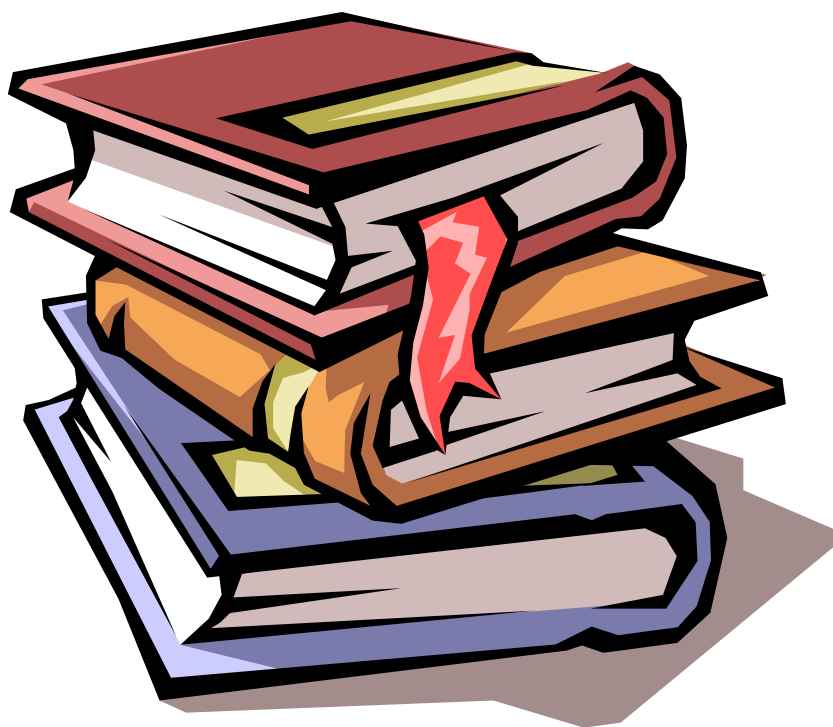


Comune di Gazzo Veronese

MANUALE DI GESTIONE

(art. 5 DPCM 31 ottobre 2000)



INDICE

Titolo I

Titolo I.....	4
Convenzioni.....	4
ATTIVITÀ PRELIMINARI	5
Adozione di un protocollo unico	6
CENSIMENTO DEI DIVERSI PROTOCOLLI.....	6
Titolo II.....	7
Piano di sicurezza dei documenti informatici (lett. b)	7
TIPOLOGIE DEI DOCUMENTI TRATTATI	7
ANALISI DEI RISCHI PER TIPOLOGIA.....	8
ANALISI DEI RISCHI – PRIVACY.....	8
MONITORAGGIO PERIODICO	10
Titolo III	11
Scambio di documenti	11
MODALITÀ E TECNOLOGIE DI SCAMBIO.....	11
DOCUMENTI IN ARRIVO	11
DOCUMENTI IN PARTENZA	12
Titolo IV	14
Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti	14
REGOLE GENERALI DI REGISTRAZIONE	14
REGISTRAZIONE DIFFERITA.....	15
SEGNATURA	15
LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI IN PARTENZA	20
Titolo V	21
Smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti	21
SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI ANALOGICI.....	21
SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	21
ASSEGNAZIONE.....	22
Titolo VI	23
Attività di registrazione e tenuta dei documenti.....	23
TENUTA DEI DOCUMENTI.....	23
Titolo VII.....	25
Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo (lett. g)	25
Titolo VIII	26
Documenti soggetti a registrazione particolare	26
PROTOCOLLO AD ACCESSO RISERVATO	26
Titolo IX.....	27

Il sistema di classificazione dei documenti	27
CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI	27
FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI	27
Titolo X	29
Produzione e conservazione delle registrazioni	29
Titolo XI.....	31
Funzionalità del sistema di protocollo informatico.....	31
Titolo XII	32
Abilitazioni per l'accesso al sistema documentale.....	32
Titolo XIII.....	33
Il registro di emergenza.....	33

Titolo I

Convenzioni

All'interno del documento alcuni riferimenti normativi o informazioni ricorrenti, sono abbreviati come indicato nella tabella sottostante.

<i>Testo Unico</i>	Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa"
<i>DPCM</i>	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000 "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto 428/98" [confluito nel 445/2000]
<i>Manuale</i>	Il manuale di gestione redatto dal responsabile del servizio di protocollo – art. 4 del DPCM 31/10/2000
<i>Responsabile</i>	Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi – art. 61 del DPR 445/2000
<i>AOO</i>	Area Organizzativa Omogenea.
<i>UOR</i>	Unità Operativa di Registrazione

Attività preliminari

Il presente *Manuale* è l'ultimo di una serie di atti organizzativi promulgati dall'amministrazione quali:

1. aver individuato l'Area Organizzativa Omogenea (AOO);
2. aver istituito il *servizio per la tenuta del protocollo* e averne nominato il responsabile;
3. aver scelto e approvato un titolare di classificazione;
4. essersi accreditata;
5. per una corretta gestione dei documenti è stata attivata la formazione per il personale dell'Ente relativa alla gestione del protocollo informatico ed inerente alla formazione, gestione, trasmissione, accesso e conservazione dei documenti. L'attività formativa ha previsto delle sessioni di:
 - cultura generale sull'utilizzo del personal computer;
 - cultura generale sull'utilizzo della rete;
 - utilizzo di programmi di produttività individuale;
 - utilizzo di programmi di posta elettronica;
 - aggiornamento sui programmi di gestione documentali;
 - tutela dei dati personali;
 - adeguamento alle norme sulla protezione dei dati personali e alle direttive stabilite nel documento programmatico della sicurezza.

