica del sistema.

Le stesse disposizioni di cui sopra si applicano per i documenti in partenza con più destinatari.

5.8 DOCUMENTI RICEVUTI E INVIATI A MEZZO TELEGRAMMI

I telegrammi ricevuti dall'Amministrazione sono regolarmente protocollati e su di essi viene apposta la segnatura di protocollo.

I telegrammi spediti dall'Amministrazione vengono anch'essi protocollati, tuttavia poiché su di essi non è possibile apporre la segnatura di protocollo, gli elementi obbligatori di tale segnatura faranno parte del testo del telegramma medesimo.

5.9 DOCUMENTI CARTACEI RICEVUTI E INVIATI A MEZZO TELEFAX

Il documento ricevuto dall'Amministrazione a mezzo telefax è un documento analogico a tutti gli effetti.

Il documento trasmesso da chiunque ad una pubblica AOO tramite telefax, qualora ne venga accertata la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell'originale.

L'accertamento della fonte di provenienza spetta al RPA e avviene, di norma, per le vie brevi o con l'uso di sistemi informatici.

Qualora non sia possibile accertare la fonte di provenienza, sul telefax viene apposta la dicitura "Documento ricevuto via telefax" e successivamente il RPA provvede ad acquisire l'originale.

Nel caso che al telefax faccia seguito l'originale, poiché ogni documento viene individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione, l'addetto alla registrazione a protocollo, dopo aver registrato il telefax, deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via telefax ed apporre la seguente dicitura: "Già pervenuto via fax il giorno.....".

Il RSP accerta comunque che si tratta del medesimo documento ricevuto via fax: qualora dovesse riscontrare una differenza, anche minima, deve procedere alla registrazione con un nuovo numero di protocollo in quanto si tratta di un documento diverso.

Sul documento pervenuto via telefax va apposta, a cura del ricevente, la dicitura "Documento ricevuto via telefax".

Il documento in partenza reca una delle seguenti diciture:

- "Anticipato via telefax" se il documento originale viene successivamente inviato al destinatario;

- *“La trasmissione via fax del presente documento non prevede l’invio del documento originale »* nel caso in cui l’originale non venga spedito.

Il RPA è comunque tenuto a spedire l’originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta;

La segnatura viene apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione. La copertina del telefax ed il rapporto di trasmissione vengono anch’essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell’avvenuta spedizione.

5.10 PROTOCOLLAZIONE DI UN NUMERO CONSISTENTE DI DOCUMENTI CARTACEI

Qualora si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso (es. scadenza gare o concorsi) che in uscita, deve essere data comunicazione all’ufficio protocollo con sufficiente anticipo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

5.11 FATTURE, ASSEGNI E ALTRI VALORI DI DEBITO O CREDITO

Le buste contenenti fatture, assegni o altri valori di debito o credito sono immediatamente separate dall’altra posta in arrivo, vengono aperte, apposto il timbro con la data di arrivo e inviate quotidianamente all’area Servizi Finanziari.

5.12 PROTOCOLLAZIONE DI DOCUMENTI INERENTI A GARE DI APPALTO SU SUPPORTI CARTACEI

La corrispondenza che riporta l’indicazione “offerta” - “gara d’appalto” 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 all’UOR competente.

È compito dello stesso UOR 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.

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.

5.13 PROTOCOLLI URGENTI

La richiesta di protocollare urgentemente un documento è collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario.

Solo in questo caso il RSP si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento digitale o cartaceo da spedire.

Tale procedura viene osservata sia per i documenti in arrivo che per quelli in partenza, raccomandando, per questi ultimi, che non devono essere protocollati anticipatamente documenti diversi dall’originale (ad esempio bozze del documento), fatti pervenire all’UOP.

5.14 DOCUMENTI ANONIMI - DOCUMENTI NON FIRMATI

I documenti anonimi sono sottoposti alle operazioni di registrazione di protocollo e segnatura e su di essi viene apposta la dicitura “Mittente sconosciuto o anonimo”.

Analogamente si procede con i documenti in cui vi è l'indicazione del mittente ma manca la sottoscrizione e su di essi viene apposta la dicitura “Documento non sottoscritto”.

