



# **COMUNE DI LEVERANO**

PROVINCIA DI LECCE

---

## **MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI**

---

(Redatto ai sensi  
dell'art. 5 del DPCM 31 ottobre 2000)

Adottato con deliberazione  
della Giunta Comunale n. 89 del 09/05/2007

# INDICE

<b>1. DISPOSIZIONI GENERALI .....</b>	<b>4</b>
1.1 PREMessa .....	4
1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE .....	5
1.3 DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO .....	5
1.4 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLI ORGANIZZATIVI .....	6
1.5 SERVIZIO PER LA GESTIONE INFORMATICA DEL PROTOCOLLO .....	6
1.6 CONSERVAZIONE DELLE COPIE DI RISERVA .....	7
1.7 FIRMA DIGITALE.....	7
1.8 TUTELA DEI DATI PERSONALI .....	7
1.9 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA.....	8
1.10 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI .....	8
1.11 ACCREDITAMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE/AOO ALL'IPA.....	8
1.12 PROCEDURE INTEGRATIVE DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA .....	8
<b>2. ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO.....</b>	<b>9</b>
2.1 PIANO DI ATTUAZIONE .....	9
<b>3. PIANO DI SICUREZZA .....</b>	<b>10</b>
3.1 OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA.....	10
3.2 GENERALITÀ .....	10
3.3 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI DI SICUREZZA .....	11
3.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	12
3.5 TRASMISSIONE E INTERSCAMBIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	14
3.6 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI.....	15
3.7 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	16
3.8 POLITICHE DI SICUREZZA ADOTTATE DALLA AOO .....	18
<b>4. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI.....</b>	<b>19</b>
4.2 DOCUMENTO RICEVUTO.....	19
4.3 DOCUMENTO INVIATO .....	20
4.4 DOCUMENTO INTERNO FORMALE.....	20
4.5 DOCUMENTO INTERNO INFORMALE .....	20
4.6 IL DOCUMENTO INFORMATICO .....	20
4.7 IL DOCUMENTO ANALOGICO .....	21
4.8 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI .....	21
4.9 SOTTOSCRIZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI .....	22
4.10 REQUISITI DEGLI STRUMENTI INFORMATICI DI SCAMBIO .....	22
4.11 FIRMA DIGITALE .....	22
4.12 VERIFICA DELLE FIRME NEL SDP .....	23
4.13 USO DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA .....	23
<b>5. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI .....</b>	<b>25</b>
5.1 GENERALITÀ .....	25
5.2 FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALLA AOO .....	26
5.3 FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALLA AOO .....	32
<b>6. REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI .....</b>	<b>36</b>
6.1 REGOLE DISPONIBILI CON IL PdP .....	36
6.2 CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA .....	36
6.3 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE .....	36
6.4 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO.....	37
6.5 MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI.....	37
<b>7. UO RESPONSABILI DELLE ATTIVITÀ DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, ORGANIZZAZIONE E TENUTA DOCUMENTI .....</b>	<b>38</b>
7.1 .....	38
SERVIZIO ARCHIVISTICO .....	38

7.2 SERVIZIO DELLA CONSERVAZIONE ELETTRONICA DEI DOCUMENTI .....	38
<b>8.....</b>	<b>40</b>
<b>ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE E DEI DOCUMENTI</b>	
<b>SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE .....</b>	<b>40</b>
8.1 DOCUMENTI ESCLUSI.....	40
8.2 DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE.....	40
<b>9. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE.....</b>	<b>41</b>
9.1 PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI .....	41
9.2 TITOLARIO O PIANO DI CLASSIFICAZIONE.....	42
9.3 FASCICOLI .....	43
9.4 SERIE ARCHIVISTICHE E REPERTORI .....	45
9.5 SCARTO, SELEZIONE E RIORDINO DEI DOCUMENTI .....	47
9.6 CONSULTAZIONE E MOVIMENTAZIONE DELL' ARCHIVIO CORRENTE, DI DEPOSITO E STORICO.....	48
<b>10. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI</b>	
<b>PROTOCOLLO INFORMATICO.....</b>	<b>52</b>
10.1 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO .....	52
10.2 REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO.....	52
10.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....	52
10.4 ELEMENTI FACOLTATIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO .....	54
10.5 SEGNAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI.....	54
10.6 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO .....	56
10.7 LIVELLO DI RISERVATEZZA.....	56
10.8 CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	57
10.9 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO CON IL PDP.....	61
<b>11. DESCRIZIONE FUNZIONALE ED OPERATIVA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO</b>	
<b>INFORMATICO .....</b>	<b>62</b>
11.1 DESCRIZIONE FUNZIONALE ED OPERATIVA .....	62
11.2 MODALITÀ DI PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO.....	62
<b>12. RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI.....</b>	<b>63</b>
12.1 GENERALITÀ.....	63
12.2 PROFILI DI ACCESSO.....	63
12.3 RIPRISTINO DELLE CREDENZIALI PRIVATE D' ACCESSO.....	64
12.6 ABILITAZIONI ESTERNE.....	65
12.7 ABILITAZIONI ESTERNE CONCESSE AD ALTRE AOO .....	65
12.8 CONSULTAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO PARTICOLARI.....	65
<b>13. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA .....</b>	<b>66</b>
13.1 IL REGISTRO DI EMERGENZA .....	66
13.2 MODALITÀ DI APERTURA DEL REGISTRO DI EMERGENZA .....	66
13.3 MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA .....	67
13.4 MODALITÀ DI CHIUSURA E RECUPERO DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....	67
<b>14. GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI.....</b>	<b>68</b>
14.1 MATRICE DELLE CORRELAZIONI .....	68
14.2 CATALOGO DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI .....	68
14.3 AVVIO DEI PROCEDIMENTI E GESTIONE STATI AVANZAMENTO.....	69
<b>15. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E</b>	
<b>FINALI.....</b>	<b>70</b>
15.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE .....	70
15.2 REGOLAMENTI ABROGATI.....	70
15.3 PUBBLICITÀ DEL PRESENTE MANUALE .....	70
15.4 OPERATIVITÀ DEL PRESENTE MANUALE.....	70
<b>16. ALLEGATI AL MANUALE.....</b>	<b>71</b>

# 1. Disposizioni generali

---

## 1.1 Premessa

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 20 ottobre 1998 n. 428", all'art. 3, comma 1, lettera c), prevede per tutte le amministrazioni di cui all'art. 2 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, l'adozione del Manuale di gestione.

Quest'ultimo, disciplinato dal successivo art. 5, comma 1, "descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio".

In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all'interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 50, comma 4 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa - decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 20 dicembre 2000 (già art.12 del citato DsPR n. 428 del 20 ottobre 1998).

Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili agli addetti al servizio e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

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

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

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

Esso disciplina:

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

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

## 1.2 Ambito di applicazione del manuale

Il presente manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'art.3, comma c) del DPCM 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico.

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi del **Comune di Leverano** a partire dal **01/07/2007**.

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'Amministrazione 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:

- per Amministrazione, **Comune di Leverano**,
- per Testo Unico il DPR 445 del 20 dicembre 2000-Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa,
- per Regole il DPCM 31 ottobre 2000-Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR del 20 ottobre 1998, n. 428;
- per Codice, il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale.

Di seguito si riportano gli acronimi utilizzati più frequentemente:

<b>AOO</b>	Area Organizzativa Omogenea
<b>MdG</b>	Manuale di Gestione del Protocollo Informatico e Gestione Documentale
<b>RPA</b>	Responsabile Procedimento Amministrativo - il personale che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi e/o degli affari.
<b>RSP</b>	Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.
<b>PdP</b>	Prodotto di Protocollo
<b>UOP</b>	Unità Organizzative di registrazione di Protocollo - rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo
<b>UOR</b>	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.
<b>UU</b>	Ufficio Utente - un ufficio dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico; ovvero il soggetto, destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali.

## 1.4 Aree Organizzative Omogenee e modelli organizzativi

Per la gestione dei documenti, l'Amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata **AOO COMUNE DI LEVERANO** che è composta dall'insieme di tutte le UOP/UOR/UU articolati/e come riportate in **Allegato 02**.

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, 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 RSP alla funzione di governo dell'Amministrazione d'intesa con il responsabile del sistema informativo e con la funzione di governo dell'Amministrazione.

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

## 1.5 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 nell'Ufficio Protocollo - Archivio e fa capo al Responsabile del Settore Istituzionale e Affari generali.

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

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 segnature 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 registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

## 1.6 Conservazione delle copie di riserva

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro informatico di protocollo, viene riversato giornalmente, nel rispetto del dettato delle norme, su supporti informatici non riscrivibili.

Tali supporti rimovibili sono conservati da persona diversa da colui che ha realizzato il riversamento e dal RSP, individuata nel Segretario Generale.

## 1.7 Firma digitale

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

## 1.8 Tutela dei dati personali

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

- Relativamente agli **adempimenti interni** specifici, gli addetti 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.

Le regole e le modalità operative stabilite dall'amministrazione sono riportate nel piano di sicurezza di cui al successivo capitolo 3.

## **1.9 Caselle di Posta Elettronica**

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

## **1.10 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**.

## **1.11 Accreditamento dell'Amministrazione/AOO all'IPA**

L'amministrazione/AOO si dota 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 CNIPA.

Le informazioni inerenti all'amministrazione sono riportate **nell'allegato 2**.

## **1.12 Procedure integrative di conservazione sostitutiva**

Per l'esecuzione del processo di conservazione sostitutiva dei documenti l'amministrazione si uniforma alle modalità previste dalla deliberazione CNIPA n. 11/2004. Prima di adottare eventuali accorgimenti e procedure integrative, anche successivamente all'avvio del processo di conservazione sostitutiva dei documenti, l'amministrazione comunica al CNIPA le procedure integrative che intende adottare ai sensi dell'art. 7 della citata deliberazione.



## **2. Eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico**

---

Il presente titolo riporta la pianificazione, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico.

### **2.1 Piano di attuazione**

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

---

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 di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che i:

- documenti e le informazioni trattate dall'Amministrazione/AOO sono disponibili, integre e riservate.
- dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengono 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.

#### 3.2 Generalità

Il RSP ha predisposto il piano di sicurezza (o lo ha fatto predisporre sotto la sua guida e responsabilità) in collaborazione con il responsabile del sistema informativo ed il responsabile del trattamento dei dati personali e/o altri esperti di sua fiducia.

