



Comune di Leverano
Provincia di Lecce

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

*(PROTOCOLLO INFORMATICO,
FLUSSI DOCUMENTALI E ARCHIVI)*

Redatto ai sensi dell'art. 5 del DPCM 03/12/2013

(AOO Comune di Leverano)

Rev. 2.0 del 05/07/2016

Adottato con deliberazione
della Giunta Comunale n. 175 del 07/12/2016

Comune di Leverano

Via Menotti Ciro, 14 - 73045 Leverano (LE)

Tel. 0832 923411 - Fax 0832 923419

Codice fiscale: 80008070759

PEC: protocollo.comune.leverano@pec.rupar.puglia.it



INDICE

0. MODIFICHE AL DOCUMENTO	4
1. DISPOSIZIONI GENERALI.....	5
1.1 PREMessa	5
1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE.....	5
1.3 DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO	5
2. MODELLO ORGANIZZATIVO	7
2.1 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLI ORGANIZZATIVI	7
2.2 SERVIZIO PER LA GESTIONE INFORMATICA DEL PROTOCOLLO.....	7
2.3 CONSERVAZIONE DELLE COPIE DEL REGISTRO INFORMATICO DI PROTOCOLLO	8
2.4 FIRMA DIGITALE	9
2.5 TUTELA DEI DATI PERSONALI.....	9
2.6 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....	9
2.7 ACCREDITAMENTO DELL' AMMINISTRAZIONE/AOO ALL' IPA	9
2.8 ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO.....	9
3. PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI	10
3.1 OBIETTIVI DEL PIANO	10
3.2 SICUREZZA NELLA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI	11
3.3 TRASMISSIONE E INTERSCAMBIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI	11
3.4 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI	12
4. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI E LO SCAMBIO DEGLI STESSI.....	14
4.1 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI.....	14
4.2 FIRME ELETTRONICHE E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI.....	15
4.3 LA GESTIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI	16
4.4 COPIE E DUPLICATI	16
4.5 SITO INTERNET ISTITUZIONALE ED ALBO ONLINE.....	17
5. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.....	18
5.1 FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI	18
5.2 FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALLA AOO	20
5.3 SCANSIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI	23
6. SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI	24
6.1 REGOLE PER L' ASSEGNAZIONE	24
6.2 MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI.....	24
6.3 CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA	24
6.4 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO	24
6.5 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE.....	25
7. ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI	26
7.1 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	26
7.2 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI.....	26
7.3 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	27
7.4 SERVIZIO ARCHIVISTICO.....	27
7.5 CONSERVAZIONE DEL REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO	27
7.6 IL SISTEMA DI CONSERVAZIONE ORGANIZZATO E OPERATIVO NELL' ENTE.....	28
8. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE O SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE.....	29
8.1 DOCUMENTI ESCLUSI.....	29
8.2 DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE	29



9. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE	30
9.1 TITOLARIO O PIANO DI CLASSIFICAZIONE	30
9.2 LA FASCICOLAZIONE	31
9.3 SERIE ARCHIVISTICHE E REPERTORI.....	34
9.4 SCARTO DEI DOCUMENTI.....	34
10. MODALITÀ DI PRODUZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO.....	35
10.1 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO.....	35
10.2 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	35
10.3 ELEMENTI FACOLTATIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	36
10.4 SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI	36
10.5 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	37
10.6 LIVELLO DI RISERVATEZZA	37
10.7 CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	38
11. DESCRIZIONE FUNZIONALE DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO	42
11.1 CARATTERISTICHE FUNZIONALI DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO	42
11.2 MODALITÀ DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO	43
12. RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI	44
12.1 GENERALITÀ	44
12.2 PROFILI DI ACCESSO	44
12.3 RIPRISTINO DELLE CREDENZIALI PRIVATE D'ACCESSO	45
12.4 ABILITAZIONI ESTERNE CONCESSE AD ALTRE AOO	46
13. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....	47
13.1 IL REGISTRO DI EMERGENZA.....	47
13.2 MODALITÀ DI APERTURA DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....	47
13.3 MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	48
13.4 MODALITÀ DI CHIUSURA E RECUPERO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	48
14. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI	49
14.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE.....	49
14.2 REGOLAMENTI ABROGATI	49
14.3 PUBBLICITÀ DEL PRESENTE MANUALE	49
14.4 OPERATIVITÀ DEL PRESENTE MANUALE	49
15. ALLEGATI AL MANUALE	50



0. Modifiche al documento

Edizione	Data	Descrizione modifica
1	09/05/2007	Adottato con delibera di Giunta Comunale nr. 89 del 09/05/2007
2	05/07/2016	Modifiche per adeguamento normativo e alla nuove regole tecniche



1. Disposizioni generali

1.1 Premessa

Il presente manuale di gestione documentale (protocollo, flussi documentali ed archivi) è adottato ai sensi **dell'art. 5 del DPCM 03 dicembre 2013**, recante le regole tecniche per il protocollo informatico.

Il Manuale descrive le fasi operative del sistema per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, individuando per ogni azione o processo i rispettivi livelli di esecuzione, responsabilità e controllo, in una visione d'insieme dal protocollo all'archivio storico.

Il manuale è adottato con Delibera della Giunta Comunale, su proposta del Responsabile della Gestione Documentale (RGD). Il manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni. Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del manuale anche prima della scadenza prevista. Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet dell'Ente e la pubblicazione all'albo on-line degli atti di adozione e revisione.

1.2 Ambito di applicazione del manuale

Il Manuale 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 del **Comune di Leverano** a partire dalla data di adozione da parte della Giunta Comunale.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei provvedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per il miglioramento del flusso informativo e documentale interno dell'Ente anche ai fini dello snellimento e 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:

Ente o Amministrazione	Comune di Leverano
Testo Unico	il DPR 445 del 20 dicembre 2000-Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
Regole	il DPCM 3 dicembre 2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 G.U. n. 59 del 12 marzo 2014 (s.o. n. 20)
Codice	il D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni e integrazioni - Codice dell'Amministrazione Digitale

Per la rimanente terminologia tecnico/normativa relativa al presente Manuale, si rinvia all'**allegato n. 1 – Glossario/Definizioni**, che contiene il glossario aggiornato ai sensi delle recenti Regole tecniche.



Di seguito si riportano gli acronimi utilizzati più frequentemente:

AOO	Area Organizzativa Omogenea
MdG	Manuale di Gestione Documentale (Protocollo Informatico, flussi documentali ed Archivi)
RPA	Responsabile Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
RGD	Responsabile della Gestione Documentale (Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi).
PdP	Prodotto di Protocollo - 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 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.



2. Modello organizzativo

2.1 Aree Organizzative Omogenee e modelli organizzativi

Per la gestione dei documenti, l'Ente individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata **COMUNE DI LEVERANO** che è composta dall'insieme di tutte le UOP/UOR/UU come riportate in **Allegato 2** e identificata dal **codice IPA "c_e563"**.

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 degli archivi.

Nel medesimo allegato sono riportati la denominazione, il codice identificativo della AOO e l'insieme degli Uffici Organizzativi di Riferimento (UOR) che la compongono con la loro articolazione in UU.

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è centralizzato per la corrispondenza in ingresso (ad eccezione delle istanze online: SUAP, SUE, etc), mentre è decentralizzato per la corrispondenza in uscita attraverso le UOR che svolgono anche i compiti di UOP.

L'allegato è suscettibile di modifica in relazione all'inserimento di nuove (AOO/UOP/UOR/UU) o di riorganizzazione delle medesime.

Le modifiche sono proposte dal Responsabile della Gestione Documentale (RGD) alla funzione di governo dell'Ente.

Negli UOR di cui sopra sarà utilizzata la medesima numerazione di protocollo e l'operatore incaricato dell'attività di protocollazione dovrà essere abilitato dal RGD che ha anche il compito di vigilare sulla corretta esecuzione delle attività.

2.2 Servizio per la gestione informatica del protocollo

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea è istituito, con **deliberazione della Giunta Comunale nr. 04 del 03.01.2007**, un "**Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione informatica dei flussi documentali e degli archivi**".

Esso è funzionalmente individuato nel **Settore Istituzionale e Affari Generali - Ufficio Protocollo**. Con decreto sindacale è stato nominato Responsabile della Gestione Documentale la **Dott.ssa Sonia Renis**.

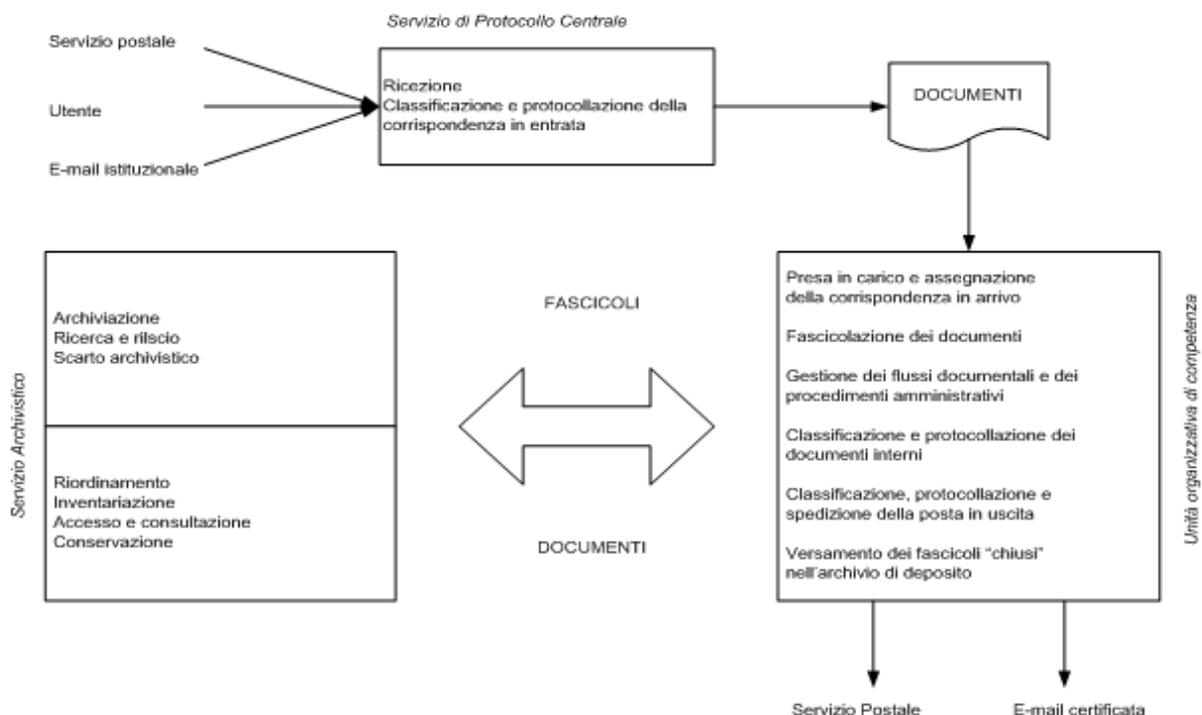
Nei casi di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile, la direzione del Servizio è affidata al vicario nominato.