Periodicamente sarà cura del *Responsabile* rilevare necessità formative in accordo con i vari responsabili di settore.

L'Amministrazione provvede a pubblicizzare adeguatamente l'indirizzo della casella istituzionale sul proprio sito web.

Adozione di un protocollo unico

"la pianificazione, le modalità e le misure minime di cui all'art.3, comma 1, lettera d), del presente decreto" (1)

Censimento dei diversi protocolli

L'Ente ha sempre avuto un unico registro di protocollo generale che, sia in arrivo che in partenza, ha registrato tutti i documenti; avendo sempre utilizzato un unico sistema per la protocollazione è naturale che sia stata individuata un'unica AOO.

Non è servita quindi una preventiva pianificazione per eliminare protocolli di reparto, multipli, di settore (come richiesto dall'art. 3 comma 1 lett. d del DPCM) né tanto meno una definizione dei tempi di sostituzione e dei costi per applicare la norma.

Non è ammesso l'utilizzo di registri di protocollo alternativi a quello generale.

Nella redazione del presente manuale si sono rispettate le norme previste dal D.P.C.M. del 14/10/2003 e le allegate linee guida.

(1)L'art.3 comma 1 lettera d) recita: "la definizione, su indicazione del responsabile del servizio, dei tempi, delle modalità e delle 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 previsto dal decreto del Presidente della Repubblica n.428/1998."

Titolo II

Piano di sicurezza dei documenti informatici

"Il piano di sicurezza dei documenti informatici di cui all'art.4, comma 4, del presente decreto" (2)

Tipologie dei documenti trattati

Le due tipologie gestite sono:

- documento informatico
- documento analogico

Per documento informatico s'intende *"la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti"* art. 1 del Testo Unico

Per documento analogico s'intende *"documento formato usando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (documenti cartacei) [...]"* art. 1 Delibera AIPA n. 42/2001

Entrambe le tipologie sono suddivise in documenti in arrivo, documenti in partenza e documenti interni.

Documenti in arrivo

Per documenti in arrivo s'intendono tutti i documenti acquisiti dal Comune di Gazzo Veronese nell'esercizio delle proprie funzioni.

Documenti in partenza

Per documenti in partenza s'intendono tutti i documenti prodotti dal Comune di Gazzo Veronese nell'esercizio delle proprie funzioni.

(2)L'art.4 comma 4 recita:: *"predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici d'intesa con il responsabile dei sistemi informativi automatizzati e con il responsabile della sicurezza dei dati personali di cui alla legge 31 dicembre 1996, n.675, e successive modificazioni ed integrazioni, e nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste dal regolamento di attuazione emanato con decreto del Presidente della Repubblica 25 luglio 1999, n.318, in attuazione dell'art.15, comma 2, della citata legge n.675/1996."* **N.B.** Non esiste un comma 4: in realtà è il comma 1 lettera c).

Documenti interni

Per documenti interni s'intendono tutti i documenti scambiati tra i Servizi del Ente, tra uffici appartenenti ad un medesimo Servizio, tra Amministrazione Comunale e servizi.

Si distinguono in documenti di carattere

- informativo
- giuridico-probatorio

I documenti interni di carattere informativo sono memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra UOR e di norma non vanno protocollati.

I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale del Ente al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative, o qualsiasi altro documento dal quale possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi: come tali devono essere protocollati.

Analisi dei rischi per tipologia

L'analisi dei rischi viene effettuata esclusivamente per i dati informatici, la loro trattazione è demandata al Documento programmatico sulla sicurezza.

Sono stati individuati i seguenti elementi di rischio riconducibili ai documenti informatici:

Accesso non autorizzato

Il sistema informatico è basato su un meccanismo che costringe ogni utente ad autenticarsi (cioè dimostrare la propria identità) prima di poter accedere ad un personal computer. È obbligatorio l'uso di una password per l'accesso ad ogni personal computer: sia per l'accesso alla rete interna sia per l'accesso al sistema di gestione documentale.

Cancellazione non autorizzata/manomissione di dati

La presenza delle password garantisce che non ci siano manomissioni fortuite dei documenti informatici.

Perdita dei dati

Quotidianamente viene effettuato il backup dei dati dell'intero sistema di gestione documentale; inoltre vengono effettuate a campione delle letture di controllo, restore, dal personale incaricato.

Analisi dei rischi - Privacy

L'amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali, comuni, sensibili e/o giudiziari, contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza assolve integralmente il dettato del D.lgs. 30 giugno 2003 n.196 con atti formali interni ed esterni.

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 legge o da regolamento e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite;
- certifica, in caso di accesso diretto ai propri archivi, rilascia all'amministrazione procedente apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente.