Il piano di sicurezza, che si basa sui risultati dell'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati (personali e non), e/o i documenti trattati e sulle direttive strategiche stabilite dal vertice dell'amministrazione, 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 piano in argomento è soggetto a revisione con cadenza almeno biennale. Esso può essere modificato anticipatamente a seguito di eventi gravi.

Il RSP ha adottato le misure tecniche e organizzative di seguito specificate, al fine di assicurare la sicurezza dell'impianto tecnologico dell'AEO, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni:

- protezione periferica della Intranet dell'amministrazione/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, a cura del **Servizio Protocollo** 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 PdP;
- 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 RSP e dal titolare dei dati e, ove previsto dalle forze dell'ordine.

### 3.3 Formazione dei documenti – aspetti di sicurezza

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'amministrazione/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 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. Si adottano preferibilmente i formati PDF, 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, 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 e per la protezione dei documenti informatici di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 gennaio 2004 (regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici).

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.

### **3.4 Gestione dei documenti informatici**

Il sistema operativo del PdP utilizzato dall'amministrazione/AOO, è conforme alle specifiche previste dalla classe ITSEC F-C2/E2 o a quella C2 delle norme TCSEC e loro successive evoluzioni (scritture di sicurezza e controllo accessi).

Il sistema operativo del server che ospita i file utilizzati come deposito dei documenti è configurato in modo tale da consentire:

- l'accesso esclusivamente al server del protocollo informatico in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa mai accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- garantisce la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- fornisce informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e gli atti dalla stessa formati al fine dell'adozione del provvedimento finale;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di "privacy" con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili e giudiziari;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

### **Componente organizzativa della sicurezza**

La componente organizzativa della sicurezza legata alla gestione del protocollo e della documentazione si riferisce principalmente alle attività svolte presso il sistema informatico dell'amministrazione/AOO.

Nella conduzione del sistema informativo le qualifiche funzionali individuate sono le seguenti:

- Responsabile del protocollo informatico
- Addetti al servizio di protocollo informatico

## Componente fisica della sicurezza

Il controllo degli accessi fisici ai luoghi in cui sono custodite le risorse del sistema informatico è regolato secondo i seguenti criteri:

- a) l'accesso è consentito soltanto al personale autorizzato per motivi di servizio;
- b) i visitatori occasionali, i dipendenti di terze parti e gli ospiti devono essere accompagnati da personale autorizzato.

Le misure di sicurezza fisica hanno un'architettura multilivello:

- a) a livello di *edificio*: sono relative alla sicurezza perimetrale atte a controllare l'accesso alla sede in cui sono ospitate risorse umane e strumentali;
- b) a livello di *locale*: le misure di sicurezza finalizzate a controllare l'accesso ai locali interni alla sede.

## Componente logica della sicurezza

La componente logica della sicurezza garantisce i requisiti di integrità, riservatezza, disponibilità e non ripudio dei dati, delle informazioni e dei messaggi.

Tale componente, nell'ambito del PdP, è stata realizzata attraverso:

- a) l'attivazione dei seguenti servizi di sicurezza che prevengono l'effetto "dannoso" delle minacce sulle vulnerabilità del sistema informatico.
  - ✓ identificazione e autenticazione
  - ✓ autorizzazione
  - ✓ confidenzialità dei dati
  - ✓ integrità dei dati
  - ✓ integrità del flusso dei messaggi
  - ✓ non ripudio dell'origine (da parte del mittente)
  - ✓ non ripudio della ricezione (da parte del destinatario)
  - ✓ audit di sicurezza.

L'architettura realizza una soluzione centralizzata per l'identificazione, l'autenticazione e l'autorizzazione degli utenti del sistema di Protocollo Informatico, basata sulle seguenti caratteristiche:

- unico *Login Server* per la gestione dei diritti di accesso ai servizi applicativi;
- unico sistema di *repository* delle credenziali di accesso degli utenti;
- unico database delle anagrafiche contenente tutti i profili di utenza.

## Componente infrastrutturale della sicurezza

Il sistema informatico utilizza i seguenti impianti:

- antincendio,
- luci di emergenza,
- di continuità elettrica

Essendo il servizio di protocollo lontano da insediamenti industriali e posto all'interno di un edificio adibito ad uffici, le sue condizioni ambientali relative a polvere, temperatura, umidità, vibrazioni meccaniche, interferenze elettriche e radiazioni elettromagnetiche livelli di inquinamento chimico e biologico, sono tali da non richiedere misure specifiche di prevenzione oltre quelli già adottati per le sedi di uffici di civile impiego.

## **Gestione delle registrazioni di protocollo e di sicurezza**

Le registrazioni di sicurezza sono costituite da informazioni di qualsiasi tipo (ad es. dati o transazioni) - presenti o transitate sul PdP - che è opportuno mantenere poiché possono essere necessarie sia in caso di controversie legali che abbiano ad oggetto le operazioni effettuate sul sistema stesso, sia al fine di analizzare compiutamente le cause di eventuali incidenti di sicurezza.

Le registrazioni di sicurezza sono costituite:

- dai log di sistema generati dal sistema operativo;
- dalle registrazioni del PdP.

## **3.5 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'amministrazione, (o, in alternativa, del servizio disponibile all'interno dell'amministrazione/AOO) 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.

### **3.5.1 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 (articolo 55, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e articolo 15 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 21 novembre 2000, n. 272).

Per realizzare l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico gestiti dalle pubbliche amministrazioni è necessario, in primo luogo, stabilire una modalità di comunicazione comune, che consenta la trasmissione telematica dei documenti sulla rete.

Ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000, 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.

La trasmissione dei documenti informatici, firmati digitalmente e inviati attraverso l'utilizzo della posta elettronica è regolata dalla circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28.

### **3.5.2 All'Interno della AOO**

Gli Uffici dell'amministrazione (UOR) si scambiano documenti informatici attraverso l'utilizzo delle caselle di posta elettronica (eventualmente certificata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica n. 68 dell'11 febbraio 2005) 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".

## **3.6 Accesso ai documenti informatici**

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 PdP adottato dall'amministrazione/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 PdP 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'amministrazione. I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

### **3.6.1 Utenti interni alla AOO**

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

### **3.6.2 Accesso al registro di protocollo per utenti interni alla AOO**

La visibilità completa sul registro di protocollo è consentita solo al Responsabile del protocollo informatico 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.

### **3.6.3 Utenti esterni alla AOO – Altre AOO/Amministrazioni**

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti dell'amministrazione 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) di cui al decreto legislativo 28 febbraio 2005, n. 42.

Le AOO che accedono ai sistemi di gestione informatica dei documenti attraverso il SPC utilizzano funzioni di accesso per ottenere le seguenti informazioni:

- numero e data di registrazione di protocollo del documento inviato/ricevuto, oggetto, dati di classificazione, data di spedizione/ricezione ed eventuali altre informazioni aggiuntive opzionali;
- identificazione dell'UU di appartenenza del RPA.

### **3.6.4 Utenti esterni alla AOO - Privati**

Per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti, sono possibili due alternative: l'accesso diretto per via telematica e l'accesso attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

L'accesso per via telematica da parte di utenti esterni all'amministrazione è consentito solo con strumenti tecnologici che permettono di identificare in modo certo il soggetto richiedente, quali: firme elettroniche, firme digitali, Carta Nazionale dei Servizi (CNS), Carta d'Identità Elettronica (CIE), sistemi di autenticazione riconosciuti dall'AOO.

L'accesso attraverso l'URP prevede che questo ufficio possa essere direttamente collegato con il sistema di protocollo informatico e di gestione documentale sulla base di apposite abilitazioni di sola consultazione concesse al personale addetto.

Se la consultazione avviene allo sportello, di fronte all'interessato, a tutela della riservatezza delle registrazioni di protocollo, l'addetto posiziona il video in modo da evitare la diffusione di informazioni di carattere personale.

Nei luoghi in cui è previsto l'accesso al pubblico e durante l'orario di ricevimento devono essere resi visibili, di volta in volta, soltanto dati o notizie che riguardino il soggetto interessato.

## **3.7 Conservazione dei documenti informatici**

La conservazione dei documenti informatici avviene con le modalità e con le tecniche specificate nella deliberazione CNIPA 19 febbraio 2004, n. 11.

### **3.7.1 Servizio archivistico**

Il responsabile del sistema archivistico dell'AOO ha individuato per l'Archivio storico e di deposito nella sede di via Turati (vecchia sede) per i documenti sino al 2001, mentre nella sede dell'archivio comunale per i documenti oltre tale anno.

Il responsabile del servizio in argomento ha effettuato la scelta a seguito della valutazione dei fattori di rischio che incombono sui documenti (ad es. rischi dovuti all'ambiente in cui si opera, rischi nelle attività di gestione, rischi dovuti a situazioni di emergenza).



Sono state pure regolamentate minutamente le modalità di consultazione, soprattutto interne, al fine di evitare accessi a personale non autorizzato.

Il responsabile del servizio di gestione archivistica è a conoscenza, in ogni momento, della collocazione del materiale archivistico e ha 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, (ovvero altri formati non proprietari di seguito indicati).

### **3.7.2 Servizio di conservazione sostitutiva**

Il responsabile della conservazione sostitutiva dei documenti fornisce le disposizioni, in sintonia con il piano generale di sicurezza e con le linee guida tracciate dal RSP, per una corretta esecuzione delle operazioni di salvataggio dei dati su supporto informatico rimovibile.

Per l'archiviazione ottica dei documenti sono utilizzati i supporti di memorizzazione digitale che consentono registrazioni non modificabili nel tempo.

Il responsabile della conservazione digitale:

- adotta le misure necessarie per garantire la sicurezza fisica e logica del sistema preposto al processo di conservazione digitale e delle copie di sicurezza dei supporti di memorizzazione, utilizzando gli strumenti tecnologici e le procedure descritte nelle precedenti sezioni;
- assicura il pieno recupero e la riutilizzazione delle informazioni acquisite con le versioni precedenti in caso di aggiornamento del sistema di conservazione;
- definisce i contenuti dei supporti di memorizzazione e delle copie di sicurezza;
- verifica periodicamente, con cadenza non superiore ai cinque anni, l'effettiva leggibilità dei documenti conservati provvedendo, se necessario, al riversamento del contenuto dei supporti.

### **3.7.3 Conservazione dei documenti informatici e delle registrazioni di protocollo**

È compito dell'ufficio che si occupa del servizio di sicurezza del sistema informativo (*o altra struttura/persona capace di svolgere lo stesso compito*) l'espletamento delle seguenti procedure atte ad assicurare la corretta archiviazione, la disponibilità e la leggibilità dei supporti stessi.