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 dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli, dei protocolli di telefax, e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico,
- predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo 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, 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 e del registro di emergenza in luoghi sicuri differenti;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso esterno o da altre Amministrazioni e le attività di gestione degli archivi, quali, trasferimento dei documenti all'archivio di deposito, disposizioni per la conservazione degli archivi e Archivi storici.
- autorizzare le operazioni di annullamento della registratura di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.



2.3 Conservazione delle copie del registro informatico di protocollo

Ai sensi della normativa vigente (art. 7, comma 5, delle Regole Tecniche), il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.



2.4 Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali, qualora se ne abbia la necessità, l'Amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai dipendenti da essa delegati a rappresentarla.

2.5 Tutela dei dati personali

L'Ente 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 destinati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo veri e propri, sono stati 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.

2.6 Sistema di classificazione dei documenti

Con l'entrata in vigore del protocollo unico viene adottato anche un unico titolare di classificazione dell'Amministrazione per l'Area Organizzativa Omogenea che identifica l'Amministrazione stessa così come previsto dalla normativa e dalle correnti impostazioni disciplinari in materia archivistica.

Si tratta di un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero definito sulla base della struttura funzionale dell'Amministrazione/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 eseguita anticipatamente all'avvio in esercizio del sistema di protocollo informatico. Il contenuto della classificazione è dettagliatamente illustrato nel successivo **capitolo 9**.

2.7 Accredimento dell'Amministrazione/AOO all'IPA

L'amministrazione/AOO si è dotata di una casella di posta elettronica istituzionale attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, affidata alla responsabilità della UOP incaricata; l'UOP medesima procede alla lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta e adotta gli opportuni metodi di conservazione in relazione alle varie tipologie di messaggi ed ai tempi di conservazione richiesti.

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) tenuto e reso pubblico dal AGID.

2.8 Eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico

In coerenza con quanto previsto e disciplinato, tutti i documenti in uscita e in ingresso all'Amministrazione devono essere acquisiti tramite il Registro (unico e generale) di Protocollo informatico.

Pertanto tutti i registri particolari di protocollo sono aboliti ed eliminati.

Il piano di attuazione del protocollo informatico prevede l'eliminazione dei diversi protocolli di settore, di reparto e multipli.



3. Piano di sicurezza dei documenti informatici

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

3.1 Obiettivi del piano

La politica in merito alla sicurezza di questo Ente è finalizzata ad assicurare che:

- i documenti e le informazioni trattate dall'Ente/AOO siano disponibili, integri e riservati.
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, *mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza*, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

A tal fine l'Ente definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della AOO;
- le modalità di accesso al servizio di protocollo, di gestione documentale ed archivistico;
- gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza, *di cui al disciplinare tecnico richiamato nell'allegato b) del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali*, in caso di trattamento di dati personali;
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) ha adottato le misure tecniche e organizzative di seguito specificate, al fine di assicurare la sicurezza dell'impianto tecnologico dell'Aoo, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni:

- protezione periferica della Intranet dell'Ente/AOO;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti, di una credenziale di identificazione pubblica (user ID), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di autorizzazione;
- cambio delle password con frequenza almeno **trimestrale** durante la fase di esercizio;
- piano di continuità del servizio con particolare riferimento, sia alla esecuzione e alla gestione delle copie di riserva dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino del sistema informativo entro sette giorni in caso di disastro;
- conservazione delle copie di riserva dei dati e dei documenti, in locali diversi e se possibile lontani da quelli in cui è installato il sistema di elaborazione di esercizio che ospita il sistema di protocollo;
- gestione delle situazioni di emergenza informatica attraverso la costituzione di un gruppo di risorse interne qualificate (o ricorrendo a strutture esterne qualificate);



- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo.

I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il sistema di protocollazione e gestione dei documenti utilizzato saranno consultati solo in caso di necessità dal RGD e dal titolare dei dati e, ove previsto dalle forze dell'ordine.

3.2 Sicurezza nella formazione dei documenti

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'Ente/AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

I documenti sono prodotti con l'ausilio di applicativi software che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati PDF, PDF/A, XML e TIFF.

I documenti informatici prodotti dall'AOO con altri prodotti di *text editor* sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF, PDF/A, XML e TIFF) come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno di una AOO, si applicano le regole per la validazione temporale previste dalle regole tecniche in vigore.

L'esecuzione del processo di marcatura temporale avviene utilizzando le procedure previste dal certificatore accreditato, con le prescritte garanzie di sicurezza; i documenti così formati, prima di essere inviati a qualunque altra stazione di lavoro interna all'AOO, sono sottoposti ad un controllo antivirus onde eliminare qualunque forma di contagio che possa arrecare danno diretto o indiretto all'amministrazione/AOO.

3.3 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

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

Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.



Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno della AOO o ad altre pubbliche amministrazioni, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

Il server di posta certificata del fornitore esterno (*provider*) di cui si avvale l'Ente, oltre alle funzioni di un server SMTP tradizionale, svolge anche le seguenti operazioni:

- accesso all'indice dei gestori di posta elettronica certificata allo scopo di verificare l'integrità del messaggio e del suo contenuto;
- tracciamento delle attività nel file di log della posta;
- gestione automatica delle ricevute di ritorno.

Lo scambio per via telematica di messaggi protocollati tra AOO di amministrazioni diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, sensibili e/o giudiziari come previsto dal decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.

All'esterno delle AOO (Interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico)

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare anche le attività ed i processi amministrativi conseguenti. Il mezzo di comunicazione telematica di base è la posta elettronica, con l'impiego del protocollo SMTP e del formato MIME per la codifica dei messaggi.

All'Interno della AOO

Gli Uffici dell'Ente (UOR) si scambiano documenti informatici attraverso l'utilizzo delle caselle di posta elettronica (eventualmente certificata) in attuazione di quanto previsto dalla direttiva 27 novembre 2003 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie concernente "l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni".

3.4 Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso e un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale.

Il sistema di protocollo adottato dall'Ente/AOO:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppi di utenti;
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Ciascun utente del sistema di protocollo può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati al suo UOR, o agli Uffici Utente (UU) ad esso subordinati.

Il sistema consente altresì di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'Ente. I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.



3.4.1 Utenti interni alla AOO

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono attribuiti dal RGD dell'Ente/AOO. Tali livelli si distinguono in: abilitazione alla consultazione, abilitazione all'inserimento, abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

3.4.2 Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO

La visibilità completa sul registro di protocollo è consentita solo al Responsabile della Gestione Documentale e agli operatori del servizio protocollo.

L'utente assegnatario dei documenti protocollati è invece abilitato a visualizzare la registrazione di protocollo ed eventualmente a modificare il piano di classificazione precedentemente assegnato.

L'operatore che gestisce lo smistamento dei documenti può modificare il destinatario del documento protocollato.

Nel caso in cui sia effettuata la registrazione di un documento sul protocollo particolare, la visibilità completa sul documento stesso è possibile solo da parte del Responsabile del protocollo informatico.

Tutti gli altri utenti possono accedere solo ai dati di registrazione e visualizzazione limitatamente al proprio ufficio/servizio.

3.4.3 Utenti esterni alla AOO – Altre AOO/Amministrazioni

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti dell'Ente da parte di altre AOO avviene nel rispetto dei principi della cooperazione applicativa, secondo gli standard e il modello architetturale del Sistema Pubblico di Connettività (SPC).



4. Modalità di utilizzo di strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e lo scambio degli stessi

4.1 Formazione dei documenti – aspetti operativi

L'Ente forma gli originali dei propri atti e documenti come originali informatici, in ottemperanza dell'art. 40, comma 1 del CAD.

Infatti secondo quanto previsto dall'art. 40 del decreto legislativo n. 82/2005

" 1. Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71. - 2. (abrogato) - 3. Con apposito regolamento, da emanarsi entro 180 giorni dalla data di entrata in vigore del presente codice, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, sulla proposta dei Ministri delegati per la funzione pubblica, per l'innovazione e le tecnologie e del Ministro per i beni e le attività culturali, sono individuate le categorie di documenti amministrativi che possono essere redatti in originale anche su supporto cartaceo in relazione al particolare valore di testimonianza storica ed archivistica che sono idonei ad assumere."

Nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali da parte dell'amministrazione, il documento amministrativo può essere disponibile anche nella forma analogica.

4.1.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento nell'ambito dell'AOO;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo.

I documenti dell'AOO sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

Gli originali devono inoltre riportare, ove disponibili, le seguenti informazioni:

- logo e denominazione completa dell'Ente;
- indicazione dell'UO mittente;
- data del documento;
- dati del destinatario o dei destinatari (recapito di posta elettronica certificata o ordinaria, recapito fisico);
- numero di riferimento a un procedimento/fascicolo;
- oggetto del documento;
- testo del documento;
- numero e descrizione degli eventuali allegati;
- dati dell'Ente (indirizzo completo, numeri di telefono, indirizzi PEC e PEO a cui indirizzare risposta).