È poi compito dell'UOR di competenza e, in particolare, del RPA valutare, se i documenti sopra indicati debbano ritenersi validi e trattarli di conseguenza.

5.15 PROTOCOLLAZIONE DEI MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA CONVENZIONALE

Considerato che l'attuale sistema di posta elettronica non certificata non consente una sicura individuazione del mittente, questa tipologia di corrispondenza è trattata nei seguenti modi:

- in caso di invio, come allegato, di un documento scansionato e munito di firma autografa, quest'ultimo è trattato come un documento inviato via fax fermo restando che l'RPA deve verificare la provenienza certa dal documento; in caso di mittente non verificabile, l'RPA valuta caso per caso l'opportunità di trattare il documento inviato via e-mail;
- in caso di invio, in allegato, di un documento munito di firma digitale, o di invio di un messaggio firmato con firma digitale, il documento e/o il messaggio sono considerati come un documento elettronico inviato con qualunque mezzo di posta;
- in caso di invio di una e-mail contenente un testo non sottoscritto quest'ultima sarà considerata come missiva anonima.

5.16 PROTOCOLLO DI DOCUMENTI DIGITALI O CARTACEI PERVENUTI ERRONEAMENTE

Nel caso in cui sia protocollato un documento digitale o cartaceo erroneamente inviato all'amministrazione non competente, l'addetto al protocollo provvede o ad annullare il protocollo stesso o provvede a protocollare il documento in uscita indicando nell'oggetto “protocollato per errore” e rispedisce il messaggio al mittente.

5.17 INTEGRAZIONI DOCUMENTARIE

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati.

Tale verifica spetta al Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli e specificando che la mancata integrazione della documentazione pervenuta comporta l'interruzione o la sospensione del procedimento.

I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati dalla UOP sul protocollo generale e, a cura del RPA, sono inseriti nel fascicolo relativo.

5.18 CORRISPONDENZA PERSONALE O RISERVATA

La corrispondenza personale è regolarmente aperta dagli uffici incaricati della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura “riservata” o “personale”.

In quest'ultimo caso, la corrispondenza con la dicitura “riservata” o “personale” non è aperta ed è consegnata in busta chiusa al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati provvede a trasmetterli all'ufficio protocollo per la registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

5.19 REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO PARTICOLARI (RISERVATE)

All'interno dell'AOO è istituito il protocollo riservato - sottratto alla consultazione da parte di chi non sia espressamente abilitato - nel quale sono riportati:

- documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- documenti dalla cui contestuale pubblicità possa 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 nr. 10.

5.20 DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Le tipologie di documenti escluse dalla registrazione di protocollo sono riportate nell'allegato nr. 11 del presente MdG.

5.21 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO CON IL PDP

Le registrazioni di protocollo informatico, l'operazione di "segnatura" e la registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione sono effettuate attraverso il programma di protocollo informatico utilizzato.

Il sistema di sicurezza adottato dall'AOO garantisce la protezione di tali informazioni sulla base dell'architettura del sistema informativo, sui controlli d'accesso e sui livelli di autorizzazione previsti.

5.22 REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Al fine di assicurare l'immodificabilità dei dati e dei documenti soggetti a protocollo, il servizio di protocollo è realizzato dall'applicativo PdP attraverso l'apposizione di un riferimento temporale come previsto dalla normativa vigente.

Il sistema informativo assicura in tal modo la precisione del riferimento temporale con l'acquisizione periodica del tempo ufficiale di rete.

Come previsto dalla normativa in materia di tutela dei dati personali, il PdP adotta tutti gli accorgimenti necessari per la tutela dei dati sensibili e giudiziari rendendo non visibili i campi dei documenti riservati a chi non è abilitato.

5.23 REGISTRO INFORMATICO 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 dalle dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione protocollo nell'arco dello stesso giorno.

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

L'applicativo del protocollo contiene la funzionalità di generazione scarico del registro in formato PDF. È inoltre disponibile, all'occorrenza, per i gestori del PdP una funzione applicativa di “stampa registro di protocollo” per il salvataggio su supporto cartaceo dei dati di registro.

6 REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo riporta le regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti.

6.1 REGOLE GENERALI

L'attività di smistamento consiste nell'operazione di inviare un documento protocollato e segnato all'UOR competente in base alla classificazione di primo livello del titolare.

Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione.

I responsabili e i coordinatori di area competente, mediante il sistema di protocollo informatico, dopo aver preso visione, provvedono ad accettare i documenti assegnati, oppure a smistarli ad altri uffici o a rinviarli all'ufficio protocollo se non di competenza.

In caso di assegnazione errata, l'UU che riceve il documento, tramite il sistema di protocollo informatico, deve respingerlo e restituirlo all'UOP che lo ha erroneamente assegnato, che procedere ad una nuova assegnazione e smistamento.

L'assegnazione può essere effettuata per conoscenza o per competenza. L'ufficio protocollo, nella nostra organizzazione, assegna comunque, tutti i documenti per conoscenza al direttore.

Effettuato lo smistamento e l'assegnazione, il RPA provvede alla presa in carico del documento allo stesso assegnato.

I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento, decorrono comunque dalla data di protocollazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.

La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

6.2 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE

I documenti ricevuti dall'AOO per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati all'UOR competente attraverso i canali telematici dell'AOO al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, memorizzazione su supporti informatici in modo non modificabile.

L'UOR competente ha notizia dell'arrivo della posta ad esso indirizzata tramite il sistema di protocollo informatico.

Il responsabile dell'UOR può visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e in base alle abilitazioni previste potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento;

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal PdP in modo automatico e la data di ingresso dei documenti negli UOR competenti coincide con la data di assegnazione degli stessi.

6.3 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, una volta concluse le operazioni di registrazione, di segnatura e di assegnazione, sono successivamente acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner e fatti pervenire al RPA di competenza, tramite il sistema di protocollo informatico.

L'originale cartaceo viene conservata dalla UOP.

L'UOR competente ha notizia dell'arrivo del documento ad essa indirizzata, tramite un messaggio, all'apertura del sistema di protocollo informatico.

Il responsabile dell'UOR può visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e in base alle abilitazioni previste potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento;

La “presa in carico” dei documenti informatici viene registrata dal sistema in modo automatico e la data di ingresso dei documenti negli UOR di competenza coincide con la data di assegnazione degli stessi.

7 U.O RESPONSABILI DELLE ATTIVITA' DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E DI TENUTA DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo individua le unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e di tenuta dei documenti all'interno della AOO.

Relativamente alla organizzazione e alla tenuta dei documenti dell'amministrazione all'interno della AOO potranno essere istituiti il servizio archivistico ed eventualmente il servizio per la conservazione sostitutiva e sono definite le strutture dedicate alla conservazione dei documenti.

7.1 SERVIZIO DELLA CONSERVAZIONE ELETTRONICA DEI DOCUMENTI

Il servizio in parola è realizzato al fine di trasferire su supporto informatico rimovibile le informazioni:

- del protocollo informatico;
- della gestione dei documenti:
 - relative ai fascicoli che fanno riferimento a procedimenti conclusi;
 - riversamento su nuovi supporti informatici per garantire nel tempo la leggibilità dei medesimi.

Al responsabile del servizio di conservazione sostitutiva sono attribuiti i compiti e le responsabilità come da atto gestionale di incarico.

Il ruolo di pubblico ufficiale per la chiusura dei supporti rimovibili è svolto dal dirigente dell'ufficio responsabile della conservazione dei documenti o da altri dallo stesso formalmente designati, fatta eccezione per i casi nei quali si richiede l'intervento di soggetto diverso della stessa amministrazione.

Il responsabile delle procedure di conservazione sostitutiva, può delegare, in tutto o in parte, lo svolgimento delle proprie attività ad una o più persone dell'AOO che, per competenza ed esperienza, garantiscano la corretta esecuzione di tali operazioni.

L'amministrazione per l'AOO Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Giorgio Gasparini" si riserva la facoltà di affidare, in tutto o in parte, ad altri soggetti, pubblici o privati, il procedimento di conservazione e di riversamento; questi sono tenuti ad osservare quanto previsto dalle norme vigenti in materia di protocollo e protezione dei dati personali (integrate, all'occorrenza, da specifici richiami contrattuali).