L'archiviazione di ogni supporto viene registrata in un specifico file di cui è disponibile la consultazione per le seguenti informazioni:

- descrizione del contenuto;
- responsabile della conservazione;
- lista delle persone autorizzate all'accesso ai supporti, con l'indicazione dei compiti previsti;
- indicazione dell'ubicazione di eventuali copie di sicurezza;
- motivi e durata dell'archiviazione.

È stato implementato e viene mantenuto aggiornato un archivio dei prodotti software (nelle eventuali diverse versioni) necessari alla lettura dei supporti conservati.

Presso il sistema informativo sono altresì mantenuti i sistemi con la configurazione hardware necessaria al corretto funzionamento del software.

Nell'archivio di cui al terzo capoverso del presente paragrafo, viene quindi indicato anche:

- il formato del supporto rimovibile;
- il prodotto software col quale è stato generato e la versione della *release*;
- la configurazione hardware e software necessaria per il suo riuso.

Deve essere inoltre indicata l'eventuale necessità di *refresh* periodico dei supporti. Il personale addetto alla sicurezza del sistema informativo verifica la corretta funzionalità del sistema e dei programmi in gestione e l'effettiva leggibilità dei documenti conservati provvedendo, se necessario, al riversamento sostitutivo del contenuto su altri supporti.

#### **3.7.4 Conservazione delle registrazioni di sicurezza**

Un operatore addetto alla sicurezza dell'amministrazione/AOO, periodicamente provvede alla memorizzazione su supporto non riscrivibile dei file di sicurezza e degli archivi del servizio di protocollazione.

I supporti così realizzati sono conservati in armadi muniti di serratura per un periodo minimo di cinque anni ove specifiche disposizioni di legge non ne prevedano la conservazione per un più lungo periodo.

#### **3.7.5 Riutilizzo e dismissione dei supporti rimovibili**

Non è previsto il riutilizzo dei supporti rimovibili. Al termine del previsto periodo di conservazione i supporti sono distrutti secondo una specifica procedura operativa.

### **3.8 Politiche di sicurezza adottate dalla AOO**

L'Amministrazione, ai sensi del **decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196**, ha adottato il Documento Programmatico sulla Sicurezza.

Nel suddetto documento, aggiornato annualmente, sono riportate le misure minime di sicurezza e le politiche per la sicurezza delle informazioni.

## 4. Modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti

---

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

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

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

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

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

- informatico;
- analogico.

Secondo quanto previsto dall'art. 40 del decreto legislativo n. 82/2005 "1. *Le pubbliche amministrazioni che dispongono di idonee risorse tecnologiche 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*" e che "2. *Fermo restando quanto previsto dal comma 1, la redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto è consentita solo ove risulti necessaria e comunque nel rispetto del principio dell'economicità*".

Pertanto soprattutto 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.

### 4.2 Documento ricevuto

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

Un documento informatico può essere recapitato:

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

Un documento analogico può essere recapitato:

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

### 4.3 Documento inviato

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

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

### 4.4 Documento interno formale

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

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

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

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

### 4.5 Documento interno informale

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

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

### 4.6 Il documento informatico

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

*"1. Il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del presente codice ed alle regole tecniche di cui all'articolo 71.*

*2. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale soddisfa il requisito legale della forma scritta se formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 che garantiscano l'identificabilità dell'autore e l'integrità del documento.*

*3. Le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi dell'articolo 71; la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale.*

*4. Con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico".*

## 4.7 Il documento analogico

Per documento analogico si intende un documento amministrativo *“formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiches, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale”*. Di seguito faremo riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor) e poi stampata.

In quest'ultimo caso si definisce *“originale”* il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

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

## 4.8 Formazione dei documenti – aspetti operativi

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

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

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

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

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

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

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa della AOO e dell'UOR che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero, CAP, città, provincia);
- il numero di telefono della UOR;
- il numero di fax della UOR protocollo;
- il codice fiscale dell'amministrazione.

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo di redazione del documento;
- la data, (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero di repertorio (se disponibile);

- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto del documento;
- se trattasi di documento digitale, firma elettronica avanzata o qualificata da parte dell'istruttore del documento e sottoscrizione digitale del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale;
- se trattasi di documento cartaceo, sigla autografa dell'istruttore e sottoscrizione autografa del Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) e/o del responsabile del provvedimento finale.

Per agevolare il processo di formazione dei documenti informatici e consentire, al tempo stesso, la trattazione automatica dei dati in essi contenuti, l'AOO rende disponibili per via telematica moduli e formulari elettronici validi ad ogni effetto di legge.

## **4.9 Sottoscrizione di documenti informatici**

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

L'amministrazione, quando non si configura come autorità di certificazione, si avvale dei servizi di una autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dal CNIPA.

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

## **4.10 Requisiti degli strumenti informatici di scambio**

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

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

## **4.11 Firma digitale**

Lo strumento che soddisfa i primi tre requisiti di cui al precedente paragrafo 4.9 è la firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti da e per l'AOO e per sottoscrivere documenti, compresa la copia giornaliera del registro di protocollo e di riversamento, o qualsiasi altro "file" digitale con valenza giuridico-probatoria.

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

Tale processo si realizza in modo conforme a quanto prescritto dalla normativa vigente (si vedano le norme pubblicate sul sito [www.cnipa.gov.it](http://www.cnipa.gov.it)).

## 4.12 Verifica delle firme nel SdP

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

La sequenza delle operazioni previste è la seguente:

- apertura della busta "virtuale" contenente il documento firmato;
- verifica della validità del certificato.
- verifica della firma (o delle firme multiple)
- verifica dell'utilizzo nella apposizione della firma di un certificato utente emesso da una *Certification Authority* (CA) presente nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati, e segnalazione all'operatore di protocollo dell'esito della verifica;
- trasformazione del documento in uno dei formati standard previsto dalla normativa vigente in materia (PDF o XML o TIFF) e attribuzione della segnatura di protocollo;
- archiviazione delle componenti verificate e dei dati dei firmatari rilevati dal certificato in una tabella del database del PdP per accelerare successive attività di verifica di altri documenti ricevuti.

## 4.13 Uso della posta elettronica certificata

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

Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo (cfr. par. 3.5 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici).

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

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

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

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

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

I messaggi di ritorno, che sono classificati in:

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

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

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

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



## 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 Generalità

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno della AOO si fa riferimento ai diagrammi di flussi riportati nelle pagine seguenti.

Essi si riferiscono ai documenti:

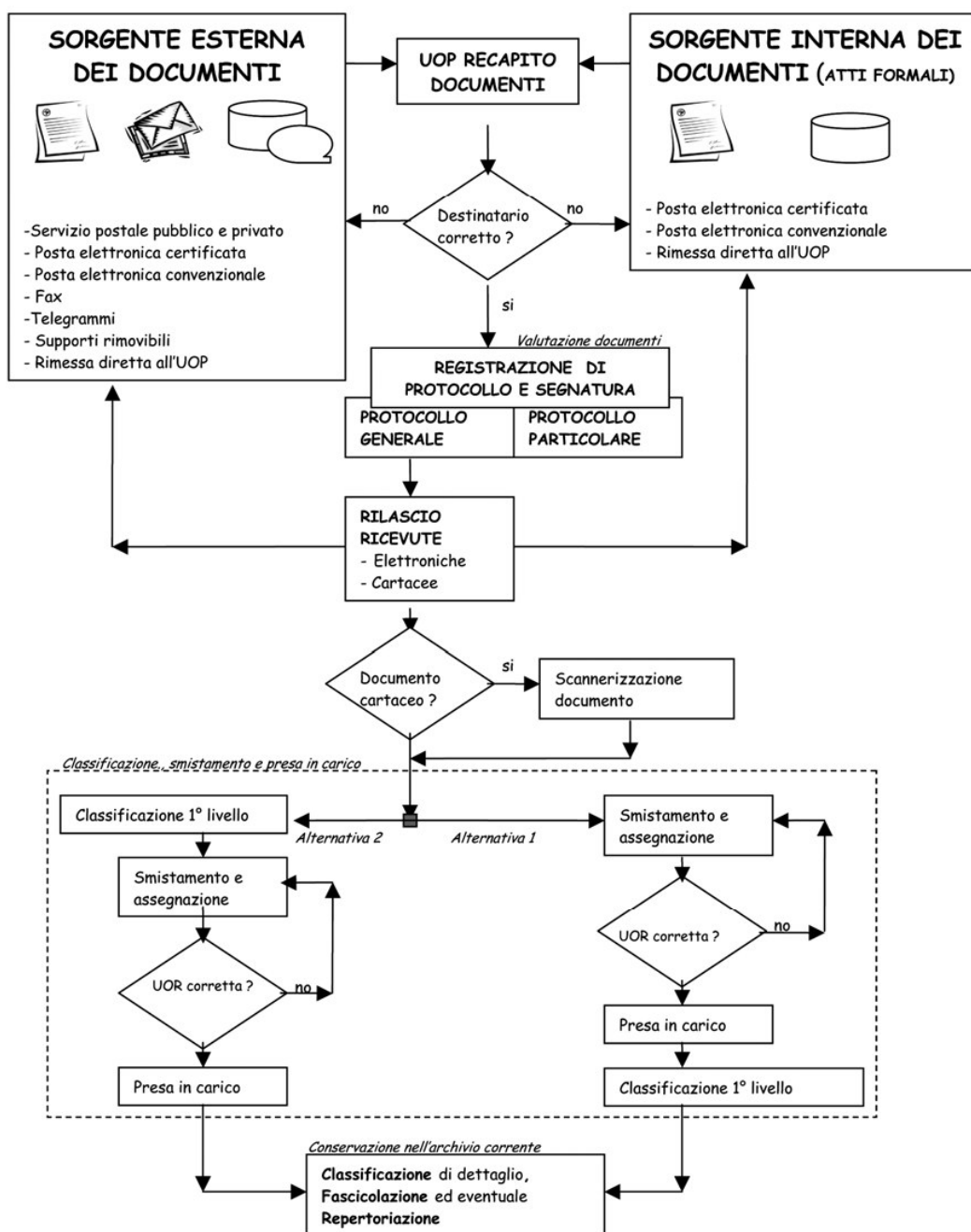
- ricevuti dalla AOO, *dall'esterno o anche dall'interno se destinati ad essere ritrasmessi in modo formale in seno alla AOO;*
- inviati dalla AOO, *all'esterno o anche all'interno della AOO in modo formale.*

I flussi gestiti all'interno del sistema archivistico dell'amministrazione/AOO dalla sezione di deposito e storica dell'archivio sono sviluppati, per omogeneità e completezza di trattazione, nel successivo capitolo 9.