4.1.1 I formati dei documenti informatici

Le tipologie di formato principali adottate e gestite nel sistema informatico dell'Ente sono:

Documenti di testo	PDF, PDF/A, DOC, DOCX, ODT
File di calcolo	XLS, XLSX
File CAD	DWG
Immagini raster	TIFF, JPEG
Immagini vettoriali	DXF, Shapefile, SVG
File audio	MP3
File video	MPG, MPEG, AVI
Archiviazione e compressione	ZIP, RAR
Posta elettronica (email)	EML, SMTP/MIME
Fati strutturati	CSV, XML
File non binari "in chiaro" XML e i suoi derivati	XML e i suoi derivati TXT con specifica della codifica del carattere adottata (Character Encoding)
Messaggi di posta elettronica	Eml e tutti i formati conformi allo standard RFC 2822/MIME

I documenti sottoscritti digitalmente e la marcatura temporale sono rispettivamente accettati nei formati CADES (P7M), PAdES (PDF e PDF/A), XAdES e TSR, TSD.

Nell'ambito dei formati dei file trattati non sono ammessi, o sono rimossi, codici integrati quali le cd. "macro" o cifrature dei contenuti, soprattutto per le finalità di conservazione digitale. Non è consentito l'utilizzo e la relativa conservazione di documenti "cifrati".

4.2 Firme elettroniche e sottoscrizione dei documenti

Nell'ambito del sistema di gestione documentale questo Ente utilizza le seguenti tipologie di firma:

Semplice	<p>Insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ed altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica in forma di PIN o insieme di username e password.</p> <p>La firma semplice viene utilizzata per l'autenticazione a fini di consultazione e accesso all'erogazione dei servizi:</p> <ul style="list-style-type: none">• all'interno dell'Ente per l'utilizzo delle procedure documentali dei software applicativi secondo i diversi livelli di autorizzazione;• per la consultazione dei fascicoli informatici sul sito dell'Ente in quanto soggetto interessato al procedimento;• per procedimenti semplici sul sito dell'Ente, ad esempio pagamenti. <p>Non ha valore di sottoscrizione. La firma semplice viene rilasciata a tutti gli operatori del sistema di gestione documentale.</p>
Avanzata	<p>Consente l'identificazione del firmatario e la connessione univoca ad esso. Le forme di firma avanzata utilizzabili da questo Ente sono: certificati digitali, codici OTP, firma grafometrica, PEC con ricevuta completa, Carta ID Elettronica, Carta Nazionale Servizi.</p> <p>Nei rapporti con i soggetti esterni, segnatamente in caso di ricezione dei documenti la firma avanzata (sostitutiva) rappresentata dalla ricevuta completa della PEC, costituisce legittimazione per l'inserimento all'interno di un'istruttoria procedimentale</p>



	<p>di documentazione prodotta dal mittente interessato al procedimento.</p> <p>All'interno dell'Ente la firma avanzata viene utilizzata come sistema di validazione di fasi procedurali, di comunicazione interna, di abilitazione alla svolgimento di attività specifiche.</p> <p>Non ha valore di sottoscrizione con rilevanza esterna.</p>
Qualificata	<p>Realizzata mediante dispositivo sicuro per la generazione di un certificato digitale e utilizzata mediante dispositivi quali Token, Smart Card, Firma remota, firma automatica.</p>
Digitale	<p>Costituita da un certificato qualificato e sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, consente di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di uno o più documenti informatici.</p> <p>In relazione al valore legale di firma autografa e sottoscrizione, garantisce, oltre alla provenienza, anche l'integrità e l'autenticità del documento sottoscritto, inoltre sostituisce l'apposizione di timbri e sigilli.</p> <p>Viene utilizzata per la firma di provvedimenti con effetto costitutivo, modificativo o estintivo di rapporti giuridici, sia di natura pubblicistica (delibere, decreti, determinazioni, ordinanze, buoni di ordinazione, ordinativi di incasso e pagamento, documenti finanziari e contabili, etc) che privatistica e contrattuale (contratti, ordini, contabilizzazioni di lavori pubblici) che verranno versati nel sistema di conservazione.</p> <p>La firma digitale viene rilasciata a tutti i Responsabili di procedimento anche con delega all'adozione di provvedimenti, ai Responsabili di Servizio e tutti gli operatori legittimati alla sottoscrizione di documenti aventi rilevanza esterna.</p>
Autografa	<p>Su documenti analogici e copie analogiche di documenti informatici.</p>

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

L'Ente si avvale dei servizi di una autorità di certificazione accreditata iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dal AGID (ex DIGITPA e CNIPA).

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

I documenti informatici prodotti dall'Ente, 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 conservazione al fine di garantirne l'immodificabilità (PDF, PDF/A).

4.3 La gestione dei documenti cartacei

In ottemperanza alle disposizioni del CAD, l'amministrazione gestisce i documenti analogici solo laddove risulti indispensabile nei rapporti con i soggetti privati che non siano in possesso di un domicilio digitale.

4.4 Copie e duplicati

Al fine di assicurare una corretta gestione dei documenti, anche analogici, pervenuti all'Ente e di comunicare con i privati che non abbiano ancora un domicilio digitale, gli uffici possono creare:

- a) copie informatiche di documenti analogici: consistenti nella scansione di ogni singola unità documentale pervenuta in via analogica. Il documento così acquisito dovrà essere certificato conforme all'originale con dichiarazione sottoscritta dal RDG o da suo delegato.



- b) copie analogiche di documenti informatici: stampa dei documenti informatici da inviare ai cittadini sprovvisti di domicilio digitale con l'indicazione del nominativo del soggetto che ha formato il documento, ai sensi dell'art. 3, d.lgs. n. 39/1993.
- c) duplicati di documenti informatici: prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

4.5 Sito Internet istituzionale ed Albo online

Sul sito internet istituzionale (**www.comune.leverano.le.it**) sono pubblicate le sezioni dedicate all'Albo online, gestito secondo le linee guida previste dall'**allegato n.7**, e la Sezione relativa all'Amministrazione Trasparente, in cui sono indicati i contenuti previsti nel D.Lgs. n.33/2013.



5. Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

5.1 Flusso dei documenti ricevuti

5.1.1. Ricezione dei documenti informatici

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* consegnato direttamente all'ufficio o inviato per posta convenzionale o corriere. Non sono ammessi supporti di memoria rimovibili USB, quali pendrive USB o chiavi USB

In entrambi i casi si raccomanda di voler contenere la dimensione del/i documento/i, compresi gli eventuali allegati, adottando le seguenti misure:

- produrre file con una risoluzione non superiore ai 150 DPI ed in scala di grigi, là dove l'uso del colore non sia necessario alla comprensione del contenuto;
- i formati raccomandati dei documenti e degli eventuali allegati sono: PDF; PDF/A; P7M (per gli allegati quali gli elaborati progettuali sarà ammessa la presentazione in formato DWG firmato digitalmente).

5.1.2. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

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 all'ufficio da parte dell'interessato o persona dallo stesso delegata.

L'Ente intende avviare una fase sperimentale che consentirà di pervenire alla completa digitalizzazione di tutti i documenti presentati all'Ufficio di Protocollo.

Il processo di digitalizzazione è collegato alla creazione dei fascicoli digitali e pertanto si procederà ad avviare una fase sperimentale di attivazione dei fascicoli digitali.

La sperimentazione procederà gradualmente, tenendo conto delle tempistiche e modalità di attivazione dei fascicoli digitali nelle varie Aree e Servizi dell'Ente, all'eliminazione dei documenti analogici, dopo che si sarà provveduto alla loro digitalizzazione.

L'accettazione della corrispondenza, recapitata in una delle modalità sopra indicate, avviene, di norma, negli orari di apertura al pubblico dell'ufficio protocollo.

Le unità che ricevono i documenti in arrivo sono:

- l'Ufficio Protocollo.

L'impiegato addetto alla protocollazione che riceve in ingresso documenti analogici ha il compito di:

1. rilasciare al cittadino/al professionista/all'azienda, se richiesta, una ricevuta formata secondo i seguenti passaggi:
 - fotocopiare la prima pagina del documento analogico principale presentato,
 - apporre sulla fotocopia il timbro "ARRIVO",
 - riportare la data di consegna del documento al Protocollo.
2. digitalizzare il/i documento/i analogico/i presentato/i, acquisendolo/i nel Sistema Documentale adottato dall'Ente.



5.1.3. Ricezione di documenti cartacei mezzo posta convenzionale

I documenti pervenuti a mezzo posta o ritirati dal personale della UOP dagli uffici postali sono consegnati alla UOP.

Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti.

La corrispondenza personale non deve essere aperta, né protocollata ma deve essere consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare l'istituzione, provvederà a inoltrarla all'ufficio protocollo per la registrazione.

La corrispondenza ricevuta via telegramma o via telefax o le ricevute di ritorno della posta raccomandata, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, sono trattate come un documento cartaceo con le modalità descritte nel successivo capitolo 10.

Quando la corrispondenza non rientra nelle categorie da ultimo indicate, si procede all'apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione.

La corrispondenza in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta e di norma contestualmente protocollata. La busta si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali.

5.1.4. Ricezione e gestione di documenti sulle caselle di posta elettronica certificata (PEC)

La ricezione dei documenti informatici avviene prioritariamente tramite le caselle di posta elettronica certificata (PEC). I messaggi di posta elettronica che soddisfano i requisiti indicati dalla normativa vigente ed inviati alle caselle di posta certificata vanno protocollati.

Al fine di poter gestire il flusso della posta ricevuta tramite PEC (o PEO) è necessario utilizzare, per la gestione dei messaggi, il sistema di gestione documentale SEP. In questo modo verrà garantita la registrazione delle mail (PEC o PEO) nel protocollo informatico e relativo smistamento con la scrivania virtuale.

Ogni addetto alla protocollazione potrà configurare più mail (PEC o PEO) da gestire con il proprio account.

Quando i documenti informatici pervengono all'indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata (***protocollo.comune.leverano@pec.rupar.puglia.it***) gli addetti alla protocollazione procedono alla registrazione nel protocollo informatico e allo smistamento agli uffici interessati.

Oltre alla casella di posta elettronica certificata istituzionale sono state attivate ulteriori caselle PEC funzionali attribuite ai settori/uffici o responsabili di procedimenti.

E' opportuno utilizzare queste caselle di posta elettronica certificata (PEC) aggiuntive esclusivamente per l'invio dei messaggi, ricordando al destinatario di non utilizzare per la risposta tale indirizzo PEC ma bensì la casella di posta elettronica certificata istituzionale.