In accordo con quanto scritto nell'art. 11 del Dlg. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" eventuali dati personali oggetto di trattamento sono:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati;

In relazione alla protezione dei dati personali trattati all'interno dell'amministrazione questa dichiara di aver adempiuto al dettato delle norme del Codice della privacy, con particolare riferimento:

- al principio di necessità nel trattamento dei dati,
- al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato,
- alle modalità del trattamento e requisiti dei dati,

- all'informativa fornita agli interessati ed al consenso quando dovuto,
- alla nomina degli incaricati del trattamento per gruppo o individualmente,
- alle misure minime di sicurezza.

Qualunque trattamento di dati personali è consentito soltanto per lo svolgimento delle funzioni istituzionali; inoltre se i dati gestiti non sono sensibili o giudiziari il loro trattamento è consentito anche in mancanza di una norma di legge o di regolamento.

Qualsiasi altra analisi è inserita nel Documento programmatico sulla sicurezza.

Monitoraggio periodico

Il *Responsabile* effettuerà periodicamente dei controlli a campione sulla congruità delle registrazioni, sulla corretta sequenza della catena documentale e sull'utilizzo di un unico registro informatico verificando, attraverso controlli nelle varie UOR, la classificazione e la fascicolazione archivistica nonché le modalità di gestione dei documenti informatici.

Titolo III

Scambio di documenti

"Le modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'area organizzativa omogenea"

Modalità e tecnologie di scambio

Intra-ente

- documenti in origine informatici di carattere informativo: questi documenti non sono registrati e vengono scambiati tra gli uffici esclusivamente mediante l'utilizzo della messaggistica interna. Solo i documenti informatici di carattere giuridico-probatorio e solo per casi assolutamente eccezionali possono essere anche convertiti in documenti di tipo analogico;
- documenti in origine analogici:
 - o se di carattere informativo, vengono consegnati direttamente all'ufficio;
 - o se di carattere giuridico-probatorio, vengono protocollati in partenza e consegnati all'ufficio destinatario da parte del mittente;

Extra-ente

- documenti informatici: il mezzo usato è la posta elettronica certificata e ordinaria;
- documenti analogici: il mezzo usato è la posta tradizionale, il fax o il recapito a mano;

Documenti in arrivo

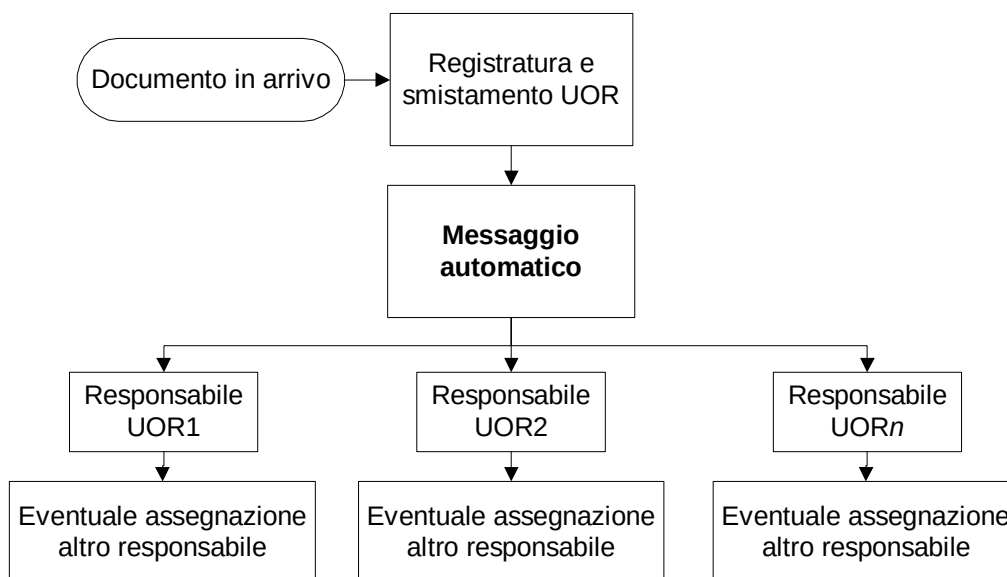
I documenti, sia informatici che analogici, ricevuti dall'ufficio protocollo dopo essere stati registrati e classificati vengono consegnati ai responsabili dei servizi che verificano la corretta attribuzione e appongono eventuali note e individuano gli eventuali uffici interessati.

Nel caso di documenti di dubbia competenza l'ufficio protocollo, prima di protocollare gli stessi, contatta informalmente gli uffici interessati al fine di verificarne l'esatta attribuzione.

Fanno eccezione i documenti di dubbia competenza che, prima di essere protocollati, vengono fatti validare dal *Responsabile*.

Entro i due giorni lavorativi successivi alla protocollazione, fatto salvo il verificarsi di casi particolari, l'ufficio Protocollo smista ogni documento agli uffici destinatari.

All'interno di ogni singola UOR è individuato il responsabile: a questi, per i documenti in arrivo e sulla base dei dati forniti in fase di protocollazione, vengono inviati in automatico dei messaggi di notifica dell'avvenuto inserimento dei documenti all'interno del sistema senza intervento da parte dell'operatore di protocollo. Il responsabile può, ai sensi dell'art. 5 della legge 241/90 assegnare a sé o altri la responsabilità del procedimento individuando il nuovo responsabile all'interno della propria UOR.