I flussi relativi alla gestione dei documenti all'interno dell'Aoo sono descritti graficamente nel paragrafo seguente prendendo in esame quelli che possono avere rilevanza giuridico-probatoria.

Per comunicazione informale tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni sono ricevute e trasmesse per posta elettronica interna e non interessano il sistema di protocollo.

## 5.2 Flusso dei documenti ricevuti dalla AOO



### **5.2.1 Provenienza esterna dei documenti**

I documenti che sono trasmessi da soggetti esterni all'amministrazione sono, oltre quelli richiamati nel capitolo precedente, i telefax, i telegrammi e i supporti digitali rimovibili.

Questi documenti sono recapitati alla/e UOP designata/e. I documenti che transitano attraverso il servizio postale sono ritirati quotidianamente secondo le seguenti regole stabilite dal RSP riportate nell'**allegato 06**.

### **5.2.2 Provenienza di documenti interni formali**

Per sorgente interna dei documenti si intende qualunque RPA che invia formalmente la propria corrispondenza alla UOP della AOO per essere a sua volta nuovamente trasmessa, nelle forme opportune, ad altro UOR o UU della stessa AOO.

Il documento è di tipo informatico secondo i formati standard illustrati nel precedente capitolo.

I mezzi di recapito della corrispondenza considerati sono la posta elettronica convenzionale o certificata.

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

Nella fase transitoria verso la diffusione della digitalizzazione dell'amministrazione, i documenti interni possono essere anche di tipo analogico.

In questo caso il mezzo di recapito del documento può essere il servizio di posta interna o il telefax.

### **5.2.3 Ricezione di documenti informatici sulla casella posta istituzionale**

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale che è accessibile solo alla/e UOP in cui si è organizzata l'AOO.

Quando i documenti informatici pervengono alle UOP, la stessa unità, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento procede alla registrazione di protocollo.

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

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

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

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente ovvero non siano dotati di firma elettronica e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è inserito nel sistema di gestione documentale con il formato di origine apponendo la dicitura "Documento ricevuto via posta elettronica" e successivamente protocollato, smistato, assegnato e gestito. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quella di

una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA).

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

#### **5.2.4 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale**

Nel caso in cui il messaggio viene ricevuto su una casella di posta elettronica non istituzionale o comunque non destinata al servizio di protocollazione, il messaggio viene inoltrato alla casella di posta istituzionale e inviando un messaggio, per conoscenza, al mittente con l'indicazione della casella di posta corretta. I controlli effettuati sul messaggio sono quelli sopra richiamati.

#### **5.2.5 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili**

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica.

Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, la AOO si riserva la facoltà acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.

Superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

#### **5.2.6 Ricezione di documenti cartacei a 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.

Per la corrispondenza relativa a bandi di gara fare riferimento al **paragrafo 10.8.8.**

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.

#### **5.2.7 Documenti cartacei ricevuti a mezzo posta convenzionale e tutela dei dati personali**

Qualora una AOO sia organizzata per ricevere documenti su carta attraverso qualsiasi UOR aperta al pubblico, oltre, ovviamente alle UOP istituzionali, ovvero se per errore la corrispondenza viene recapitata ad un UOR quest'ultimo, a tutela dei dati personali eventualmente contenuti nella missiva, non apre le buste o i contenitori ricevuti ma rilascia ricevuta al mittente nelle forme stabilite dal RSP, e invia, nella stessa giornata,

prima della chiusura del protocollo, la posta a una delle UOP abilitate e "incaricate" dell'apertura della corrispondenza e della protocollazione.

Il personale preposto alla apertura della corrispondenza è stato regolarmente autorizzato al trattamento dei dati personali.

Nei casi in cui un UOR o UU non sia stato autorizzato al trattamento dei dati personali ma sia stato abilitato all'uso del servizio telefax e possa ricevere corrispondenza direttamente dall'esterno, avrà cura di non comunicare ai destinatari della corrispondenza il proprio numero di telefax:

- evitando di inserirlo sulla intestazione, in fase di formazione dei documenti (digitali o cartacei);
- inserendo esplicitamente sul frontespizio dei messaggi di fax, in forma chiara e leggibile, la dicitura *"Inviare eventuali risposte via fax al/i numero/i xxxxxxxx e non al numero sovra impresso automaticamente dal sistema di trasmissione nel documento ricevuto"*.

In ogni caso i documenti così ricevuti devono essere inviati a cura dell'UOR/UU in busta chiusa, nella stessa giornata, prima della chiusura del servizio di protocollo, a una delle UOP autorizzata all'apertura della corrispondenza.

### **5.2.8 Errata ricezione di documenti digitali**

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

### **5.2.9 Errata ricezione di documenti cartacei**

Nel caso in cui pervengano erroneamente alla UOP dell'amministrazione 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"*.

### **5.2.10 Attività di protocollazione dei documenti**

Superati tutti i controlli precedenti, i documenti, digitali o analogici, sono protocollati e "segnati" nel protocollo generale o particolare (riservato) secondo gli standard e le modalità dettagliate nel capitolo 10.

### **5.2.11 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici**

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

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

Il sistema di protocollazione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni vigenti, provvede alla formazione e all'invio al mittente di uno dei seguenti messaggi:

- *messaggio di conferma di protocollazione*: un messaggio che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto. Si differenzia da altre forme di ricevute di recapito generate dal servizio di posta elettronica dell'AOO in quanto segnala l'avvenuta protocollazione del documento, e quindi l'effettiva presa in carico;
- *messaggio di notifica di eccezione*: un messaggio che notifica la rilevazione di una anomalia in un messaggio ricevuto;
- *messaggio di annullamento di protocollazione*: un messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza;
- *messaggio di aggiornamento di protocollazione*: un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza.

#### **5.2.12 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei**

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

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

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

- fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento;
- apporre gli estremi della segnatura se contestualmente alla ricezione avviene anche la protocollazione.

#### **5.2.13 Conservazione dei documenti informatici**

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

I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili agli UU, attraverso la rete interna dell'amministrazione/AOO, subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione.

#### **5.2.14 Conservazione delle rappresentazioni digitali di documenti cartacei**

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

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

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

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

I documenti cartacei dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine e conservazione sostitutiva ai sensi della delibera CNIPA 19 febbraio 2004 n.11 vengono inviati agli UOR/UU/RPA destinatari per le operazioni di fascicolazione e conservazione.

Le UOP/UU abilitate all'operazione di scansione dei documenti sono riportate nell'**allegato 2**.

#### **5.2.15 Classificazione, assegnazione, e presa in carico dei documenti**

Gli addetti alla UOP eseguono la prima classificazione (o classificazione di primo livello) del documento sulla base del titolario di classificazione adottato presso l'AOO e provvedono ad inviarlo all'UOR di destinazione che:

- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- in caso di errore, il documento è ritrasmesso alla UOP di origine;
- in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico smistandola al proprio interno ad UU o direttamente al RPA.

#### **5.2.16 Conservazione dei documenti nell'archivio corrente**

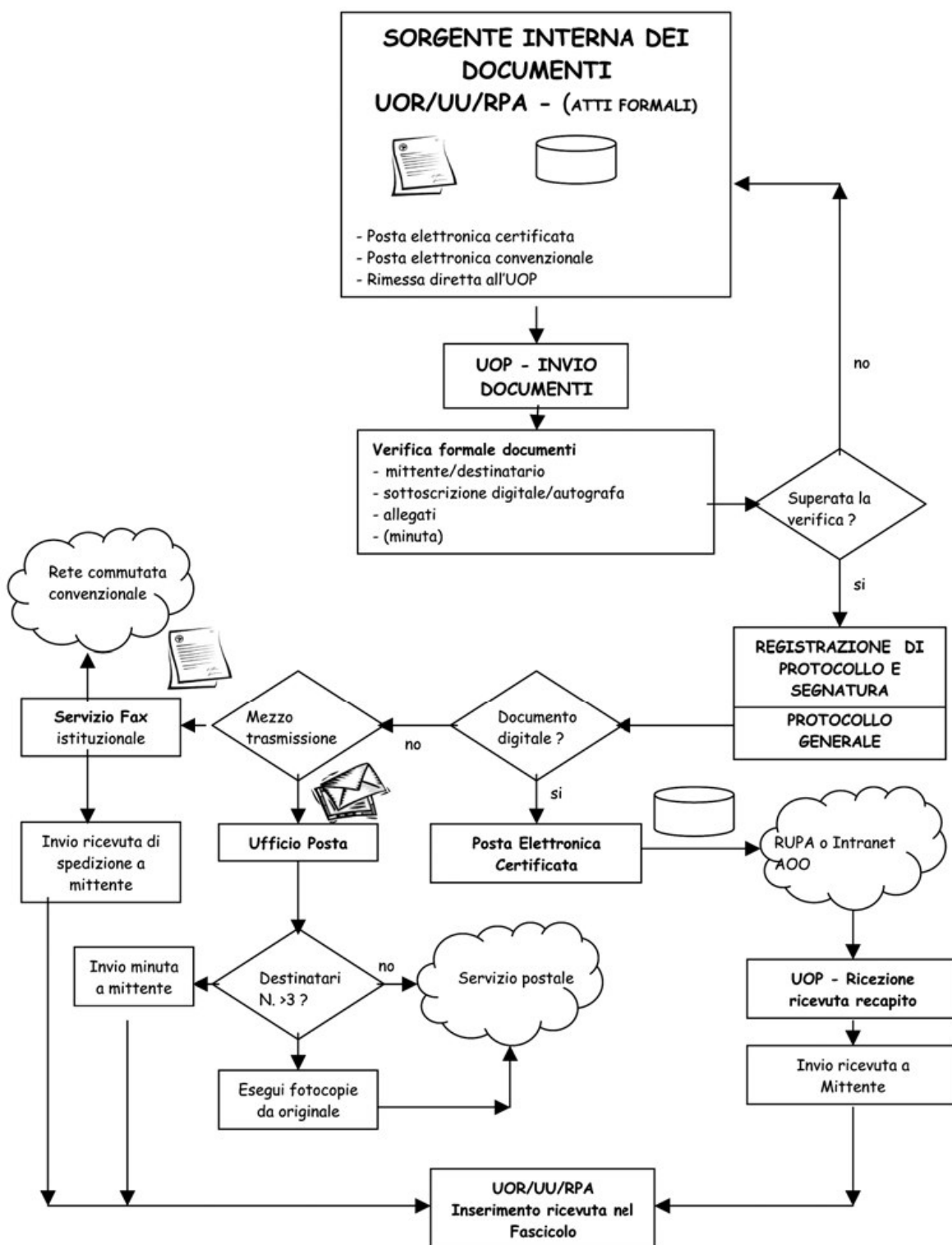
Durante l'ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso vengono svolte le seguenti attività:

- classificazione di livello superiore sulla base del titolario di classificazione adottato dall'AOO;
- fascicolazione del documento secondo le procedure previste dall'AOO;
- inserimento del fascicolo nel repertorio dei fascicoli nel caso di apertura di un nuovo fascicolo.