Tuttavia se l'incaricato assegnatario della PEC è abilitato alla registrazione delle email in entrata provvederà a registrare al protocollo la ricezione della PEC. In caso contrario dovrà inviare la PEC ricevuta al servizio protocollo, attraverso apposita funzione presente nel sistema SEP, per consentire la relativa registrazione al protocollo e il successivo smistamento.

Il personale addetto accede regolarmente, almeno ogni 2 ore, alla casella per verificare la ricezione di eventuali nuovi messaggi. L'accesso alla casella PEC può essere effettuato con frequenza maggiore in caso di particolari circostanze (es. nei giorni antecedenti alla scadenza del termine per la presentazione di domande di partecipazione a bandi o avvisi, nel caso di scadenze fiscali, ecc.).



I documenti digitali sono resi disponibili agli uffici competenti attraverso la "scrivania virtuale" del sistema di gestione documentale SEP subito dopo l'operazione di classificazione e smistamento.

Testo del messaggio da inserire nel corpo della PEC non istituzionale:

"Per eventuali future comunicazioni La invitiamo ad utilizzare la casella di posta certificata **protocollo.comune.leverano@pec.rupar.puglia.it**, in quanto il presente indirizzo di posta elettronica è utilizzato esclusivamente per la trasmissione in uscita".

5.1.5. Ricezione di documenti sulla casella di posta elettronica ordinaria

Nel caso in cui il messaggio venga ricevuto su una casella di posta elettronica ordinaria (PEO) spettano al titolare della casella le valutazioni e le incombenze in merito:

- alla ricevibilità;
- alla protocollazione;
- alla classificazione ed inserimento nel sistema documentale dell'Ente.

Se le comunicazioni sono considerate valide ai fini del procedimento amministrativo il messaggio viene regolarmente protocollato, secondo quanto disposto dall'art. 40-bis del CAD, dall'ufficio protocollo e dall'ufficio ricevente se abilitato alla protocollazione in entrata.

5.1.6. Errata ricezione di documenti informatici

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta certificata o ordinaria dell'AOO 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".

5.1.7. Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente alla UOP dell'Ente documenti indirizzati ad altri soggetti. Può verificarsi la possibilità di *busta indirizzata ad altra amministrazione*:

- a) si restituisce alla posta;
- b) se la busta viene 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".

5.1.8. Attività di protocollazione dei documenti

Superati tutti i controlli precedenti, i documenti, digitali o analogici, sono protocollati e "segnati" nel protocollo generale.

5.2 Flusso dei documenti inviati dalla AOO

5.2.1 Sorgente interna dei documenti

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 o 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.

5.2.2 Verifica formale dei documenti

Ogni UOR è autorizzata dall'AOO per il tramite del RGD, a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita.

Di conseguenza tutti i documenti originali da spedire, siano essi informatici o analogici, sono direttamente protocollati dagli UOR.

Gli UOR provvedono ad eseguire al loro interno le verifiche di conformità della documentazione predisposta per essere trasmessa. Se la verifica dà esito positivo, il documento viene registrato nel registro di protocollo generale o particolare; in caso contrario è restituito al mittente UU/RPA con le osservazioni del caso.

5.2.3 Registrazione di protocollo e segnatura

La protocollazione e la segnatura della corrispondenza in partenza, sia essa in formato digitale che in formato analogico, è effettuata direttamente dai singoli RPA/UU/UOR abilitati in quanto collegati al sistema di protocollo informatico della AOO a cui appartengono.

Le attività di registrazione degli elementi obbligatori e degli elementi accessori del protocollo e la relativa segnatura della missiva da inviare sono effettuate dal RPA.

La compilazione di moduli se prevista (ad es. nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, posta celere, corriere) è a cura degli UOR/UU/RPA mittenti.

La busta viene consegnata chiusa al Servizio protocollo per la spedizione. Sul fronte della busta deve essere riportato il numero di protocollazione.

5.2.4 Trasmissione dei documenti cartacei

I documenti cartacei, ottenuti mediante l'operazione di copia analogica di originale informatico ai sensi dell'art. 23 del CAD, sono inviati per mezzo della posta tradizionale.

Nel caso in cui sia necessario nel corso dell'attività di sportello, gli operatori possono procedere alla consegna a mano di copia analogica dell'originale informatico ai cittadini sprovvisti di domicilio digitale.

5.2.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

Ogni Ufficio Organizzativo di Riferimento (UOR) provvede direttamente alla trasmissione "fisica" del documento in partenza e alla spedizione del documento, di norma il giorno lavorativo in cui è stato protocollato.

I documenti da spedire su supporto cartaceo, nell'ambito della AOO, sono trasmessi all'ufficio centrale preposto ed abilitato alla spedizione "fisica" della corrispondenza.

5.2.6 Documenti analogici in partenza per posta convenzionale con più destinatari

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

5.2.7 Trasmissione di documenti analogici 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.

Le ricevute della avvenuta trasmissione sono trattenute dagli UOR/UU/RPA che hanno effettuato la trasmissione.

5.2.8 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

La minuta del documento cartaceo spedito, ovvero le ricevute dei messaggi telefax, ovvero le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali, sono conservate all'interno del relativo fascicolo.

Gli UOR che effettuano la spedizione di documenti informatici o cartacei direttamente curano anche l'archiviazione delle ricevute di ritorno.

5.2.9 Trasmissione di documenti informatici

Il canale preferenziale per l'invio dei documenti è la PEC.

Prima di avviare il processo di protocollazione, in sede di predisposizione dei documenti, l'addetto verifica se il destinatario disponga di un indirizzo PEC. A tal fine, la verifica viene condotta:

- a) per le pubbliche amministrazioni, attraverso la consultazione dell'Indice PA (www.indicepa.gov.it) o del sito istituzionale dell'amministrazione;
- b) per imprese e professionisti, attraverso la consultazione dell'Indice Nazionale degli indirizzi PEC (www.inipec.gov.it);
- c) per le persone fisiche, attraverso la consultazione dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente ove operativa.

Laddove sia disponibile in anagrafica un indirizzo PEC, il soggetto che predispone la comunicazione - attraverso l'uso delle risorse sopra indicate - dovrà sempre verificarne l'aggiornamento.

I messaggi inviati con la posta certificata (PEC) vanno protocollati.

Al fine di poter gestire il flusso della posta ricevuta tramite PEC (o PEO) è necessario utilizzare, per l'invio dei messaggi, il sistema di gestione documentale SEP. In questo modo verrà garantita la registrazione delle mail (PEC o PEO) automaticamente nel protocollo informatico.

Oltre alla casella di posta elettronica certificata istituzionale sono state attivate ulteriori caselle PEC funzionali attribuite ai settori/uffici o responsabili di procedimenti.

E' opportuno utilizzare queste caselle di posta elettronica certificata (PEC) aggiuntive esclusivamente per l'invio dei messaggi, ricordando al destinatario di non utilizzare per la risposta tale indirizzo PEC ma bensì la casella di posta elettronica certificata istituzionale.

Testo del messaggio da inserire nel corpo della PEC non istituzionale:

*"Per eventuali future comunicazioni La invitiamo ad utilizzare la casella di posta certificata **protocollo.comune.leverano@pec.rupar.puglia.it**, in quanto il presente indirizzo di posta elettronica è utilizzato esclusivamente per la trasmissione in uscita".*



Gli addetti al protocollo verificano la regolare ricezione da parte dei destinatari, attraverso la verifica della ricezione della ricevuta di consegna. La ricevuta di consegna del messaggio PEC in uscita (modalità completa) è associata alla registrazione di protocollo corrispondente in forma automatica.

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

Nel caso in cui il destinatario sia sprovvisto di un indirizzo PEC, la comunicazione potrà essere inviata - previa estrazione di copia analogica - nella modalità cartacea.

5.3 Scansione dei documenti cartacei

5.3.1 Documenti soggetti a scansione

Al fine di poter essere immessi nel sistema di gestione documentale in formato digitale, tutti i documenti analogici pervenuti all'Ente devono essere scansionati con le modalità previste al punto successivo.

5.3.2 Processo di scansione

Il procedimento di scansione dei documenti analogici e di apposizione della certificazione di conformità si articola nelle seguenti fasi:

- digitalizzazione del documento analogico presentato al Protocollo;
- acquisizione del documento digitalizzato nel sistema informativo automatizzato in uso presso l'Ente.

L'esecuzione della procedura di scansione e le successive verifiche di rispondenza, effettuate all'interno del sistema documentale, determinano l'attestazione di conformità della copia informatica all'originale documento analogico.

5.3.3 Sperimentazione del processo di scansione

La procedura descritta va attuata in conformità delle norme in vigore. La scansione e certificazione informatica avrà carattere sperimentale e sarà introdotta con interventi di formazione e affiancamento del personale fino al completo avvio della stessa.



6. Smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti

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

6.1 Regole per l'assegnazione

Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico e alla trasmissione, attraverso la apposita funzione prevista dal Sistema Gestionale in uso, del materiale documentario oggetto di lavorazione. Tale attività è preceduta dallo smistamento, ossia dall'operazione di invio di un documento protocollato e segnato all'Ufficio competente.

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

L'assegnazione può essere effettuata per conoscenza o per competenza.

L'UO competente è incaricata della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento.

I documenti che sono immediatamente riconducibili ad una specifica UO e/o RUP, vengono inoltrati direttamente. In tutti gli altri casi si provvederà ad assegnare il documento al Dirigente competente per settore.

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 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata, l'UO che riceve il documento, se è abilitata all'operazione di smistamento, provvede a trasmettere l'atto all'UO competente, in caso contrario comunica l'errore alla UO che ha erroneamente assegnato il documento, che procederà ad una nuova assegnazione.

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

6.3 Corrispondenza di particolare rilevanza

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza, indipendentemente dal supporto utilizzato, è preventivamente inviato in visione al Segretario Generale che provvede ad individuare l'UO competente a trattare il documento fornendo eventuali indicazioni per l'espletamento della pratica.

6.4 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, *se successivamente acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner*, una volta concluse le operazioni di registrazione, di segnatura e di assegnazione, sono fatti pervenire al RPA di competenza per via informatica attraverso la rete interna dell'amministrazione/AOO. L'originale cartaceo può essere successivamente trasmesso al RPA oppure essere conservato dalla UOP.