Nel caso di affidamento a "soggetto esterno", l'amministrazione provvede ad incaricare formalmente tale soggetto (ad esempio Società di servizi, Consulente, ecc) delle attività di conservazione e riversamento e nel contempo lo diffida dal comunicare o diffondere, anche accidentalmente, gli eventuali dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari presenti nei supporti oggetto di copia e di riversamento.

7.2 ARCHIVIAZIONE OTTICA DEI DOCUMENTI ANALOGICI

Il RSP, valutati i costi ed i benefici, può proporre l'operazione di conservazione sostitutiva dei documenti analogici su supporti di memorizzazione sostitutivi del cartaceo in conformità alle disposizioni vigenti.

7.3 ARCHIVIAZIONE OTTICA DEI DOCUMENTI DIGITALI

Il processo di conservazione sostitutiva dei documenti informatici, anche sottoscritti, inizia con la memorizzazione su supporti ottici e termina con l'apposizione, sull'insieme dei documenti o su una evidenza informatica contenente una o più impronte dei documenti o di insiemi di essi, del riferimento temporale e della firma digitale da parte del responsabile della conservazione che attesta il corretto svolgimento di tale processo.

Il processo di riversamento sostitutivo di documenti informatici avviene mediante memorizzazione su altro supporto ottico e termina con l'apposizione sull'insieme dei documenti o su una evidenza informatica contenente una o più impronte dei documenti o di insiemi di essi, del riferimento temporale e della firma digitale da parte del responsabile della conservazione che attesta il corretto svolgimento del processo.

Qualora il processo riguardi documenti informatici sottoscritti è richiesta anche l'apposizione del riferimento temporale e della firma digitale, da parte di un pubblico ufficiale, per attestare la conformità di quanto riversato al documento d'origine.

8 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE

8.1 PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI

Il presente capitolo riporta il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di conservazione dell'archivio, con l'indicazione dei tempi e delle modalità di aggiornamento, dei criteri e delle regole di selezione e scarto della documentazione, anche con riferimento all'uso di supporti sostitutivi e di consultazione e movimentazione dei fascicoli.

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario), cioè di quello che si suole definire "sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti".

Il piano di conservazione, collegato con il titolare ed elaborato tenendo conto dei flussi documentali dipendenti dai procedimenti e dalle prassi seguiti dall'AOO nell'espletamento delle funzioni istituzionali, definisce i tempi di conservazione dei documenti e dei fascicoli nella sezione di deposito dell'archivio.

Il titolare e il piano di conservazione sono predisposti, verificati e/o confermati 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.

8.2 TITOLARIO O PIANO DI CLASSIFICAZIONE

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente.

Il piano di classificazione nella nostra amministrazione si suddivide in titoli e classi.

Il titolo individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni), la classe corrisponde a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo.

Titoli e classi sono nel numero prestabilito dal titolare di classificazione e non sono modificabili né nel numero né nell'oggetto, se non per provvedimento esplicito della funzione di governo dell'amministrazione.

Il titolare è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza delle leggi e dei regolamenti statali e/o regionali.

Il RSP, cura l'aggiornamento e/o la revisione del titolare, provvedendo dopo ogni modifica, ad informare tutti i soggetti abilitati alla classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Il titolare non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Viene garantita la storicizzazione delle variazioni di titolare e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolare vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica di una voce viene riportata la data di introduzione e la data di variazione.

Di norma le variazioni vengono introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo titolare e valgono almeno per l'intero anno.

Il titolare adottato dall'amministrazione è riportato nell'allegato nr. 6 ed è attivo con la nuova procedura di protocollazione informatica dei documenti amministrativi.

8.3 FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e/o classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo secondo l'ordine cronologico di registrazione.

8.4 APERTURA E CHIUSURA FASCICOLI

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, l'ufficio competente provvede alla formazione di un nuovo fascicolo mediante l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione delle seguenti informazioni essenziali:

- indice di classificazione (titolo, classe);
- numero, oggetto e data di apertura del fascicolo;
- eventuale livello di riservatezza se diverso da quello standard applicato dal sistema.

Il fascicolo, di norma, viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolare e le informazioni sopra elencate compaiono sulla copertina del fascicolo.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo e archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della chiusura; quest'ultimo si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

8.5 VERSAMENTO DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO

Periodicamente, e comunque almeno una volta all'anno, il RSP provvede a trasferire i fascicoli e le serie documentarie relativi ai procedimenti conclusi in un'apposita sezione di deposito dell'archivio generale costituito presso l'amministrazione/AOO.