Documenti in partenza

Documenti analogici

L'operatore dell'UOR consegna i documenti da spedire, già protocollati e correttamente compilati in ogni loro parte ed indirizzati, all'ufficio protocollo entro le ore 09.30. La posta pervenuta entro il predetto orario viene spedita il giorno stesso, tutta la posta che perviene oltre tale termine verrà spedita il giorno lavorativo successivo, salvo cause di forza maggiore.

In caso di lettere raccomandate, in numero superiore a dieci, l'operatore dell'UOR deve, prima di procedere alla protocollazione contattare l'ufficio spedizione per verificare la possibilità di spedizione in giornata.

La spedizione di corrispondenza numericamente rilevante deve essere opportunamente preannunciata dagli uffici produttori.

Documenti informatici

- di carattere giuridico-probatorio: l'operatore dell'UOR provvede a protocollare in partenza il documento informatico e lo invia utilizzando l'indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale (a cui saranno abilitati solo in uscita gli operatori del protocollo decentrato)
- di carattere informativo: l'operatore dell'UOR lo invia direttamente, senza numero di protocollo, al destinatario utilizzando la casella di posta elettronica del proprio ufficio.

Per la spedizione dei documenti informatici quando risulta necessario che la trasmissione telematica equivalga, nei casi consentiti dalla legge, alla notificazione per mezzo della posta, nonché in caso di richiesta da parte di soggetti interessati che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata, l'Ente si avvale di un servizio di posta elettronica certificata conforme agli standard previsti dalla normativa e dalle disposizioni tecniche vigenti. Solo i documenti di carattere giuridico-probatorio utilizzano il mezzo della posta elettronica certificata.

Titolo IV

Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti

"La descrizione del flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione, tra i quali, in particolare, documenti informatici di fatto pervenuti per canali diversi da quelli previsti dall'art.15 del presente decreto, nonché fax, raccomandata, assicurata" (3)

Regole generali di registrazione

La registrazione di protocollo dei documenti prevede la memorizzazione nel sistema informatico delle seguenti informazioni :

Protocolli in arrivo

- α) Numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema
- β) Data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema
- χ) Operatore che effettua la registrazione
- δ) Ora di registrazione
- ε) Mittente
- φ) Numero di protocollo e data del documento ricevuto, se disponibili
- γ) Data di ricezione
- η) Modalità di spedizione
- ι) Oggetto del documento
- φ) Titolare di classificazione
- κ) Uffici destinatari ed eventuale indicazione del “per conoscenza” per gli uffici oltre il primo

Protocolli in partenza

- a) Numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema
- b) Data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema
- c) Operatore che effettua la registrazione
- d) Ora di registrazione
- e) Destinatari ed eventuale indicazione del “per conoscenza”
- f) Data del documento, se diversa dalla data di protocollo
- g) Modalità di spedizione
- h) Oggetto del documento
- i) Titolare di classificazione
- j) Ufficio mittente
- k) Documento allegato

(3)L'art.15 recita: "Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi 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."

Registrazione differita

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di protocollare tutta la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa, si ricorre all'uso della registrazione differita.

La registrazione differita consiste nel posticipare la registrazione delle informazioni indicate nel precedente paragrafo "Regole generali di registrazione"; in ogni caso tale rinvio non supera mai i due giorni lavorativi successivi alla data di ricevimento del documento differito.

La registrazione differita si applica solo ai documenti in arrivo.

Segnatura

La segnatura, per i soli documenti informatici, viene creata automaticamente dal sistema in base alle specifiche dell'art. 18 *DPCM*.

Documenti analogici in arrivo

Su ogni documento registrato deve essere apposta/associata, in forma permanente non modificabile, la segnatura di protocollo che contiene le informazioni riguardanti il documento stesso. Le informazioni previste sono:

- identificazione dell'amministrazione (l'AOO)
- data di protocollo
- progressivo di protocollo
- classificazione (solo Categoria)

Documenti informatici in arrivo

Se i documenti informatici soddisfano i requisiti del *Testo Unico* e del *DPCM*, le informazioni della registratura sono già associate al documento e quindi vengono recepite automaticamente dal sistema informatico; compresi gli eventuali allegati.

Documenti in partenza

Indipendentemente dai contenuti e dalle modalità di rappresentazione, i documenti redatti devono riportare almeno i seguenti elementi:

- logo del Ente
- indirizzo completo del Ente
- numero di telefono e di fax dell'ufficio mittente
- codice fiscale e partita iva
- indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata
- indirizzo del sito web

- UOR
- data
- numero di protocollo
- frase “(da citare nella risposta)” posizionata sotto il numero di protocollo
- numero di collegamento ad eventuale protocollo precedente
- oggetto
- (se fax) eventuale indicazione della modalità di spedizione
- (se raccomandata) indicazione della tipologia
- firma
- responsabile del procedimento
- sigla dell’operatore che ha predisposto il documento

Lavorazione dei documenti in arrivo

Principali casistiche di documenti e relative modalità di gestione.

Documenti analogici

Il recapito dell'ente è:

Comune di Gazzo Veronese
Via Roma 89,
località Roncanova
37060 – Gazzo Veronese (VR)

Solo i documenti recapitati a questo indirizzo sono protocollati.

Qualora pervengano o siano consegnati ad uffici diversi da quello di protocollo, i documenti devono essere inoltrati immediatamente all'ufficio protocollo.