L'UOR competente ha notizia dell'arrivo del documento ad essa indirizzata tramite un messaggio di posta elettronica.

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;
- individuare come assegnatario il RPA competente sulla materia oggetto 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.

6.5 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale

La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'Amministrazione è assicurata tramite caselle di posta elettronica istituzionale riservate alla protocollazione oppure attraverso il modulo di Scrivania Virtuale dell'applicativo SEP.

L'operazione di smistamento dei documenti ai rispettivi destinatari avviene per mezzo delle medesime caselle di posta elettronica istituzionale sopra citate o il modulo di Scrivania Virtuale dell'applicativo SEP.

6.6 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti, dopo la registrazione nel sistema di protocollo informatico, devono essere classificati in base al titolario adottato dall'Ente.

Per "classificazione" si intende, l'applicazione del titolario di classificazione, cioè l'assegnazione al documento della categoria, della classe, e numero del fascicolo.



7. Archiviazione e conservazione dei documenti

7.1 Archiviazione dei documenti

L'archivio è il complesso dei documenti prodotti e acquisiti dall'Ente durante lo svolgimento della propria attività.

Ai fini di un corretto esercizio dell'azione amministrativa. I documenti prodotti e detenuti dall'Ente sono raccolti in archivi che possono essere distinti in:

Archivio corrente	La parte di documentazione relativa agli affari e ai procedimenti in corso di trattazione. L'archiviazione corrente si identifica per i documenti e i fascicoli informatici ed è costituita dall'archiviazione all'interno del sistema di gestione documentale.
Archivio di deposito	La parte di documentazione di affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso.
Archivio storico	La parte di documentazione relativa agli affari esauriti destinata alla conservazione perenne.

La coesistenza, nell'ambito di uno stesso procedimento, di documenti di natura mista (digitali e cartacei) dà vita al cosiddetto "archivio ibrido".

La chiusura del procedimento e conseguentemente del fascicolo ne determina il passaggio all'archivio di deposito.

7.2 Conservazione dei documenti

La conservazione digitale è l'insieme delle attività e dei processi che, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, garantiscono l'accessibilità, l'utilizzabilità, l'autenticità e la reperibilità dei documenti e dei fascicoli informatici con i metadati ad essi associati nel medio e nel lungo periodo, in un ambiente tecnologico presumibilmente diverso da quello originario.

Il valore legale dell'attività di conservazione è subordinato all'organizzazione del servizio e allo svolgimento dell'attività secondo le regole tecniche vigenti.

Il sistema di conservazione opera trattando dei Pacchetti Informativi, contenitori che racchiudono uno o più oggetti da conservare (documenti informatici, fascicoli informatici, aggregazioni documentali informatiche) o anche i soli metadati riferiti agli oggetti da conservare.

I pacchetti informativi possono essere di varia natura:

Pacchetto di versamento	Pacchetto inviato dal produttore del documento al sistema di conservazione secondo il formato predefinito e concordato, descritto nel manuale di conservazione. Con il versamento effettuato dal responsabile della gestione documentale o del protocollo il documento, il fascicolo informatico o l'aggregazione transitano dal sistema di gestione documentale al sistema di conservazione.
Pacchetto di archiviazione	Pacchetto informativo composto dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento utilizzando le specifiche contenute nell'allegato 4 del DPCM e secondo le modalità riportate nel manuale di conservazione.
Pacchetto di distribuzione	Pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una sua richiesta.



7.3 Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avviene sulla base delle disposizioni riportate nel:

- DPCM 13 novembre 2014, per quanto attiene ai documenti informatici presenti nell'archivio corrente dell'Ente;
- DPCM 3 dicembre 2013 per i documenti inviati in conservazione.

7.4 Servizio archivistico

Il responsabile del sistema archivistico dell'Ente, che coincide con il RGD, ha individuato le sedi del relativo archivio cartaceo:

- Archivio corrente: locali al piano terra e negli armadi ubicati nei corridoi della sede istituzionale dell'Ente medesimo;
- Archivio deposito: Scantinato di via Turati
- Archivio storico: Presso il centro polifunzionale.

Il responsabile del servizio in argomento ha effettuato la scelta alla luce dei vincoli logistici imposti dall'edificio e della valutazione dei fattori di rischio che incombono sui documenti. Per contenere i danni conseguenti a situazioni di emergenza, il responsabile del servizio ha, in corso di perfezionamento, un piano specifico individuando, i soggetti incaricati di ciascuna fase.

Al riguardo, sono state regolamentate le modalità di consultazione, soprattutto interne, al fine di evitare accessi a personale non autorizzato.

Il responsabile dell'archivio è a conoscenza, in ogni momento, della collocazione del materiale archivistico, avendo, a tal fine, predisposto degli elenchi di consistenza del materiale che fa parte dell'archivio di deposito e un registro sul quale sono annotati i movimenti delle singole unità archivistiche.

Per il requisito di "accesso e consultazione", l'AOO garantisce la leggibilità, nel tempo, di tutti i documenti trasmessi o ricevuti, adottando i formati previsti dalle regole tecniche vigenti.

7.5 Conservazione del registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

Al riguardo di seguito si descrivono le modalità di produzione di invio in conservazione delle registrazioni di protocollo informatico con l'indicazione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate per garantire l'immodificabilità della registrazione medesima. Tali modalità sono riportate nel manuale di conservazione adottato dall'Ente.

Il SdP provvede all'esecuzione automatica della stampa su file in formato PDF del Registro giornaliero di protocollo. Il documento così creato riporta su un unico file con estensione .PDF il riepilogo di tutte le registrazioni di protocollo eseguite nell'ambito della medesima giornata e, su file separato, gli eventuali annullamenti (parziali o totali) occorsi ai protocolli acquisiti nel corso dei giorni precedenti.

La produzione del documento avviene entro le ore 12,00 del giorno successivo.

All'avvio del processo di creazione del pacchetto di versamento vengono elaborati i dati presenti nel registro di protocollo al fine di:

- 1) Ottenere i metadati di profilo specifici da inviare al sistema di conservazione
- 2) Effettuare la registrazione del file PDF nel registro/repertorio stabilito e memorizzare tra gli attributi estesi del documento quelli calcolati precedentemente.



3) Predisporre il documento all'invio in conservazione indicando lo stato "da conservare".

Il trasferimento del Pacchetto di versamento al sistema di conservazione avviene tramite canale FTP utilizzando il modulo SEP/Archivio del gestionale SEP di Parsec 3.26 Srl.

Al riguardo è previsto un processo automatico che si occupi di creare il pacchetto di versamento, inviarlo al sistema di conservazione e registrare lo stato del versamento stesso.

7.6 Il sistema di conservazione organizzato e operativo nell'Ente

La conservazione dei documenti prodotti e detenuti da questo Ente verrà effettuata mediante esternalizzazione a conservatore accreditato presso l'Agenzia Digitale ai sensi delle regole tecniche vigenti.



8. Elenco dei documenti esclusi dalla protocollazione o soggetti a registrazione particolare

8.1 Documenti esclusi

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, le tipologie di documenti riportati nell'**allegato 03**.

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53 comma 5 del decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445.

8.2 Documenti soggetti a registrazione particolare

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo generale e sono soggetti a registrazione particolare le tipologie di documenti riportati nell'**allegato 03**.

Tale tipo di registrazione consente comunque di eseguire su tali documenti tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti, in particolare la classificazione, la fascicolazione, la repertoriatura.

Questi documenti costituiscono comunque delle serie di interesse archivistico, ciascuna delle quali deve essere corredata da un repertorio contenente le seguenti informazioni:

- dati identificativi di ciascun atto (persona fisica o giuridica che adotta il documento, data di adozione, oggetto...);
- numero di repertorio, un numero progressivo;
- dati di classificazione e di fascicolazione.



9. Sistema di classificazione, fascicolazione e piano di conservazione

9.1 Titolario o piano di classificazione

9.1.1 Titolario

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 titolario 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 titolario 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.

Spetta ai vertici dell'ente adottare il Titolario e il piano di conservazione con atti formali.

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 si suddivide, di norma, in titoli, classi, sottoclassi, categorie e sottocategorie o, più in generale, in voci di I livello, II livello, III livello, etc.

Il titolo (o la voce di I livello) individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); le successive partizioni (classi, sottoclassi, etc.) corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero rovesciato

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

L'aggiornamento del titolario compete esclusivamente al vertice dell'ente, su proposta del Responsabile della Gestione Documentale (RGD). La revisione anche parziale del titolario viene proposta dal RGD quando necessaria e opportuna.

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

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

Viene garantita la storicizzazione delle variazioni di Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del Titolario 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 Titolario e valgono almeno per l'intero anno.

Il Titolario è elaborato da un gruppo di lavoro appositamente costituito all'interno dell'Ente/AOO e approvato dai competenti organi dell'amministrazione archivistica statale.



Il piano di classificazione utilizzato dal **Comune di Leverano** si basa sul modello rilasciato dal **"Gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni"** (*Archivio di Stato e Anci*) nella versione definitiva di Dicembre 2005.

Il titolario di classificazione attualmente utilizzato è strutturato in 14 titoli (categorie); ciascuna categoria a sua volta è articolata in un numero variabile di classi, che, a seconda della materia, possono essere suddivise in più sottoclassi.

Il piano di classificazione utilizzato è riportato nell'**allegato 04**.

9.1.2 Classificazione dei documenti

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

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato Titolario.

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

Le operazioni di classificazione vengono generalmente svolte in momenti diversi: l'addetto alla registrazione di protocollo può inserire la voce di livello più alto, mentre l'attribuzione delle voci di dettaglio è demandata al Responsabile del procedimento o suo incaricato.

9.1.3 Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili.

I singoli documenti sopra richiamati (analogici ed informatici, ricevuti, spediti e interni formali) sono quindi inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'AOO, di norma mediante l'attribuzione di un numero di protocollo e di un codice di classificazione.

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

Lo scarto dei documenti degli archivi delle amministrazioni/AOO statali è subordinato all'autorizzazione della direzione generale per gli archivi, su proposta delle commissioni di sorveglianza istituite presso ciascun ufficio con competenza corrispondente alla provincia o delle commissioni di scarto istituite presso ogni ufficio con competenza subprovinciale.