#### **5.2.17 Conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente**

All'interno di ciascun ufficio utente di ciascun UOR della AOO sono stati individuati e formalmente incaricati gli addetti alla organizzazione e tenuta dei fascicoli "attivi" (e chiusi in attesa di riversamento nell'archivio di deposito) e alla conservazione dei documenti al loro interno. Generalmente i responsabili della conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente sono gli stessi RPA.

### 5.3 Flusso dei documenti inviati dalla AOO





### **5.3.1 Sorgente interna dei documenti**

Nel grafico di cui al paragrafo 5.3 per sorgente interna (all'AOO) dei documenti si intende l'unità organizzativa mittente interna all'AOO che invia, tramite il RPA, la corrispondenza alla UOP della AOO stessa affinché sia trasmessa, nelle forme e nelle modalità più opportune, ad altro ufficio (UU o UOR) della stessa AOO.

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

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

Nel caso di trasmissione interna di allegati al documento di cui sopra che possono superare la capienza della casella di posta elettronica si procede ad un riversamento (con le modalità previste dalla normativa vigente), su supporto rimovibile da consegnare al destinatario contestualmente al documento principale.

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.

### **5.3.2 Verifica formale dei documenti**

Ogni UOR è autorizzata dall'AOO per il tramite del RSP, 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 con le stesse modalità descritte nel capitolo precedente.

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.

### **5.3.3 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. Il documento registrato presso il protocollo riservato è contrassegnato anteponendo al numero della segnatura una sigla (ad es. "RIS").

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.

#### **5.3.4 Trasmissione di documenti informatici**

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

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica (il destinatario può essere anche interno alla AOO).

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

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

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

#### **5.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta**

La 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 addetto allo smistamento della posta centrale, se previsto, abilitato alla spedizione "fisica" della corrispondenza.

#### **5.3.6 Affrancatura dei documenti in partenza**

L'UOP provvede alle operazioni necessarie per l'invio della corrispondenza in partenza (ad es.: pesatura e affrancatura delle lettere ordinarie, affrancatura delle lettere fuori formato, pesatura, timbratura ed affrancatura posta prioritaria, ricezione e verifica delle distinte di raccomandate compilate ed etichettate dagli uffici, pesatura, affrancatura e registrazioni delle raccomandate estere ecc.).

Al fine di consentire il regolare svolgimento di tali operazioni, la corrispondenza in partenza deve essere consegnata alla UOP secondo le regole richiamate nell'**allegato 06**.

#### **5.3.7 Conteggi spedizione corrispondenza**

L'UOP effettua i conteggi relativi alle spese giornaliere e mensili sostenute per le operazioni di invio della corrispondenza.

#### **5.3.8 Documenti 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.

### **5.3.9 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax**

Sul documento trasmesso via fax può essere apposta la dicitura: "La trasmissione via fax del presente documento non prevede l'invio del documento originale".

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

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

### **5.3.10 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.

## 6. Regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti

---

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

### 6.1 Regole disponibili con il PdP

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

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

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

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

Una volta che al mittente iniziale (UOP) giunge notizia di presa in carico della corrispondenza, è cura di questo inviare, con le tecnologie adatte, il documento oggetto di lavorazione compilato nella parte di segnature (o timbro di segnature) al UOR/UU/RPA di competenza.

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

L'UOR competente è incaricato 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 UOR e/o materia, vengono inoltrati direttamente dalla UOP.

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

Nell'**allegato 2** sono riportati gli UOR destinatari dello smistamento e autorizzati all'assegnazione dei documenti ricevuti dall'AOO e protocollati dagli UOP.

Tutta la corrispondenza protocollata nell'arco della giornata viene inviata in visione al Sindaco (e in sua assenza al Segretario generale) affinché possa valutarla e controllare le assegnazioni effettuate, apportando eventuali modifiche o correzioni.

La corrispondenza ritorna alla/e UOP mittente/i per le eventuali correzioni e/o integrazioni e per l'assegnazione del documento precedentemente protocollato e segnato.

### 6.2 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'UOR competente a trattare il documento fornendo eventuali indicazioni per l'espletamento della pratica.

### 6.3 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale

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

L'UOR competente ha notizia dell'arrivo della posta ad esso 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 per la materia a cui si riferisce il documento.

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

I destinatari del documento per "competenza" lo ricevono esclusivamente in formato digitale.

## **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 Modifica delle assegnazioni**

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

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

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.

## **7. UO responsabili delle attività di registrazione di protocollo, organizzazione e tenuta documenti**

---

Il presente capitolo individua le unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e di tenuta dei documenti all'interno della AOO. In base al modello organizzativo adottato dall'Amministrazione/AOO (si veda il par. 1.4 del presente MdG), nell'**allegato 2** è riportato, per ciascuna AOO, l'elenco delle unità organizzative responsabili delle attività di registrazione del protocollo (UOP).

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

I servizi in argomento sono stati identificati e formalizzati prima di rendere operativo il servizio di gestione informatica del protocollo, dei documenti e degli archivi.

### **7.1 Servizio archivistico**

Il servizio archivistico è funzionalmente e strutturalmente integrato nel suddetto servizio per la tenuta del protocollo informatico.

Nei casi di vacanza, assenza o impedimento del responsabile del servizio archivistico, questo sarà sostituito da un vicario appositamente nominato.

### **7.2 Servizio della conservazione elettronica dei documenti**

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

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

Al responsabile del servizio di conservazione sostitutiva, che attualmente coincide con il RSP, sono attribuiti i seguenti compiti e le responsabilità:

- rendere le informazioni trasferite sempre consultabili;
- provvedere alla conservazione degli strumenti hardware e software atti a garantire la consultabilità dei documenti conservati;
- eseguire, in relazione all'evoluzione delle conoscenze scientifiche e tecnologiche, con cadenza almeno quinquennale, la riproduzione delle informazioni del protocollo informatico su nuovi supporti informatici rimovibili.

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

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

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

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

### ***7.2.1 Archiviazione ottica dei documenti analogici***

Il RSP, o il responsabile del servizio archivistico, se distinto dal primo, valutati i costi ed i benefici, può proporre l'operazione di conservazione sostitutiva dei documenti analogici su supporti di memorizzazione sostitutivi del cartaceo in conformità alle disposizioni vigenti.

### ***7.2.2 Archiviazione ottica dei documenti digitali***

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

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

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

## **8. Elenco dei documenti esclusi dalla protocollazione e dei documenti 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 repertoriazione.

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 Protezione e conservazione degli archivi pubblici

#### 9.1.1 Generalità

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

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del **piano di classificazione** (titolario), cioè di quello che si suole definire "sistema precostituito 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'amministrazione medesima adottare il titolario e il piano di conservazione con atti formali.

#### 9.1.2 Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici non territoriali 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.

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

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 Titolario o piano di classificazione

### 9.2.1 Titolario

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, secondo lo schema riportato **nell'allegato 04**.

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

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 e dei regolamenti statali e/o regionali.

L'aggiornamento del titolario compete esclusivamente al vertice dell'amministrazione, su proposta del RSP (oppure, su proposta del responsabile dell'archivio generale dell'amministrazione e/o dalle autorità competenti per materia).

La revisione anche parziale del titolario viene proposta dal RSP quando è necessario ed opportuno.

Dopo ogni modifica del titolario, il RSP 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.

Rimane possibile, se il sistema lo consente, registrare documenti in fascicoli già aperti fino alla conclusione e chiusura degli stessi.

Il titolario è elaborato da un gruppo di lavoro appositamente costituito all'interno dell'amministrazione/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**.

### **9.2.2 Classificazione dei documenti**

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

Essa è eseguita a partire dal titolario di classificazione facente parte del piano di conservazione dell'archivio.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli UOR dell'AOO, 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.

Qualora l'ente lo ritenga opportuno, le operazioni di classificazione possono essere 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 all'incaricato della trattazione della pratica.

## **9.3 Fascicoli**

### **9.3.1 Fascicolazione dei documenti**

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

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

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o, all'occorrenza, sottofascicolo o inserto, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

### **9.3.2 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, RSP, responsabile del servizio archivistico addetto alla protocollazione, 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;
- AOO e UOR;
- collocazione fisica, di eventuali documenti cartacei;
- collocazione logica, dei documenti informatici;
- livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema.

Il fascicolo di norma viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolario. Le informazioni di cui sopra, compaiono sulla camicia del fascicolo.

### **9.3.3 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 rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

#### **9.3.4 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.

#### **9.3.5 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.

#### **9.3.6 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.

## **9.4 Serie archivistiche e repertori**

### **9.4.1 Serie archivistiche**

La serie archivistica consiste in un raggruppamento di unità archivistiche (documenti, fascicoli, registri) riunite o per caratteristiche omogenee, quali la natura e la forma dei documenti (es. le determinazioni, i contratti, i registri di protocollo) oppure in base alla materia trattata, all'affare o al procedimento al quale afferiscono (es. i fascicoli personali, le pratiche di finanziamento e in generale le pratiche attivate dall'amministrazione nello svolgimento dell'attività istituzionale).

Le serie documentarie sono formate dai registri e dai relativi fascicoli compresi in un arco d'anni variabile.

I fascicoli subiscono il processo di selezione e scarto dei documenti; le serie così composte, faranno parte, successivamente, della sezione storica dell'archivio.

### **9.4.2 Repertori e serie archivistiche**

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

Con riguardo alla gestione dei documenti cartacei, è previsto che per ogni verbale, delibera, determinazione, decreto, ordinanza e contratto siano, di norma, prodotti almeno due originali, di cui:

- uno viene inserito nel registro di repertorio con il numero progressivo di repertorio;
- l'altro, viene conservato nel relativo fascicolo, insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo.