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

8.6 CONSULTAZIONE DEGLI ARCHIVI

La consultazione degli archivi dell'amministrazione avviene nel rispetto della normativa vigente.

9 RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI

Il presente capitolo riporta i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali gestite dal PdP.

9.1 GENERALITA'

Il controllo degli accessi è attuato al fine di garantire l'impiego del sistema informatico di protocollo esclusivamente secondo modalità prestabilite.

Gli utenti ed operatori interni del servizio di protocollo hanno autorizzazioni di accesso differenziate in base alle tipologie di operazioni richieste dall'ufficio di appartenenza e alle rispettive competenze.

Ad ogni utente interno è assegnata, oltre alla credenziale di accesso già fornita consistente in "userid" e "password", un'autorizzazione d'accesso definita "profilo", al fine di limitare le operazioni di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene.

9.2 PROFILI DI ACCESSO

Sulla base delle richieste avanzate dagli uffici dell'Amministrazione, i diversi livelli di autorizzazione ed i conseguenti differenti profili sono assegnati agli utenti dal RSP il quale, inoltre provvede all'assegnazione di eventuali nuove autorizzazioni, alla revoca o alla modifica di quelle già assegnate. A tal fine sono assegnati i seguenti profili d'accesso:

1. Amministratore di sistema
1. Responsabile del Protocollo
2. Operatore di protocollo
3. Utente di consultazione

10 MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Il presente capitolo illustra le modalità di utilizzo del registro di emergenza, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente, prevista dal PdP.

10.1 IL REGISTRO DI EMERGENZA

Qualora non fosse disponibile fruire del PdP per una interruzione accidentale o programmata, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza (allegato n. 13).

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

Qualora nel corso di un anno non venga utilizzato il registro di emergenza, il RSP annota sullo stesso il mancato uso.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite su registro di protocollo generale.

Il registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo generale.

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.

10.2 MODALITÀ DI APERTURA DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Il RSP assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non è possibile utilizzare la procedura informatica, le operazioni di protocollo sono svolte manualmente sul registro di emergenza, sia esso cartaceo o informatico, su postazioni di lavoro operanti fuori linea.

Prima di autorizzare l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza, il RSP imposta e verifica la correttezza della data e dell'ora relativa al registro di emergenza su cui occorre operare.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del protocollo generale.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

10.3 MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate manualmente.

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO.

Il formato delle registrazioni di protocollo, ovvero i campi obbligatori delle registrazioni, sono quelli stessi previsti dal protocollo generale.

Durante il periodo di interruzione del servizio di protocollo informatico generale, il responsabile del sistema informatico (o persona da lui delegata) provvede a tener informato il RSP sui tempi di ripristino del servizio.

10.4 MODALITÀ DI CHIUSURA E RECUPERO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

È compito del RSP verificare la chiusura del registro di emergenza.

È compito del RSP, o suo delegato, riportare dal registro di emergenza al sistema di protocollo generale (PdP) le protocollazioni relative ai documenti protocollati manualmente, entro cinque giorni dal ripristino delle funzionalità del sistema.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del PdP, il RSP provvede alla chiusura del registro di emergenza annotando, sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

Per semplificare la procedura di chiusura del registro di emergenza il RSP ha predisposto un modulo (cartaceo o digitale) analogo a quello utilizzato nella fase di apertura del registro di emergenza.

11 APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI

11.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE

L'amministrazione adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del responsabile del servizio di protocollo informatico (RSP).

Il presente Manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche apportate negli allegati dal RSP.

11.2 PUBBLICITÀ DEL PRESENTE MANUALE

Il presente Manuale, a norma dell'art. 22 della legge 7 agosto 1990, n. 241, è reso disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

Inoltre copia del presente Manuale è:

- fornita a tutto il personale dell'AOO e se possibile resa disponibile mediante la rete intranet;
- pubblicata sul sito internet dell'amministrazione.

11.3 OPERATIVITÀ DEL PRESENTE MANUALE

Il presente Manuale di Gestione è operativo il giorno stesso della sua approvazione.