Per l'archiviazione e la custodia nella sezione di deposito o storica dei documenti contenenti dati personali, si applicano in ogni caso le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali, sia che si tratti di supporti informatici che convenzionali.

9.2 La fascicolazione

9.2.1 Fascicolazione dei documenti

I documenti ricevuti o prodotti dall'Ente sono raccolti in fascicoli costituiti in modo che ciascuno rappresenti l'insieme ordinato dei documenti riferiti ad uno stesso procedimento amministrativo o, comunque, ad una stessa pratica.

I **fascicoli sono informatici** e sono costituiti con le regole espresse come sopra, contengono pertanto tutta la documentazione originale della pratica prodotta in formato elettronico e le copie per immagine dei documenti cartacei.

Solo qualora non sia possibile la formazione di fascicoli informatici potranno essere formati:



- **Fascicoli cartacei:** laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato cartaceo;
- **Fascicoli ibridi:** nel caso in cui la documentazione riguardante la pratica sia stata formata da documenti prodotti, in originale, sia in formato cartaceo che in formato informatico. In questi casi vengono prodotti due fascicoli distinti:
 - Un fascicolo cartaceo nel quale viene raccolta la documentazione cartacea;
 - Un fascicolo informatico, archiviato nel sistema di gestione documentale, nel quale sono raccolti tutti i documenti prodotti in formato elettronico e i riferimenti di protocollo dei documenti prodotti in formato cartaceo.

I due fascicoli sono collegati tra di loro e i riferimenti al fascicolo collegato sono riportati sia nella copertina del fascicolo cartaceo che nei dati di identificazione del fascicolo informatico.

Oltre ai fascicoli informatici possono essere costituiti fascicoli per serie documentale, in cui vengono aggregati documenti della stessa tipologia.

I Responsabili dei singoli uffici forniscono le indicazioni operative per la gestione dei fascicoli e assicurano che la costituzione dei fascicoli avvenga secondo modalità uniformi, sia per quanto riguarda i criteri da adottare per la denominazione della pratica al fine di identificare il fascicolo in modo univoco che di quelli adottati per la descrizione del fascicolo.

I fascicoli possono essere distinti in annuali e non annuali, con riferimento alla durata e alla tipologia delle pratiche.

La gestione operativa avviene secondo il seguente schema:

- Servizio protocollo (o addetto alla protocollazione): provvede alla classificazione secondo le previsioni del titolare (titoli - classi - macro fascicoli);
- Servizio competente per il procedimento: Fascicoli - Sottofascicoli (primo stato di avanzamento).

9.2.2 Apertura del fascicolo

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, in base all'organizzazione dell'ente, il soggetto preposto (quale, ad esempio, RPA, RGD, etc.) provvede all'apertura di un nuovo fascicolo.

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

- indice di classificazione, (cioè titolo, classe, sottoclasse, etc.);
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo, individuato sulla base degli standard definiti dall'amministrazione/AOO;
- data di apertura del fascicolo;
- Responsabile del procedimento;
- Collocazione fisica, di eventuali documenti cartacei;

9.2.3 Chiusura del fascicolo

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

Esso viene archiviato ed eventualmente inviato al sistema di conservazione rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

9.2.4 Processo di assegnazione dei fascicoli

Quando un nuovo documento viene recapitato all'amministrazione, l'UOR abilitato all'operazione di fascicolazione stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatizzato, se il documento stesso debba essere ricollegato ad un affare o



procedimento in corso, e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente, oppure se il documento si riferisce a un nuovo affare o procedimento per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo.

A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

- Se il documento si ricollega ad un *affare o procedimento in corso*, l'addetto:
 - seleziona il relativo fascicolo;
 - collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo selezionato;
 - invia il documento all'UOR cui è assegnata la pratica. (Se si tratta di un documento su supporto cartaceo, assicura l'inserimento fisico dello stesso nel relativo fascicolo).
- Se il documento dà avvio ad un *nuovo fascicolo*, il soggetto preposto:
 - esegue l'operazione di apertura del fascicolo;
 - collega la registrazione di protocollo del documento al nuovo fascicolo aperto;
 - assegna il documento ad un istruttore su indicazione del responsabile del procedimento;
 - invia il documento con il relativo fascicolo al dipendente che dovrà istruire la pratica per competenza.

9.2.5 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

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

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

9.2.6 Repertorio dei fascicoli

I fascicoli sono annotati nel repertorio dei fascicoli.

Il repertorio dei fascicoli, ripartito per ciascun titolo del Titolare, è lo strumento di gestione e di reperimento dei fascicoli.

La struttura del repertorio rispecchia quella del Titolare di classificazione e quindi varia in concomitanza con l'aggiornamento di quest'ultimo.

Mentre il Titolare rappresenta in astratto le funzioni e le competenze che l'ente può esercitare in base alla propria missione istituzionale, il repertorio dei fascicoli rappresenta in concreto le attività svolte e i documenti prodotti in relazione a queste attività.

Nel repertorio sono indicati:

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

Il repertorio dei fascicoli è costantemente aggiornato.



9.2.7 Sperimentazione del fascicolo informatico

La procedura descritta va attuata in conformità delle norme sopra indicate.

La fascicolazione informatica avrà carattere sperimentale e sarà introdotta con interventi di formazione e affiancamento del personale fino al completo avvio della stessa.

9.3 Serie archivistiche e repertori

I documenti soggetti a registrazione particolare, come i verbali, le delibere degli organi di governo dell'ente, o i contratti, costituiscono una serie archivistica. Tali documenti sono organizzati nel registro di repertorio.

Per quanto concerne la gestione dei documenti informatici, ogni verbale, delibera, determinazione, decreto, ordinanza e contratto è, di norma, associato:

- al registro di repertorio con il numero progressivo di repertorio;
- al fascicolo, insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo.

Nel repertorio generale sono riportati gli elementi obbligatori del documento (data, classifica e numero di repertorio) che identificano il documento all'interno del repertorio stesso.

Il repertorio è costantemente aggiornato.

Periodicamente, e comunque almeno una volta all'anno, il RSP provvede a trasferire i fascicoli e le serie documentarie relativi ai procedimenti conclusi al sistema di conservazione adottato dall'Ente.

9.4 Scarto dei documenti

Un documento si definisce scartabile quando ha perso totalmente la sua rilevanza amministrativa e non ha assunto alcuna rilevanza storica.

La normativa impone all'Ente/AOO la predisposizione di un massimario di selezione e scarto e un piano di conservazione di atti dell'archivio.

I documenti selezionati per l'eliminazione devono essere descritti in un elenco contenente i riferimenti alle categorie del titolare di classificazione, il numero e la tipologia delle unità archivistiche (faldoni, fascicoli, registri ecc.), gli estremi cronologici, la descrizione della documentazione e un'indicazione sommaria del peso. Tale elenco, sotto forma di proposta di scarto, deve essere trasmesso alla Soprintendenza Archivistica per la concessione della necessaria autorizzazione.

Ottenuta l'autorizzazione, la Giunta Comunale delibera lo scarto dei documenti contenuti nell'elenco.

Successivamente alla deliberazione della *Giunta* è possibile conferire il materiale a società specializzate per la distruzione.

Le operazioni di selezione e scarto sono sempre preliminari al passaggio della documentazione all'archivio storico, o comunque alla consegna al *Servizio di Conservazione*.

Il piano di conservazione adottato dal **Comune di Leverano** si basa sul modello rilasciato dal **"Gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni"** (*Archivio di Stato e Anci*) nella versione definitiva di Dicembre 2005. (**Allegato 05**).



10. Modalità di produzione 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 nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

10.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo, (centralizzato o distribuito delle UOP). 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 sul protocollo viene considerata giuridicamente inesistente presso l'Ente. 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.

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

10.2 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi ed interni formali, digitali o informatici e analogici).

Su 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;
- l'indicazione del mittente o del destinatario, registrata in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- la classificazione;
- l'impronta del documento informatico.



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.

10.2.1 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. Il calcolo dell'impronta previsto nell'operazione di registrazione di protocollo è effettuato per tutti i file allegati al messaggio di posta elettronica ricevuto o inviato.

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

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

10.2.2 Documenti cartacei

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, così come illustrato nel seguito, 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.

10.3 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

Il Responsabile della Gestione Documentale (RGD), con proprio provvedimento e al fine di migliorare la gestione, la ricerca e la conservazione della documentazione, può modificare e integrare gli elementi facoltativi del protocollo, anche per singole categorie o tipologie di documenti.

La registrazione degli elementi facoltativi del protocollo, previa autorizzazione del RGD, può essere modificata, integrata e cancellata in base alle effettive esigenze delle Unità Organizzative (UOR) e del Servizio 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.

10.4 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.



Le informazioni previste sono:

- Identificazione in forma sintetica o estesa dell'Ente e dell'AOO;
- Codice identificativo dell'amministrazione;
- Codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- Codice identificativo del registro di protocollo;
- Anno solare di riferimento del protocollo;
- Titolo e classe di riferimento;
- Data e numero progressivo di protocollo.

Per i documenti analogici le informazioni di cui sopra vengono riportate sul documento attraverso il timbro di registrazione del protocollo.

Per i documenti informatici tutte le informazioni sopra riportate sono generate automaticamente dal sistema e sono incluse nella segnatura informatica di ciascun messaggio protocollato.

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

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

10.5 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 RGD.

In tale ipotesi la procedura riporta l'annotazione di annullamento 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 Responsabile della Gestione Documentale (RGD) è autorizzato ad annullare, direttamente o delegando gli addetti, una registrazione di protocollo.

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

A tal fine è istituito un modulo (informatico o cartaceo) per le richieste di annullamento delle registrazioni e dei dati obbligatori delle registrazioni.

Il modulo riporta i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato protocollato nuovamente, il nuovo numero di protocollo assegnato.

10.6 Livello di riservatezza

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo di un documento attribuisce allo stesso il livello di riservatezza che ritiene necessario, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema.



In modo analogo, il Responsabile del Procedimento che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza.

Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se a questi è stato assegnato un livello di riservatezza minore od uguale. I documenti che invece hanno un livello di riservatezza superiore lo mantengono.