Sui documenti, dopo esser stati protocollati, viene apposta la segnatura; documento più segnatura verranno acquisiti tramite scanner e trasformati in documento informatico compatibilmente con il processo di adeguamento al protocollo informatico da parte delle amministrazioni con le quali il Comune di Gazzo Veronese interagisce. Verranno acquisiti solo documenti non superiori al formato A4 (vedi Allegato 8 per eventuale elenco dei documenti da non acquisire tramite scanner).

Se è richiesto il rilascio di una ricevuta di un documento analogico consegnato a mano attestante l'avvenuta consegna, l'operatore di protocollo provvede ad apporre un timbro con la dicitura "Pervenuto il gg/mm/aaaa" su una copia del documento da rilasciare gratuitamente al consegnatario. Salvo indicazioni diverse, la ricevuta non attesta alcuna verifica sui contenuti, sulla regolarità e sulla completezza della documentazione consegnata.

Le lettere anonime e quelle prive di firma non vanno protocollate per certificarne l'entrata nel sistema di gestione documentale: è compito del responsabile del procedimento interessato valutarne l'efficacia.

Le lettere recapitate presso la sede indirizzate agli amministratori o dipendenti che riportano la dicitura "Riservata" o "Personale" non vengono aperte ma consegnate all'interessato che ne valuta l'efficacia e ne richiede l'eventuale protocollazione.

Offerte relative a procedure di gara non vengono aperte. Viene protocollato il plico chiuso. Sarà compito della UOR competente aprire i plichi e valutare l'opportunità di riportare l'identificativo e la data di protocollo sulla documentazione contenuta.

Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano all'Ente documenti erroneamente indirizzati, se dall'indirizzo della busta si capisce a quale ente devono essere inoltrati, questi dopo la registrazione in entrata devono essere trasmessi senza ritardo all'indirizzo del soggetto effettivamente competente.

Nella circostanza in cui venga erroneamente aperta una lettera destinata ad altra amministrazione/AOO, questa viene richiusa e rispedita al destinatario scrivendo sulla busta la dicitura "Pervenuta ed aperta per errore dall'Aoo".

Fax

Qualora pervengano a numeri diversi da quello dell'ufficio protocollo, i documenti devono essere inoltrati immediatamente all'ufficio stesso per le operazioni di protocollazione.

I documenti pervenuti oltre il termine dell'orario di servizio, ad apparecchi telefax non presidiati, si intendono ricevuti nella data risultante dal rapporto di ricezione prodotto dall'apparecchio. Questa data di arrivo viene riportata nel campo apposito.

Dal momento che ogni documento deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione, qualora venga registrato un documento via telefax e venga successivamente ricevuto lo stesso documento in originale, è necessario attribuire all'originale la stessa segnatura di protocollo del documento pervenuto via telefax (si tratta del medesimo documento su diverso supporto e con diverso mezzo di trasmissione).

Qualora si rilevi che l'originale è stato registrato con un diverso numero di protocollo, il responsabile del procedimento richiede all'ufficio protocollo l'annullamento della registrazione relativa all'originale apportando la motivazione "Annullato per doppia protocollazione".

Si ponga attenzione a riportare la segnatura non tanto sulla copertina di trasmissione quanto piuttosto sul documento medesimo.

Documenti informatici

L'indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale e l'indirizzo di posta elettronica non certificata istituzionale sono:

segreteria@pec.comune.gazzo.vr.it

segreteria@comune.gazzo.vr.it

Solo i documenti recapitati a questo indirizzo entrano nel sistema di gestione documentale e quindi protocollati.

Qualora pervengano ad indirizzi email diversi da quello indicato, i documenti informatici di carattere giuridico-probatorio devono essere inoltrati immediatamente all'indirizzo indicato e successivamente il Responsabile dell'UOR avviserà il mittente originario che solo le email indirizzate all'indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale verranno protocollate.

L'addetto dell'ufficio protocollo controlla i messaggi pervenuti agli indirizzi di posta elettronica istituzionale e verifica se siano o meno da protocollare:

- se sono da protocollare, vengono importati all'interno del sistema e inoltrati tramite comunicazioni interne. È compito del responsabile del procedimento interessato valutarne l'efficacia;
- se non sono da protocollare, vengono stampati ed inoltrati direttamente al responsabile di area competente;

Verranno protocollati sia il corpo del messaggio che uno o più dei file ad esso allegati, secondo le indicazioni della normativa vigente.

Per particolari esigenze di semplificazione delle procedure l'ufficio protocollo, sentito il *Responsabile* e i dirigenti interessati, può riconoscere la validità di determinati documenti informatici anche in mancanza della sottoscrizione con firma digitale.

Sino a quando non saranno certe in modo inequivocabile le fonti di provenienza delle email che si ricevono, e per non intasare l'ufficio protocollo, tutti le email che arriveranno all'indirizzo specificato verranno importate all'interno del sistema e protocollate come se soddisfacessero i requisiti richiesti. È compito del responsabile del procedimento interessato valutarne l'efficacia, fatti salvi i documenti di cui all'allegato 3.

Qualora, a conclusione del processo di informatizzazione generale, un messaggio di posta elettronica non sia conforme agli standard prescritti dalla normativa vigente e si renda comunque necessario attribuire ad esso una efficacia probatoria, il messaggio, e l'eventuale documento allegato, viene stampato. Su di esso viene apposta la dicitura "Pervenuta per e-mail" e successivamente trattato come un normale documento analogico: è compito del responsabile del procedimento interessato valutarne l'efficacia.