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. All'interno dell'amministrazione sono istituiti i repertori generali indicati nell'**allegato 04**.

### **9.4.3 Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito**

La formazione dei fascicoli (virtuali o tradizionali), delle serie e dei repertori è una funzione fondamentale della gestione archivistica.

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

Per una regolare e costante "alimentazione" dell'archivio di deposito lo stesso responsabile dell'archivio (che può coincidere con il RSP) stabilisce tempi e modi di versamento dei documenti, organizzati in fascicoli, serie e repertori, dagli archivi correnti dei diversi UOR/UU dell'amministrazione/AOO all'archivio di deposito.

Con la stessa metodologia vengono riversati nell'archivio di deposito anche gli altri repertori generali.

La regolare periodicità dell'operazione è fondamentale per garantire l'ordinato sviluppo (o il regolare accrescimento) dell'archivio di deposito.

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

Prima di effettuare il conferimento di cui sopra, il RPA/UU procede alla verifica:

- dell'effettiva conclusione ordinaria della pratica;
- dell'avvenuta annotazione dell'esaurimento della pratica nel registro di repertorio dei fascicoli;
- della corretta indicazione della data di chiusura sulla camicia del fascicolo;

Il RPA/UU provvede inoltre:

- allo scarto di eventuali copie e fotocopie di documentazione di cui è possibile l'eliminazione al fine di garantire la presenza di tutti e soli i documenti relativi alla pratica trattata senza inutili duplicazioni;
- a verificare che il materiale da riversare sia correttamente organizzato e corredato da strumenti che ne garantiscano l'accesso organico.

Ricevuti i fascicoli e controllato l'aggiornamento del relativo repertorio, il RSP predispone un elenco di "versamento" da inviare al servizio archivistico.

Copia di detto elenco viene conservata dal responsabile che ha versato la documentazione. I fascicoli che riguardano il personale devono essere trasferiti dall'archivio corrente all'archivio di deposito l'anno successivo a quello di cessazione dal servizio.

### **9.4.4 Verifica della consistenza del materiale riversato nell'Archivio di deposito**

L'ufficio ricevente esegue il controllo del materiale riversato.

Il servizio archivistico dell'amministrazione/AOO riceve agli atti soltanto i fascicoli con materiale ordinato e completo.

Il fascicolo che in sede di controllo risulta mancante di uno o più documenti ovvero presenti delle incongruenze deve essere restituito agli UOR/UU tenutari dell'archivio corrente, affinché provvedano alla integrazione e/o correzioni necessarie.

Nell'eventualità che non sia stato possibile recuperare uno o più documenti mancanti, il responsabile degli UOR deposita il fascicolo dichiarando ufficialmente che è incompleto e si assume la responsabilità della trasmissione agli atti.

Ricevuti i fascicoli e controllato il relativo elenco, il responsabile del servizio archivistico dell'amministrazione firma per ricevuta l'elenco di consistenza.

## **9.5 Scarto, selezione e riordino dei documenti**

### **9.5.1 Operazione di scarto**

Nell'ambito della sezione di deposito dell'archivio viene effettuata la selezione della documentazione da conservare perennemente e lo scarto degli atti che l'amministrazione non ritiene più opportuno conservare ulteriormente, allo scopo di conservare e garantire il corretto mantenimento e la funzionalità dell'archivio, nell'impossibilità pratica di conservare indiscriminatamente ogni documento.

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

La legge impone all'amministrazione/AOO l'uso, *se già esiste*, o la predisposizione di un massimario di selezione e scarto e un piano di conservazione di atti dell'archivio.

Se il massimario per l'amministrazione è stato già definito a livello locale, territoriale o nazionale, il vertice dell'amministrazione formalizza l'impiego di detto massimario all'interno dell'amministrazione medesima.

Le operazioni di selezione e scarto sono effettuate, sotto la vigilanza del RSP (o da persona delegata, ad esempio il responsabile dell'archivio), a cura degli addetti del servizio archivistico.

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**).

I documenti e gli atti sottoposti a procedura di scarto sono devoluti gratuitamente secondo quanto stabilito dal decreto del Presidente della Repubblica del 8 gennaio 2001, n. 47 art. 84. In particolare l'amministrazione/AOO intende procedere come di seguito descritto.

I documenti selezionati per l'eliminazione devono essere descritti in un elenco contenente i riferimenti alle categorie del titolario 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 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 Archivio*.

### **9.5.2 Conservazione del materiale presso la sezione di deposito dell'archivio**

L'operazione di riordino della sezione di deposito dell'archivio viene effettuata con la periodicità stabilita dall'amministrazione/AOO e consiste nella schedatura dei materiali e nell'organizzazione delle schede.



L'operazione si conclude con la sistemazione fisica del materiale, mediante l'inserimento in unità di condizionamento (scatole, pallets, etc.) che riportano all'esterno l'indicazione del contenuto, la classificazione e i tempi di conservazione dei documenti.

### **9.5.3 Versamento dei documenti nell'archivio storico**

Gli enti pubblici, territoriali e non, trasferiscono al proprio archivio storico i documenti relativi agli affari esauriti da oltre quarant'anni unitamente agli strumenti che ne garantiscono la consultazione.

I trasferimenti vengono effettuati dopo il completamento delle operazioni di scarto.

Presso l'archivio storico i documenti vengono inventariati al fine della conservazione, consultazione e valorizzazione.

## **9.6 Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico**

### **9.6.1 Principi generali**

La richiesta di consultazione, che può comportare la movimentazione dei fascicoli, può pervenire dall'interno dell'amministrazione/AOO oppure da utenti esterni all'amministrazione, per scopi giuridico-amministrativi o per scopi storici.

### **9.6.2 Consultazione ai fini giuridico-amministrativi**

Il diritto di accesso ai documenti è disciplinato dal "Regolamento del diritto di accesso ai documenti amministrativi" previsto per la Legge 241/1990 a cui si rimanda.

Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'articolo 60 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in caso di dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale".

### **9.6.3 Consultazione per scopi storici**

La richiesta di consultazione ai fini di ricerca per scopi storici è disciplinata dal regolamento emanato dall'amministrazione/AOO.

La ricerca per scopi storici è:

- gratuita;
- libera riguardo ai documenti non riservati per legge, per declaratoria del Ministero dell'interno (a norma dell'art. 125 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42) o per regolamento emanato dalla stessa amministrazione/AOO. È possibile l'ammissione alla consultazione dei documenti riservati, previa autorizzazione rilasciata dal Ministero dell'interno, su conforme parere dell'autorità archivistica competente (Archivio di Stato o soprintendenza archivistica, a seconda che si tratti di archivi statali o non statali);
- condizionata all'accettazione integrale del "codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici" da parte del soggetto consultatore.

### **9.6.4 Consultazione da parte di personale esterno all'amministrazione**

La domanda di accesso ai documenti, della sezione storica, viene presentata al servizio archivistico o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che provvede a smistarla al servizio archivistico.



Le richieste di accesso ai documenti della sezione storica dell'archivio possono essere inoltrate anche alla soprintendenza per i beni archivistici territorialmente competente, con apposito modulo da questa predisposto.

Le domande vengono evase durante gli orari di apertura al pubblico dell'URP e dell'archivio con la massima tempestività e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione.

Con la medesima procedura viene formulata richiesta di accesso alle informazioni raccolte, elaborate ed archiviate in formato digitale.

In tale caso il responsabile del servizio archivistico provvede a consentire l'accesso conformemente a criteri di salvaguardia dei dati dalla distruzione, dalla perdita accidentale, dall'alterazione o dalla divulgazione non autorizzata.

In caso di richieste di consultazione di materiale cartaceo che comportano l'attivazione di ricerche complesse, il termine di evasione della richiesta, di norma, si raddoppia.

L'ingresso all'archivio di deposito e storico è consentito solo agli addetti del servizio archivistico.

La consultazione dei documenti è possibile esclusivamente in un locale appositamente predisposto (aula di studio o di consultazione) sotto la diretta sorveglianza del personale addetto.

Il rilascio di copie dei documenti dell'archivio avviene previo rimborso delle spese di riproduzione, secondo le procedure e le tariffe stabilite dall'amministrazione.

In caso di pratiche momentaneamente irreperibili, in cattivo stato di conservazione, in restauro o in rilegatura, oppure escluse dal diritto di accesso conformemente alla normativa vigente, il responsabile rilascia apposita dichiarazione entro il termine di 30 giorni.

Le disposizioni dei commi precedenti si applicano anche alla consultazione di archivi storici presso le pubbliche amministrazioni che non si siano ancora dotate di apposito servizio per l'apertura alla pubblica consultazione degli archivi.

#### ***9.6.5 Consultazione da parte di personale interno all'amministrazione***

Gli UOR, per motivi di consultazione, possono richiedere in ogni momento al servizio archivistico i fascicoli conservati nella sezione archivistica di deposito o storica.

L'affidamento temporaneo di un fascicolo già versato all'archivio di deposito o storico ad un ufficio del medesimo UOR/UU od altro UOR/UU avviene solamente per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo.

Nel caso di accesso ad archivi convenzionali cartacei, l'affidamento temporaneo avviene solamente mediante richiesta espressa redatta in duplice copia su un apposito modello, contenente gli estremi identificativi della documentazione richiesta, il nominativo del richiedente, il suo UOR/UU e la sua firma.

Un esemplare della richiesta di consultazione viene conservato all'interno del fascicolo, l'altro nella posizione fisica occupata dal fascicolo in archivio.

Tale movimentazione viene registrata a cura del responsabile del servizio archivistico in un apposito registro di carico e scarico, dove, oltre ai dati contenuti nella richiesta, compaiono la data di consegna/invio e quella di restituzione, nonché eventuali note sullo stato della documentazione in modo da riceverla nello stesso stato in cui è stata consegnata.

Il responsabile del servizio archivistico verifica che la restituzione dei fascicoli affidati temporaneamente avvenga alla scadenza prevista.