10.7 Casi particolari di registrazioni di protocollo

10.7.1 Registrazioni di protocollo particolari

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

- se ritiene che contengano dati o informazioni di interesse dell'Ente/AOO, provvede ad inviarli agli uffici competenti per le ulteriori eventuali determinazioni.

Questi decidono se registrarli, farli registrare nel protocollo generale:

- se ritiene che non contengano dati rilevanti dal punto di vista amministrativo, il documento viene registrato nel protocollo particolare.

10.7.2 Circolari e disposizioni generali

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 minuta del documento.

10.7.3 Documenti cartacei in partenza con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero considerevoli, la registrazione di protocollo è unica e viene riportata solo sul documento originale con la dicitura "Questa registrazione di protocollo viene riportata sui documenti degli altri destinatari - Vedi elenco allegato alla minuta/copia presso l'UOR/UU/RPA".

Tale elenco, in formato cartaceo, viene allegato alla minuta dell'originale.

10.7.4 Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma

I telegrammi vanno di norma inoltrati al servizio protocollo come documenti senza firma, specificando tale modalità di trasmissione nel sistema di protocollo informatico.

10.7.5 Documenti cartacei ricevuti a mezzo telefax

Il documento ricevuto 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.

Il fax ricevuto con un terminale telefax dedicato (diverso da un PC) è fotocopiato dal ricevente qualora il supporto cartaceo non fornisca garanzie per una corretta e duratura conservazione.



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.

Il fax ricevuto direttamente su una postazione di lavoro (esempio un PC con l'applicativo per invio e ricezione di fax) è la rappresentazione informatica di un documento che può essere, sia stampato e trattato come un fax convenzionale come è stato descritto nei paragrafi precedenti, sia visualizzato e trattato interamente con tecniche informatiche.

10.7.6 Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso (es. scadenza gare o concorsi) che in uscita, deve esserne data comunicazione all'ufficio protocollo con almeno due giorni lavorativi di anticipo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

10.7.7 Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi e borse di studio

La corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dall'interessato o da persona da questi delegata, viene protocollata al momento della presentazione, dando ricevuta dell'avvenuta consegna con gli estremi della segnatura di protocollo.

Con la medesima procedura deve essere trattata la corrispondenza ricevuta in formato digitale o per posta.

Nell'eventualità che non sia possibile procedere immediatamente alla registrazione dei documenti ricevuti con rimessa diretta, essi saranno accantonati e protocollati successivamente (come di seguito descritto). In questo caso al mittente, o al suo delegato, viene rilasciata ugualmente ricevuta senza gli estremi del protocollo.

10.7.8 Protocollazione di documenti inerenti a gare di appalto confezionati su supporti cartacei

La corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" - "preventivo" o simili, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisce alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma su di essa viene apposto il "timbro di arrivo" con eventuale ora se necessaria.

E' compito dello stesso UOP (servizio protocollo) provvedere alla custodia delle buste o dei contenitori sino all'espletamento della gara stessa.

L'UOP dopo la scadenza dei termini di presentazione delle offerte trasmette alla UOR che gestisce la gara le buste accompagnate da un elenco.

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

10.7.9 Documenti non firmati

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite dal RGD attesta la data, la forma e la provenienza per ogni documento.



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

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

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

10.7.10 Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale

Considerato che l'attuale sistema di posta elettronica ordinaria 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.

10.7.11 Protocollo di documenti digitali pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento digitale 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.

10.7.12 Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento cartaceo erroneamente inviato all'amministrazione, 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*"; il documento oggetto della rettifica viene restituito al mittente con la dicitura "protocollato per errore".

10.7.13 Copie per conoscenza

Nel caso di copie per conoscenza chi effettua la registrazione e lo smistamento dell'originale e delle copie, inserisce nel registro di protocollo i nominativi di coloro ai quali sono state inviate le suddette copie per conoscenza.

Tale informazione è riportata anche sulla segnatura di protocollo.

10.7.14 Differimento delle registrazioni

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'amministrazione destinataria sono di norma possibilmente effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore lavorative dal ricevimento di detti documenti.

Qualora non possa essere effettuata la registrazione di protocollo nei tempi sopra indicati si provvede a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza previo motivato provvedimento del RGD, che autorizza l'addetto al protocollo a differire le operazioni relative agli altri documenti.

Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione.



Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il RGD descrive nel provvedimento sopra citato.

10.7.15 RegISTRAZIONI di documenti temporaneamente riservati

Quando si è in presenza di documenti che per la loro natura richiedono una temporanea riservatezza delle informazioni in essi contenute (ad esempio gare e appalti, verbali di concorso, etc.), è prevista una forma di accesso riservato al protocollo generale.

Il responsabile dell'immissione dei dati provvede alla registrazione di protocollo indicando contestualmente l'anno, il mese e il giorno, nel quale le informazioni temporaneamente riservate saranno accessibili nelle forme ordinarie.

10.7.16 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 al più vicino ufficio abilitato alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

10.7.17 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.



11. Descrizione funzionale del sistema di protocollo informatico

11.1 Caratteristiche funzionali del sistema di protocollo

L'Ente ha adottato il prodotto di protocollo informatico denominato "**SEP – Modulo Protocollo**" fornito dalla società **PARSEC 3.26 Srl** di Lecce. Questo prodotto ha licenza multiutente ed è installata sulla Intranet aziendale in ambiente Windows.

Le principali caratteristiche funzionali del software applicativo del protocollo sono:

- Il sistema S.E.P. (Sistema per Enti Pubblici) è sviluppato attorno al concetto di **applicazione informatica "distribuita"**. Questo significa che l'applicazione viene utilizzata contemporaneamente da diverse macchine connesse ad una stessa rete. In particolare una di queste, detta server, ospita l'applicazione vera e propria e memorizza i dati. Le altre macchine, dette client, sono delle postazioni di lavoro dalle quali gli operatori si collegano al server per l'utilizzo delle procedure tramite un "browser" web, in modo del tutto analogo alla normale navigazione sulla rete Internet (*sistema "web oriented"*).
- S.E.P. è un **sistema software "modulare"**: esso è infatti costituito da diverse aree funzionali, denominati "moduli", ognuna delle quali raggruppa in un menù le varie procedure che l'utente può richiamare. Il modulo base per il sistema è quello chiamato appunto "**S.E.P.**", nel quale vengono gestiti i dati e le funzionalità generali di tutta l'applicazione (utenti e profili, rubrica referenti esterni, organigramma dell'ente, manutenzione archivi, ecc.).
- Il sistema S.E.P. permette la **gestione del protocollo informatico** e la **gestione elettronica dei documenti** di una pubblica amministrazione, in piena conformità con i requisiti desumibili dal quadro normativo vigente; più precisamente, il sistema permette di automatizzare la registrazione e la gestione documentale di atti in INGRESSO, in USCITA e INTERNI di una A.O.O (Area Organizzativa Omogenea) preventivamente individuata in base alle indicazioni contenute nella normativa. Per quanto riguarda la registrazione di protocollo, l'elaboratore propone in automatico l'anno, la data ed il numero di protocollo, mentre l'operatore indica l'oggetto, il Mittente/ Destinatario/i e tutte le altre informazioni che ritiene di associare al documento. Ogni atto registrato viene assegnato ad un ufficio che diviene responsabile dell'atto. Il sistema impedisce la distruzione o l'alterazione di qualsiasi informazione memorizzata, grazie a meccanismi che garantiscono di individuare tutte le modifiche apportate alle registrazioni unitamente al loro autore; viene inibita, inoltre, qualsiasi eliminazione fisica di informazioni, attuando solo una marcatura "logica" che permette ancora di visualizzarne il contenuto.
- Il sistema gestisce l'**acquisizione** tramite scanner dei documenti cartacei da registrare e lega la registrazione con il documento originale (informatico o cartaceo digitalizzato).
- Il sistema gestisce e stampa la segnature di protocollo e la ricevuta dell'atto.
- Il sistema è **protetto da accessi non autorizzati**; ogni operatore è associato ad un nome utente ed ad una password personali, ed è agganciato ad uno o più profili di utenza; la gestione dei suddetti profili consente o meno l'accesso alle singole funzionalità ed elaborazioni e concede o meno permessi di inserimento, modifica o "cancellazione" (logica) delle informazioni; ogni profilo è inoltre subordinato all'appartenenza dell'operatore ad uno degli uffici competenti. Una volta avuto l'accesso al sistema, ogni singolo operatore ha accesso esclusivamente alle procedure per le quali il suo profilo di appartenenza è stato abilitato, ed ai soli atti per i quali l'operatore ha competenza in base all'ufficio di appartenenza.
- Il sistema fornisce informazioni che permettono di **collegare** ciascun documento ricevuto dall'amministrazione ai documenti formati nell'adozione dei provvedimenti finali



- Il sistema **memorizza** tutte le attività compiute, compresi gli accessi degli operatori, le funzioni richieste, ecc.; queste sono memorizzate in appositi "log" (protetti da modifiche non autorizzate) nella base dati, unitamente alla data e all'operatore che ha effettuato l'attività ;
- Il sistema supporta il **registro di emergenza**, con funzioni di recupero dei dati che consentono l'inserimento delle informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza, in seguito ad interruzione nella disponibilità della procedura informatica, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema.
- Il sistema permette di organizzare gli atti in base al sistema di classificazione d'archivio adottato dall'amministrazione.
- Il sistema permette la compilazione e la gestione dell'intero organigramma dell'amministrazione, con la possibilità di utilizzarlo nelle schermate con facili strumenti di navigazione, agevolando così l'operatore durante l'assegnazione delle pratiche ed il loro smistamento.
- Il sistema prevede la possibilità di trattare in automatico messaggi di posta elettronica contenenti documenti informatici firmati con firma elettronica (interoperabilità).
- Il sistema prevede funzioni di utilità e controllo, come visualizzazioni e stampe a vario livello, gestione degli archivi, attività ispettiva, stampa del registro giornaliero di protocollo, memorizzazione giornaliera su supporto ottico delle registrazioni effettuate, salvataggio della base dati, ecc.