Lavorazione dei documenti in partenza

Principali casistiche di documenti e relative modalità di gestione.

Documenti analogici

I documenti analogici spediti devono contenere gli elementi indicati nel paragrafo "Segnatura".

Gli uffici mittenti devono far pervenire all'ufficio protocollo per le operazioni di postalizzazione, solo gli originali protocollati. Nel caso di spedizioni per raccomandata, posta celere o altro mezzo che richiedano una qualche documentazione da allegare alla busta, questa modulistica viene compilata a cura dell'ufficio mittente.

Fax

Il documento analogico in partenza dovrà recare una delle seguenti diciture:

- anticipato via fax

Si sottolinea l'inutilità della copertina di trasmissione qualora il documento abbia una funzione prevalentemente informativa e non giuridico-probatoria.

Documenti informatici

L'ente non è dotato di un sistema software per l'invio di fax direttamente dai vari client quindi ogni documento informatico dopo essere stato protocollato, viene stampato e gestito come un documento analogico.

Ogni documento informatico in partenza che assume rilevanza nell'ambito di un procedimento amministrativo, per la durata della fase di avviamento, va di norma stampato per produrre l'equivalente analogico da inserire nel fascicolo.

Al fine di costituire un archivio elettronico dei documenti prodotti dagli uffici dell'ente, le UOR dopo le operazioni di registrazione acquisiscono i file dei documenti in uscita e li associano alle rispettive registrazioni di protocollo.

Al fine di garantire nel tempo la leggibilità di tali file, prima dell'associazione alla registrazione questi sono convertiti in uno dei formati standard, o comunque in formato pdf, previsti dalla normativa e dalle disposizioni tecniche vigenti in materia di formazione e conservazione dei documenti informatici.

Titolo V

Smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti

“l’indicazione delle regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l’ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso aree organizzative omogenee della stessa amministrazione e/o verso altre amministrazioni”

Smistamento dei documenti analogici

L’ufficio protocollo smista la corrispondenza in arrivo, aperta e protocollata (tranne quanto detto nel paragrafo sul protocollo ad accesso riservato), indirizzando l’originale di ciascun documento al Servizio che, per quanto a conoscenza dell’ufficio protocollo stesso, ha competenza sull’oggetto specificato nel documento il quale a sua volta provvede ad eventuali ulteriori smistamenti interni.

Al fine di evitare disguidi e ritardi nella ricezione della corrispondenza, ciascun Servizio o ufficio deve provvedere a segnalare tempestivamente eventuali variazioni nelle proprie competenze.

Vedi “Modalità e tecnologie di scambio” a pagina 11.

Smistamento dei documenti informatici

1. L’e-mail viene importata nel sistema di gestione e protocollata
2. Viene inviata automaticamente la comunicazione ai dipendenti degli uffici indicati come interessati che tale documento è posto alla loro attenzione.
3. L’ufficio ricevente comunica eventuali variazioni o indicazioni all’ufficio protocollo per le modifiche da riportare sul protocollo stesso
4. L’ufficio protocollo riporta le eventuali variazioni di destinatari o note indicate sulla copia cartacea, sul numero di protocollo già registrato
5. La copia cartacea viene depositata nelle apposite cassette postali individuali;
6. La copia cartacea indirizzata al Segretario Comunale viene fotocopiata, posta in apposita cassetta presso l'Ufficio del Segretario Comunale, mentre l'originale viene consegnata all'Ufficio di riferimento, fatta salva la posta riservata.

Vedi "Modalità e tecnologie di scambio" a pagina 11

Assegnazione

I documenti che per qualsiasi motivo non risultano soggetti a registrazione di protocollo sono comunque inoltrati agli uffici competenti per le valutazioni giuridico - amministrative, le attività e gli adempimenti di competenza.

Il Responsabile del Servizio o un suo incaricato provvede ad assegnare ciascun documento in arrivo al responsabile del relativo procedimento amministrativo; qualora il documento non sia di sua competenza, lo restituisce tempestivamente all'ufficio protocollo che provvederà ad una nuova assegnazione.

Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento: l'inserimento nel sottofascicolo di competenza preesistente o eventualmente in un nuovo sottofascicolo e l'integrazione o la correzione del codice di classificazione assegnato dall'ufficio protocollo.

Titolo VI

Attività di registrazione e tenuta dei documenti

“l’indicazione delle unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e tenuta dei documenti all’interno dell’area organizzativa omogenea”

La soluzione organizzativa adottata dall’Ente per la gestione documentale è di tipo decentrato

Documenti in arrivo

Nell’ambito dell’AOO l’unica UOR responsabile delle attività di registrazione dei documenti in arrivo è l’ufficio protocollo. L’operazione di registrazione viene quindi effettuata centralmente in un unico punto.

Documenti in partenza

L’attività di registrazione dei documenti in partenza viene fatta da tutte le UOR.

Tenuta dei documenti

Il sistema adottato prevede la partecipazione attiva di tutte le strutture organizzative dell’Ente, i cui Dirigenti sono tenuti ad assicurare, attraverso gli interventi del personale dipendente appositamente abilitato, il corretto e tempestivo svolgimento delle fasi e delle attività di gestione documentale assegnate ai propri uffici.