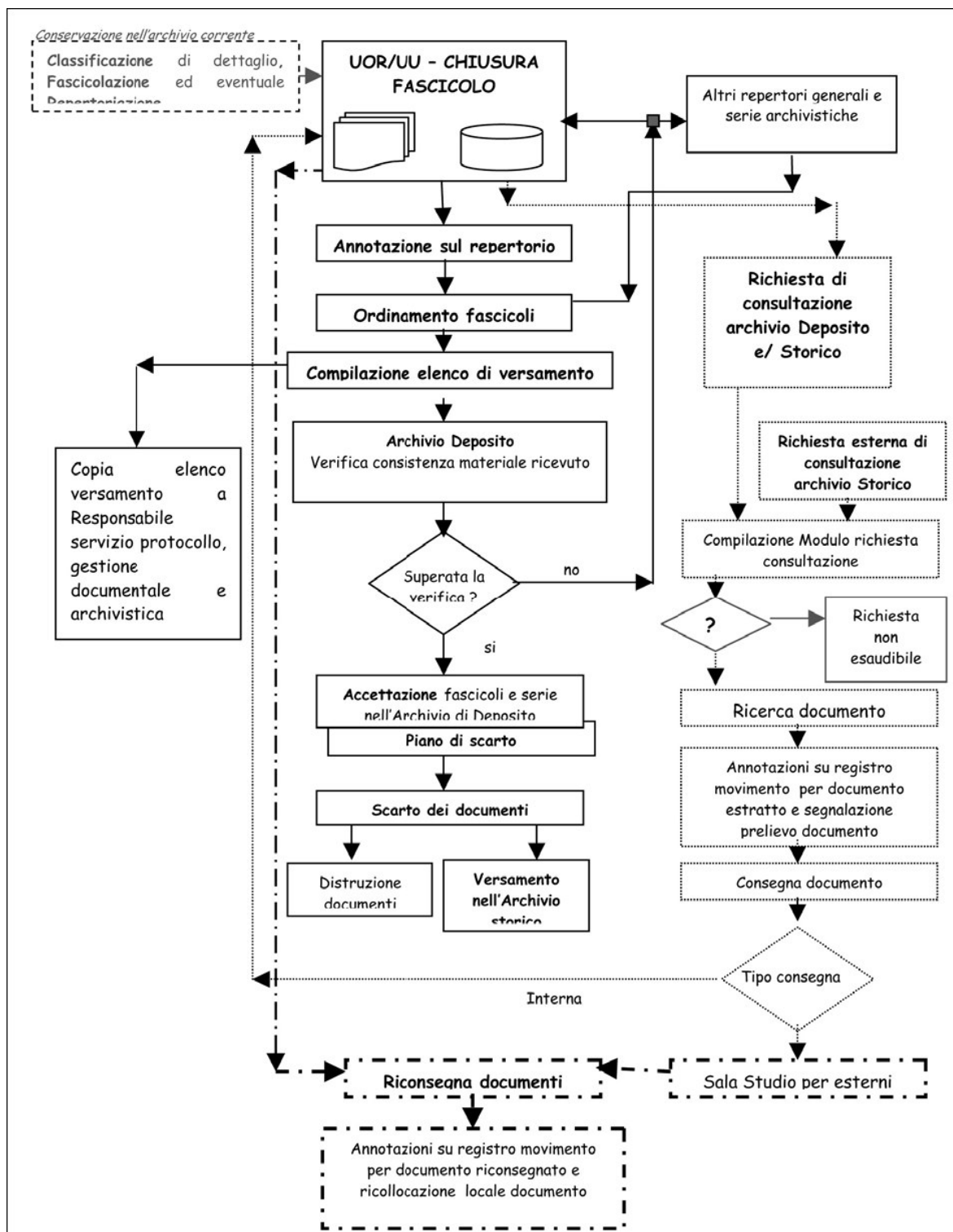
L'affidatario dei documenti non estrae i documenti originali dal fascicolo, né altera l'ordine, rispettandone la sedimentazione archivistica e il vincolo.

Nel caso di accesso ad archivi informatici, le formalità da assolvere sono stabilite da adeguate politiche e procedure di accesso alle informazioni stabilite dall'amministrazione/AOO.

In ogni caso deve essere garantito l'accesso conformemente a criteri di salvaguardia dei dati dalla distruzione, dalla perdita accidentale, dall'alterazione o dalla divulgazione non autorizzata.

#### ***9.6.6 Schematizzazione del flusso dei documenti all'interno del sistema archivistico***

Nella pagina seguente viene riportata una rappresentazione grafica sintetica del complesso delle attività, delle norme e delle responsabilità illustrate nel presente capitolo che, nella loro totalità, costituiscono funzione strategica dell'amministrazione/AOO.



## **10. Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico**

---

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

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

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

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

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

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

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

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

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

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

### **10.2 Registro giornaliero di protocollo**

Il RSP provvede alla produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

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

### **10.3 Registrazione di protocollo**

Di seguito vengono illustrate le regole "comuni" 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;
- il mittente che ha prodotto il documento, registrato in forma non modificabile;
- il destinatario del documento, registrato in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- la classificazione.

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

Tali dati facoltativi sono descritti nei paragrafi seguenti.

### **10.3.1 Documenti informatici**

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

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

Nel caso di documenti informatici in partenza, l'operatore esegue anche la verifica della validità amministrativa della firma. 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.

### **10.3.2 Documenti analogici (Cartacei e supporti rimovibili)**

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

La registrazione di protocollo di un documento analogico cartaceo ricevuto, 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.

## **10.4 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo**

Il RSP, con proprio provvedimento e al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, può modificare e integrare gli elementi facoltativi del protocollo.

La registrazione degli elementi facoltativi del protocollo, con determinazione del RSP può essere modificata, integrata e cancellata in base alle effettive esigenze delle UOR o degli UOP.

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

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

- ora e minuto di registrazione;
- luogo di provenienza o di destinazione del documento;
- tipo di documento;
- mezzo di ricezione/spedizione (ordinaria, espressa, corriere, raccomandata con ricevuta di ritorno, telefax, ecc.);
- collegamento a documenti precedenti e susseguenti;
- numero degli allegati;
- riferimenti agli allegati su supporto informatico;
- nominativo dei destinatari delle copie per conoscenza;
- UOR/UU competente;
- identificativo del RPA;
- termine di conclusione del procedimento amministrativo o di lavorazione del documento;
- indicazione del livello di sicurezza se diverso da quello standard applicato dal sistema di protocollazione;
- stato e tempi parziali delle procedure del procedimento amministrativo;
- classificazione del documento (titolo, categoria e fascicolo; eventuale sottofascicolo e inserto);
- data di istruzione del fascicolo;
- numero del fascicolo;
- numero del sottofascicolo;
- numero dell'inserto;
- data di chiusura del fascicolo;
- repertorio dei fascicoli;
- identificativo del fascicolo e/o del documento;
- numero di repertorio della serie (delibere, determinazioni, verbali, circolari e contratti);
- tipologia del documento con l'indicazione dei termini di conservazione e di scarto;
- scadenziario.

## **10.5 Segnatura di protocollo dei documenti**

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

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

### **10.5.1 Documenti informatici**

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language* (XML) e compatibile con il *Document Type Definition* (DTD).

Le informazioni minime incluse nella segnatura sono quelle di seguito elencate:

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

È facoltativo riportare anche le seguenti informazioni:

- denominazione dell'amministrazione;
- indice di classificazione;
- il codice identificativo dell'UOR a cui il documento è destinato/assegnato o che ha prodotto il documento;
- numero di fascicolo.

Per i documenti informatici in partenza, possono essere specificate, in via facoltativa, anche le seguenti informazioni:

- persona o ufficio destinatario;
- identificazione degli allegati;
- informazioni sul procedimento e sul trattamento.

La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti.

Quando il documento è indirizzato ad altre AOO la segnatura di protocollo può includere tutte le informazioni di registrazione del documento.

L'AOO che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.

Qualora l'AOO decida di scambiare con altre AOO informazioni non previste tra quelle definite come facoltative, può estendere il file di cui sopra, nel rispetto delle regole tecniche dettate dal CNIPA, includendo le informazioni specifiche stabilite di comune accordo con l'AOO con cui interagisce.

### **10.5.2 Documenti cartacei**

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di un "segno" grafico sul quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

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

Facoltativamente possono essere riportate anche le seguenti informazioni:

- denominazione dell'amministrazione;
- indice di classificazione;
- il codice identificativo dell'UOR a cui il documento è destinato/assegnato o che ha prodotto il documento;
- numero di fascicolo;

- ogni altra informazione utile o necessaria, se già disponibile al momento della registrazione di protocollo.

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

L'AOO ha optato per il "segno" riportato nell'**allegato 07**.

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

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

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

## 10.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare - anche un solo campo *tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, registrati in forma non modificabile* - per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal RSP.

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

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

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

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.

## 10.7 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 RPA 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.



## **10.8 Casi particolari di registrazioni di protocollo**

### **10.8.1 Registrazioni di protocollo particolari (riservate)**

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

- documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa.

La registrazione nel protocollo particolare, quando non sia palesemente evidente la necessità, può essere disposta dal RSP con l'apposizione, sul documento, della seguente dicitura: "Da registrare sul protocollo particolare".

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'amministrazione/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.

### **10.8.2 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.

### **10.8.3 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.

### **10.8.4 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.

### **10.8.5 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.

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

#### ***10.8.6 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.

#### ***10.8.7 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.

#### ***10.8.8 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 RSP dell'amministrazione in merito alle scadenze di concorsi, gare, bandi di ogni genere.

### **10.8.9 Protocolli urgenti**

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

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

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

### **10.8.10 Documenti non firmati**

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite dal RSP 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.

### **10.8.11 Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale**

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

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

### **10.8.12 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.

#### **10.8.13 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".

#### **10.8.14 Copie per conoscenza**

Nel caso di copie per conoscenza si deve utilizzare la procedura descritta nel paragrafo 10.8.3. In particolare, 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.

#### **10.8.15 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 RSP, 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 RSP descrive nel provvedimento sopra citato.

#### **10.8.16 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.

#### **10.8.17 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.

#### **10.8.18 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.

## **10.9 Gestione delle registrazioni di protocollo con il PdP**

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

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

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

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

- Come previsto dalla normativa in materia di tutela dei dati personali, gli addetti al protocollo adottano tutti gli accorgimenti necessari per la tutela dei dati sensibili e giudiziari non inserendoli nel campo "oggetto" del registro di protocollo.

## 11. Descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico

---

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico adottato dall'amministrazione con particolare riferimento alle modalità di utilizzo dello stesso.

### 11.1 Descrizione funzionale ed operativa

Di seguito viene fornita una elencazione sintetica delle principali funzionalità del PdP. Nell'**allegato 09** è riportata, per motivi di opportunità, la descrizione dettagliata di dette funzioni.

In esso è presente una descrizione completa che tuttavia non tratta delle modalità operative perché quest'ultime sono trattate dettagliatamente nel Manuale utente del PdP fornito dal fornitore del prodotto. I manuali utente operativi sono allegati esterni al presente Manuale.