11.2 Modalità di produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

Ogni registrazione di protocollo è generata nel momento in cui l'operatore, avendo inserito i dati relativi al documento che sta protocollando, conferma l'inserimento: il sistema genera un nuovo numero di protocollo ed attribuisce automaticamente la data e l'ora di protocollazione. Ciascuna registrazione produce un apposito record sul sistema centrale che viene accodato in una base dati.

Nel caso di documenti informatici, prevede anche la memorizzazione dell'impronta del documento (la sequenza di caratteri che identificano in maniera univoca il documento così come previsto dalle vigenti regole tecniche).

Per le modalità di conservazione e sicurezza delle registrazioni si rimanda al capitolo predisposto.

Le registrazioni possono essere modificate nei dati relativi, ad esempio, al codice di classificazione, al tipo di spedizione, alle annotazioni, all'ufficio di carico e al responsabile del documento: queste ultime due informazioni sono storicizzate.

A norma dell'art. 53 del DPR 445/2000, la tabella di amministrazione della procedura è impostata in modo che il numero di protocollo, la data e ora di protocollazione vengano assegnate automaticamente dal sistema e non siano modificabili in sede di variazione delle registrazioni. L'abilitazione all'uso della tabella di amministrazione è riservata solo al Responsabile della Gestione Documentale (RGD).

L'annullamento di una registrazione, o dei dati relativi a mittente e destinatario e oggetto del documento viene effettuato tramite una specifica funzione operativa; dopo che l'annullamento è stato effettuato e confermato è sempre possibile, richiamando la registrazione in modalità variazione, vedere l'utente che ha effettuato l'annullamento e i dati precedenti all'operazione di annullamento stesso.

Per le modalità operative si rimanda al "Manuale operativo" fornito dal fornitore del prodotto. I manuali utente operativi non sono allegati al presente Manuale.



12. Rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali

12.1 Generalità

Il sistema di gestione documentale dell'Ente è organizzato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto di accesso (artt. 22 e ss. Legge sul procedimento e art. 5 Decreto Trasparenza) e protezione dei dati personali (D. Lgs. n. 196/2003). In particolare, ciascun dipendente può legittimamente accedere soltanto alle informazioni, ai documenti e ai fascicoli presenti nel sistema, la cui consultazione sia relativa a procedimenti e attività di propria competenza.

Il processo è caratterizzato da utenti che accedono ad oggetti informatici (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, esecuzione).

Gli utenti del servizio di protocollo, in base agli UU di appartenenza, ovvero in base alle rispettive competenze (UOP, UOR, UU) hanno autorizzazioni di accesso differenziate in base alle tipologie di operazioni stabilite dall'ufficio di appartenenza.

Ad ogni utente sono assegnate:

- delle credenziali di autenticazione;
- una autorizzazione di accesso (profilo) al fine di limitare le operazioni di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene.

Gli utenti del servizio di protocollo una volta identificati sono suddivisi in 4 profili d'accesso, sulla base delle rispettive competenze.

- 1) Responsabile della Gestione Documentale;
- 2) Addetto al servizio di protocollo;
- 3) Operatore di protocollo;
- 4) Utente ordinario.

12.2 Profili di accesso

L'accesso al protocollo informatico è autorizzato dal Responsabile della Gestione Documentale, su richiesta dei singoli responsabili di settore.

12.2.1 Responsabile della Gestione Documentale e suo vicario

È il soggetto cui, presso l'Area Organizzativa Omogenea (AOO), è affidata la responsabilità del coordinamento del Servizio per la tenuta del protocollo informatico.

Ad esso competono le funzioni di cui al combinato disposto dell'art. 61 DPR 445/2000 e dell'art. 4 del DPCM 3 dicembre 2013.

Fra queste, il responsabile :

- a) predisporre lo schema del manuale di gestione di cui all'art. 5 del DPCM 3/122013;
- b) proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche di cui all'art. 3, comma 1, lettera e);
- c) predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni, d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi o, nel caso delle pubbliche



amministrazioni centrali, il responsabile dell'ufficio di cui all'art. 17 del Codice e con il responsabile del trattamento dei dati personali di cui al suddetto decreto.

- d) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- e) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del DPR 445/2000;
- f) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- g) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo e di gestione dei documenti e dei flussi documentali,
- h) autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni a protocollo.

12.2.2 Addetto servizio protocollo

L'addetto al servizio di protocollo è preposto alla protocollazione e segnatura dei documenti ed utilizza le funzionalità transazionali del sistema di Protocollo; inoltre collabora con il Responsabile della Gestione Documentale per la gestione del servizio di protocollo. Esso ha accesso:

- alla componente informativa per la consultazione dei metodi e degli strumenti di gestione del protocollo
- agli strumenti utili per processare un protocollo: acquisizione del documento, protocollazione e distribuzione
- agli strumenti di ricerca per la consultazione di protocolli inseriti nel sistema documentale

12.2.2 Operatore di protocollo

L'operatore di protocollo è preposto alla protocollazione e segnatura dei documenti; esso ha accesso:

- agli strumenti utili per processare un protocollo: acquisizione del documento, protocollazione e distribuzione
- agli strumenti di ricerca per la consultazione di protocolli inseriti nel sistema documentale

12.2.3 Utente ordinario

L'utente ordinario utilizza il sistema di Protocollo per la consultazione delle informazioni. Ha accesso:

- agli strumenti di ricerca per la consultazione di protocolli inseriti e la visualizzazione degli oggetti contenuti nel sistema documentale

12.3 Ripristino delle credenziali private d'accesso

Il Responsabile della Gestione Documentale e il personale di gestione del PdP non sono in grado di conoscere la password dell'utente dopo la modifica della password iniziale da parte dell'utente stesso al momento del primo accesso al servizio di Protocollo.

Nel caso in cui l'utente finale dimentica la propria password o ritiene comunque necessario procedere ad una modifica della propria password è disponibile la seguente procedura di ripristino.

- a) L'utente inoltra la richiesta di ripristino della password al Responsabile della Gestione Documentale;



- b) Il RGD tramite una specifica funzione dell'applicativo inserisce la nuova password dell'utente;
- c) L'applicativo genera un processo automatico per la modifica della password ed attiva l'opzione di cambio obbligatorio al momento del successivo accesso al sistema;
- d) Il RGD comunica direttamente la nuova password all'utente;
- e) L'utente alla prima connessione, successiva al reset, è obbligato al cambio password.

12.4 Abilitazioni esterne concesse ad altre AOO

L'accesso al sistema di gestione informatica e documentale da parte di altri enti avviene per il tramite di sistemi di cooperazione applicativa, nel rispetto delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale.



13. Modalità 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.

13.1 Il registro di emergenza

Qualora non fosse disponibile fruire del sistema di protocollo informatico (Pdp) per una interruzione accidentale o programmata, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo su un registro di emergenza, a norma del D.P.R. n. 445/2000, su supporto cartaceo (o altro sistema informatico locale).

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 Responsabile della Gestione Documentale (RGD) annota sullo stesso il mancato uso.

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.

13.2 Modalità di apertura del registro di emergenza

Il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) 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 Responsabile della Gestione Documentale (RGD) 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.

Per semplificare e normalizzare la procedura di apertura del registro di emergenza il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) ha predisposto il modulo (cartaceo o digitale) riportato di seguito.

La protocollazione di emergenza deve essere effettuata in maniera accentrata, esclusivamente presso il servizio gestione documentale e protocollo informatico generale.



**Servizio di gestione informatica del protocollo,
dei documenti e degli archivi**
Scheda di apertura/chiusura del Registro di Emergenza

< *Identificativo dell'Amministrazione* >
< *Identificativo dell'AOO* >
< *Identificativo della UOP abilitata* >

Causa dell'interruzione: _____

Data: gg / mm / aaaa di inizio/ fine interruzione
(*depenare la voce incongruente con l'evento annotato*)

Ora dell'evento hh /mm

Annotazioni: _____

Numero protocollo xxxxxxxx iniziale/finale
(*depenare la voce incongruente con l'evento annotato*)

Pagina N. _____

Firma del Responsabile del Servizio di Protocollo

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

13.3 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 referente) provvede a tener informato il Responsabile della Gestione Documentale (RGD) sui tempi di ripristino del servizio.

13.4 Modalità di chiusura e recupero del registro di emergenza

È compito del Responsabile della Gestione Documentale (RGD) verificare la chiusura del registro di emergenza.

È compito del RGD, 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 RGD 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 RGD ha predisposto un modulo (cartaceo o digitale) analogo a quello utilizzato nella fase di apertura del registro di emergenza.



14. Approvazione e aggiornamento del Manuale, norme transitorie e finali

14.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

L'Ente adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del Responsabile della Gestione Documentale (RGD).

Il presente Manuale sarà 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;
- introduzione di nuove procedure.

Il Manuale viene approvato e modificato con Deliberazione della Giunta.

Qualora le modifiche interessino i soli allegati tecnici al Manuale, queste sono adottate con provvedimento formale del RGD.

14.2 Regolamenti abrogati

Con l'entrata in vigore del presente Manuale sono annullati tutti i regolamenti interni all'Ente/AOO nelle parti contrastanti con lo stesso.

14.3 Pubblicità del presente Manuale

Il presente Manuale, nei termini della normativa vigente, 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 tramite il sistema di gestione documentale;
- inviata all'organo di revisione;
- inviata, per opportuna conoscenza, all'AGID, Centro Competenza Protocollo Informatico;
- pubblicata sul sito internet dell'Ente.

14.4 Operatività del presente manuale

Il presente documento diviene efficace al conseguimento dell'eseguibilità della deliberazione di approvazione.



15. Allegati al manuale

01	Glossario e definizioni
02	Area Organizzativa Omogenea e modello organizzativo
03	Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo o soggetti a registrazione particolare
04	Piano di classificazione (Titolario)
05	Piano di conservazione
06	Modulistica allegata: a) Richiesta annullamento registrazioni protocollo b) Repertorio dei fascicoli c) Richiesta credenziali di autenticazione per accesso al Sistema di protocollo informatico d) Comunicazione delle credenziali di autenticazione per l'accesso al Sistema e) Scheda attivazione/chiusura del registro di emergenza f) Modulo di consultazione della sezione di deposito e storica dell'archivio
07	Linee guida per le pubblicazioni all'Albo Online