Ogni UOR competente è incaricata della gestione dei documenti da lei prodotti, della loro corretta classificazione e della tenuta del fascicolo archivistico.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, va inserito nel fascicolo di competenza. L’operazione va effettuata dal responsabile del procedimento e i documenti sono archiviati all’interno di ciascun fascicolo o sottofascicolo secondo l’ordine cronologico di registrazione, cioè in base al numero di protocollo attribuito o, se assente, in base alla data del documento stesso.

Il piano di conservazione dei documenti è riportato nell’Allegato 6.

Documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni contenute nel testo unico e alle regole tecniche dettate dalla normativa vigente.

L'amministrazione si avvale dei servizi di una autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dal DigitPA.

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.

Titolo VII

Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

“l’elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, ai sensi dell’art. 4, comma 5, del decreto del Presidente della Repubblica n. 428/1998”¹

Sono escluse dalla registrazione a protocollo tutte le tipologie di documenti specificatamente elencate nell’allegato 3(a).

Gli addetti alla protocollazione avranno, comunque, cura di far pervenire tali tipologie documentarie ai soggetti a vario titolo interessati all'interno della Struttura.

¹ L’art. 4 comma 4, ora art. 53 comma 5 del *Testo Unico*, recita: “Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall’amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell’amministrazione”

Titolo VIII

Documenti soggetti a registrazione particolare

"l'elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare e le relative modalità di trattamento"

I documenti soggetti a registrazione particolare sono elencati nell'Allegato3(b).

Tali documenti non vengono protocollati.

Per la versione analogica di questi documenti è prevista l'apposizione tramite timbro della data d'arrivo che, pur non garantendo alcun valore giuridico, serve come attestazione dell'avvenuta consegna.

Protocollo ad accesso riservato

Le tipologie di documenti da registrare nel protocollo riservato sono individuate dal *Responsabile* in collaborazione e d'intesa con i responsabili delle UOR.

Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese la protocollazione, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti: su questi vengono indicate gli operatori che hanno accesso in consultazione al documento.

Titolo IX

Il sistema di classificazione dei documenti

“il sistema di classificazione, con l’indicazione delle modalità di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, anche con riferimento all’uso di supporti sostitutivi”

Classificazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico sono classificati. La classificazione (che avviene utilizzando un unico Titolario) è il sistema logico che suddivide i documenti secondo la funzione esercitata, permettendo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a procedimenti simili.

Il Titolario, strutturato in 2 (Titolario - Classe) livelli, è stato aggiornato secondo le indicazioni della sovrintendenza archivistica, attribuendo al termine “Fascicolo” il significato di “contenitore” dell’ultimo grado della suddivisione archivistica (non fissato dal titolario).

In caso di necessità il sistema consente la stampa del Titolario.

Il Titolario non è modificabile né nel numero delle voci né nell’oggetto delle stesse.

Fascicolazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico devono essere fascicolati.

Per fascicolazione si intende l’operazione di inserimento del singolo documento nel relativo fascicolo attraverso la registrazione nel sistema informatico del collegamento della registrazione di protocollo del documento stesso al fascicolo mediante funzioni disponibili nel sistema. Se necessario per particolari esigenze pratiche ed archivistiche il sistema informatico permette l’inserimento nel fascicolo di documenti non protocollati, così come permette l’apertura e la gestione di sottofascicoli.

La fascicolazione dei documenti è effettuata a cura degli uffici competenti ai quali spetta la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo in base agli atti di organizzazione adottati dall’ente.

In caso di necessità il sistema consente la stampa del repertorio dei fascicoli.

Nella fase corrente i fascicoli cartacei sono conservati e custoditi a cura degli uffici competenti alla trattazione dell’affare o procedimento amministrativo, in spazi individuati dagli uffici stessi. Gli uffici sono pertanto responsabili della registrazione

nel sistema informatico delle informazioni relative alla collocazione fisica dei fascicoli cartacei e alla loro eventuale movimentazione.

Ogni UOR periodicamente e secondo quanto indicato nell'Allegato7, di norma una volta l'anno entro il mese di marzo, trasferisce all'archivio di deposito i fascicoli relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi entro il 31 dicembre dell'anno precedente o comunque non più necessari ad una trattazione corrente.

Prima di trasmettere i fascicoli all'archivio di deposito, quest'ultimi devono essere chiusi, con una apposita funzione della procedura, a cura dell'ufficio competente il quale inoltre provvede ad eliminare il materiale prodotto/acquisito per motivi meramente gestionali (copie di servizio, stampe, appunti non sottoscritti, buste, ecc...) in quanto ormai inutile e irrilevante dal punto di vista archivistico.

Titolo X

Produzione e conservazione delle registrazioni

“le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico ed in particolare l’indicazione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate per garantire la non modificabilità della registrazione di protocollo, la contemporaneità della stessa con l’operazione di segnatura ai sensi dell’art. 6 del decreto del Presidente della Repubblica n. 428/1998, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell’ambito di ogni sessione di attività di registrazione”²

Ogni registrazione effettuata all’interno del programma viene memorizzata su un database accessibile esclusivamente dalla procedura. Tale sistema consente di compiere le operazioni di registrazione in un’unica soluzione escludendo qualsiasi intervento intermedio, anche indiretto, da parte dell’operatore.