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

### 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.

Per le modalità di conservazione e sicurezza delle registrazioni si rimanda al capitolo predisposto (Piano di sicurezza dei documenti informatici).

Per i documenti in partenza o interni prodotti con strumenti informatici, il numero di protocollo può essere inserito direttamente nel testo del documento prima dell'eventuale stampa o apposizione di firma digitale.

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 del protocollo (RSP).

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.

## 12. Rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali

---

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

### 12.1 Generalità

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l'impiego degli oggetti/servizi del sistema informatico di protocollo esclusivamente secondo modalità prestabilite.

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 è assegnata:

- una credenziale di accesso, costituita, ad esempio, da una componente:
  - pubblica che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (*userID*);
  - privata o riservata di autenticazione (*password*);
- 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.

I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal RSP, che si avvale di un utente così detto privilegiato (amministratore).

Gli utenti del servizio di protocollo una volta identificati sono suddivisi in 3 profili d'accesso, sulla base delle rispettive competenze.

- Responsabile del servizio di protocollo informatico;
- Operatore di protocollo;
- Utente ordinario.

Le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti, ovvero l'identificazione degli UU e del personale abilitato allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, organizzazione e tenuta dei documenti all'interno dell'AOO, sono riportate nell'allegato 02 e sono costantemente aggiornate a cura del RSP.

### 12.2 Profili di accesso

L'accesso al protocollo informatico è autorizzato dal Responsabile del Servizio Protocollo, su richiesta dei singoli responsabili di settore.

Per la richiesta e l'attribuzione dei profili di accesso al sistema di protocollo informatico dovrà essere utilizzata l'apposita modulistica predisposta.

#### 12.2.1 Responsabile del servizio di protocollo informatico

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 4 DPCM 31.10.2000.

Fra queste, il responsabile :

- a) 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;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del DPR 445/2000;
- c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- d) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo e di gestione dei documenti e dei flussi documentali,
- e) autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni a protocollo.

### **12.2.2 Operatore di protocollo**

L'operatore di protocollo è preposto alla protocollazione e segnatura dei documenti ed utilizza le funzionalità transazionali del sistema 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

### **12.2.3 Utente ordinario**

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

- alla componente informativa del portale per consultare le modalità operative di trattamento del protocollo
- 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 del protocollo informatico 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 del protocollo;
- b) Il RSP 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 RSP comunica direttamente la nuova password all'utente;



- e) L'utente alla prima connessione, successiva al reset, è obbligato al cambio password.

## **12.6 Abilitazioni esterne**

Le modalità di accesso qui illustrate riguardano i soggetti esterni (privati) all'AOO.

L'accesso al sistema di gestione del protocollo informatico e documentale da parte di utenti esterni all'AOO è realizzato mediante l'impiego di sistemi sicuri di identificazione ed autenticazione quali la carta d'identità elettronica, la carta nazionale dei servizi o i dispositivi di firma digitale o elettronica avanzata.

Agli utenti esterni riconosciuti ed abilitati alla consultazione dei dati propri presenti all'interno dell'amministrazione sono fornite tutte le informazioni necessarie per accedere a detti documenti amministrativi.

## **12.7 Abilitazioni esterne concesse ad altre AOO**

L'accesso al sistema di gestione informatica e documentale da parte di altre amministrazioni, o da parte di altre AOO della stessa amministrazione, avviene secondo le modalità di interconnessione previste dalle norme e dai criteri tecnici emanati per la realizzazione della RUPA.

In questi casi, le pubbliche amministrazioni accedono ai sistemi di gestione informatica dei documenti utilizzando al momento la RUPA al fine di ottenere le seguenti informazioni:

- il numero e la data di protocollo del documento inviato;
- il numero e la data di protocollo del documento ricevuto.

## **12.8 Consultazione delle registrazioni di protocollo particolari**

Il complesso dei documenti per i quali è stata attivata la registrazione di protocollo particolare costituisce l'archivio particolare.

I documenti e i fascicoli dell'archivio particolare sono consultabili nel rispetto delle seguenti norme:

- art. 24 della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- art. 8 del decreto del Presidente della Repubblica 27 giugno 1992, n. 352;
- artt. 107 e 108 del decreto legislativo 29 ottobre 1999, n. 490.

## 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, prevista dal PdP.

### 13.1 Il registro di emergenza

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 13.2 Modalità di apertura del registro di emergenza

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

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

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

Per semplificare e normalizzare la procedura di apertura del registro di emergenza il RSP ha predisposto il modulo (cartaceo o digitale) riportato di seguito.

La protocollazione di emergenza deve essere effettuata in maniera accentrata, esclusivamente presso l'ufficio protocollo 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

(*depennare la voce incongruente con l'evento annotato*)

Ora dell'evento hh /mm

Annotazioni: \_\_\_\_\_

Numero protocollo xxxxxxxx iniziale/finale

(*depennare 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 per la tenuta del protocollo 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 da lui delegata) provvede a tener informato il RSP sui tempi di ripristino del servizio.

### **13.4 Modalità di chiusura e recupero del registro di emergenza**

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

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

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

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

## 14. Gestione dei procedimenti amministrativi

---

Quanto di seguito riportato in termini di base informativa dei procedimenti amministrativi dell'amministrazione/AOO, costituisce il riferimento per qualsiasi successivo impiego delle tecnologie informatiche di gestione dei flussi documentali (*work flow*).

Nella momentanea indisponibilità della tecnologia di *work flow*, l'amministrazione utilizza la base informativa di seguito descritta con aggiornamenti manuali dello stato di avanzamento dei procedimenti amministrativi.

### 14.1 Matrice delle correlazioni

I procedimenti amministrativi sono descritti nel "Catalogo dei procedimenti amministrativi", di cui il RSP cura l'aggiornamento, estemporaneo o periodico.

I procedimenti amministrativi costituiscono i processi attraverso i quali si esplica l'attività istituzionale dell'amministrazione/AOO.

All'interno del catalogo i procedimenti sono individuati mediante la definizione dei riferimenti riportati al successivo **paragrafo 14.2**.

La definizione del singolo procedimento amministrativo rappresenta il modello astratto di riferimento per lo svolgimento dell'attività amministrativa.

Il risultato concreto di questa attività sono i documenti opportunamente aggregati in fascicoli, ognuno dei quali è relativo a un singolo affare.

L'individuazione del RPA e del responsabile dell'adozione del provvedimento finale è effettuata sulla base delle competenze assegnate a ciascuna figura interna agli UOR/UU.

### 14.2 Catalogo dei procedimenti amministrativi

La gestione delle attività e dei procedimenti amministrativi, il loro iter, l'individuazione del responsabile del provvedimento finale e i termini entro i quali il procedimento deve essere concluso sono definiti così come previsto da norme di rango legislativo, regolamentare nonché dal regolamento interno emanato dall'amministrazione.

A tal fine l'Aoo, per favorire la trasparenza dell'azione amministrativa, per semplificare i procedimenti e per schematizzare le descrizioni, costituisce una base informativa dei procedimenti amministrativi registrando, per ciascuno di essi, almeno, le seguenti informazioni:

- la denominazione del procedimento;
- il codice del procedimento;
- i fondamenti giuridici del procedimento;
- le fasi operative del procedimento (e, all'occorrenza, dei sub-procedimenti) e la relativa sequenza;
- UOR/UU competenze per ciascuna fase;
- il tempo massimo di definizione dell'intero procedimento;
- il tempo di svolgimento di ciascuna fase;
- la forma e il contenuto dei documenti intermedi e del provvedimento finale;
- il responsabile dell'adozione del provvedimento finale;
- il responsabile del procedimento amministrativo;
- il funzionario incaricato dell'istruttoria;
- il titolare a cui il procedimento si riferisce, se disponibile.

### **14.3 Avvio dei procedimenti e gestione stati avanzamento**

Mediante l'assegnazione dei fascicoli agli UOR/UU di volta in volta competenti, le UOP o i RPA provvedono a dare avvio ai relativi procedimenti amministrativi selezionandoli dalla base informativa di cui al paragrafo precedente.

La registrazione degli stati di avanzamento dei procedimenti amministrativi sulla base informativa sopra richiamata può avvenire in modalità manuale o automatica.

Nel primo caso, gli stati di avanzamento sono aggiornati dal RPA.

Nel secondo caso, è il software che registra automaticamente i passaggi dei documenti contenuti nei fascicoli e lo stato di avanzamento del procedimento.

## **15. Approvazione e aggiornamento del Manuale, norme transitorie e finali**

---

### **15.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale**

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

Il presente Manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

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

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

### **15.2 Regolamenti abrogati**

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

### **15.3 Pubblicità del presente Manuale**

Il presente Manuale, a norma dell'art. 22 della legge 7 agosto 1900, n. 241, è reso disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

Inoltre copia del presente manuale è:

- fornita a tutto il personale dell'Aoo e se possibile resa disponibile mediante la rete Intranet
- inviata all'organo di revisione;
- inviata, per opportuna conoscenza, al CNIPA, Centro Competenza Protocollo Informatico;
- pubblicata sul sito internet dell'Amministrazione.

### **15.4 Operatività del presente manuale**

Il presente regolamento è operativo il primo giorno del mese successivo a quello della pubblicazione della deliberazione con la quale è stato approvato.

## 16. Allegati al manuale

---

<b>01</b>	Definizioni
<b>02</b>	Area Organizzativa Omogenea e modello organizzativo
<b>03</b>	Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo o soggetti a registrazione particolare
<b>04</b>	Piano di classificazione (Titolario)
<b>05</b>	Piano di conservazione
<b>06</b>	Regole posta convenzionale
<b>07</b>	Timbro di arrivo per la corrispondenza cartacea in ingresso – Elementi della segnatura
<b>08</b>	Elenco delle persone titolari di firma digitale
<b>09</b>	Descrizione funzionale ed operativa del Prodotto di Protocollo (PdP) Informatico in uso presso l'Area Organizzativa Omogenea ( <i>Manuale dell'utente del fornitore</i> )
<b>10</b>	Modulistica allegata: <ul style="list-style-type: none"><li>a) Richiesta annullamento registrazioni protocollo</li><li>b) Repertorio dei fascicoli</li><li>c) Richiesta credenziali di autenticazione per accesso al Sistema di protocollo informatico</li><li>d) Comunicazione delle credenziali di autenticazione per l'accesso al Sistema</li><li>e) Scheda attivazione/chiusura del registro di emergenza</li><li>f) Modulo di consultazione della sezione di deposito e storica dell'archivio</li></ul>