Registro di protocollo

Il registro di protocollo conferisce al documento il carattere dell’autenticità ed essendo un *“atto pubblico”* (Cassazione penale, sez.V, 6/10/1987) garantisce un efficace valore di prova: è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti.

La numerazione delle registrazioni di protocollo è progressiva e costituita da sette cifre numeriche. Essa si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 all’inizio dell’anno successivo.

La numerazione delle registrazioni di protocollo delle tre tipologie di documenti gestiti (arrivo, partenza, interno) è unica.

Il contenuto del registro informatico del protocollo è riversato su file almeno con cadenza annuale.

Come ulteriore tutela dell’integrità delle registrazioni, il *Responsabile* provvede quotidianamente ad adempiere all’articolo 62 del D.P.R. n.445/2000.

In caso di necessità il sistema consente la stampa del registro giornaliero e annuale di protocollo.

Contemporaneità registrazione/segnatura

In ottemperanza dell’art. 55 comma 2 del *Testo Unico*, la segnatura, vedi paragrafo relativo, che è automatica nei soli documenti informatici, deve essere posta nel documento analogico contestualmente alla protocollazione.

² L’art. 6 del 428/1998, ora art. 55 del *Testo Unico*, è relativo alla segnatura di protocollo

Informazioni annullate

Solo il *Responsabile* è autorizzato ad annullare i documenti.

L'annullamento deve essere motivato e può essere effettuato esclusivamente dall'ufficio protocollo.

La modifica delle registrazione di protocollo può esser effettuato esclusivamente a cura del solo personale del protocollo.

L'annullamento dei fascicoli e dei procedimenti e la modifica delle informazioni che non richiedono un numero di variazione, può essere effettuata dagli uffici competenti.

Nel record di protocollo appariranno in forma ben visibile la data e l'ora dell'annullamento, il nominativo dell'operatore che lo ha effettuato nonché l'eventuale provvedimento di autorizzazione.

La consultazione dei dati annullati viene effettuata tramite una funzione apposita del programma identificata con la voce "Variazioni".

Titolo XI

Funzionalità del sistema di protocollo informatico

“la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico con particolare riferimento alle modalità di utilizzo”

La descrizione delle funzionalità del sistema è presente nell'Allegato4 e nella guida in linea del programma (sempre aggiornata all'ultima versione e consultabile tramite l'icona raffigurante la dicitura manuale protocollo).

Titolo XII

Abilitazioni per l'accesso al sistema documentale

"i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali"

L'accesso al sistema avviene a seguito di un processo d'autenticazione effettuato mediante richiesta di password. Il sistema inoltre controlla che non sia utilizzato contemporaneamente lo stesso codice d'accesso (codice operatore Halley) da due postazioni di lavoro, prevenendo il secondo accesso contemporaneo.

Il sistema provvede a tracciare ogni accesso e utilizzo di funzioni, individuandone l'autore.

Le abilitazioni d'accesso sono rilasciate dal *Responsabile*; ogni operatore accede in consultazione alle registrazioni dei documenti relativi alla UOR di appartenenza.

Non è consentito l'accesso in modifica se non all'operatore incaricato dal *Responsabile*.

Gestione dell'archivio

L'ente ha predisposto degli elenchi di consistenza del materiale facente parte dell'archivio di deposito e un registro sul quale annotare i movimenti delle singole unità archivistiche. Sono state pure regolamentate minutamente le modalità di consultazione soprattutto interne, abolendo privilegi e accessi incontrollati.

Fermo restando quanto previsto dal Regolamento comunale per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi, a documentazione presente negli archivi può essere consultata per motivi di studio e ricerca, ai sensi del D.Lgs 42/2004 e nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Titolo XIII

Il registro di emergenza

“le modalità di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell’art. 14 del decreto del Presidente della Repubblica n. 428/1998, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente”³

Tale operazione va effettuata solamente ed esclusivamente ad opera dell’UOR responsabile delle operazioni di registrazione. L’addetto al protocollo registra manualmente il documento su apposito file excel da utilizzare per il successivo recupero automatico, ed appone la segnatura manuale utilizzando una numerazione di emergenza.

Su questo registro devono essere riportate la causa, la data e l’ora di inizio dell’interruzione, nonché la data e l’ora del ripristino della piena funzionalità del sistema, nonché eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal *Responsabile*.

Dei documenti protocollati sul registro di emergenza, tranne per casi particolari, agli uffici vengono inviate esclusivamente copie analogiche mentre i documenti originali vengono trattenuti presso l’ufficio protocollo che provvederà, non appena ripristinato il funzionamento della procedura, a riportare i dati di protocollazione sulla procedura stessa e ad apporre la relativa segnatura sul documento originale.

Per documenti informatici in partenza che devono essere protocollati durante il periodo di mancato funzionamento della procedura, deve essere prodotta una copia analogica: tale copia viene inoltrata all’UOR responsabile delle operazioni di registrazione per la protocollazione nel registro di emergenza.

L’originale informatico rimane in possesso dell’UOR mittente e deve essere collegato, al ripristino del sistema, al corretto numero di protocollo.

³ L’art. 14 del 428/1998, ora art. 63 del *Testo Unico*, è relativo al registro di emergenza