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

Sommario

PRINCIPI GENERALI

1.1. Premessa .....

1.2. Ambito di applicazione del manuale .....

1.3. Definizioni e norme di riferimento .....

1.4. Aree Organizzative Omogenee .....

1.5. Servizio per la gestione informatica del protocollo .....

1.6. Conservazione delle copie di riserva .....

1.7. Firma digitale .....

1.8. Tutela dei dati personali .....

1.9. Caselle di Posta Elettronica .....

1.10. Sistema di classificazione dei documenti .....

1.11. Formazione .....

1.12. Accreditamento dell'AOO all' IPA .....

2. ELIMINAZIONE DEI REGISTRI DI PROTOCOLLO DIVERSI DAL REGISTRO UFFICIALE DI PROTOCOLLO INFORMATICO .....

2.1. Piano di attuazione .....

3. PIANO DI SICUREZZA .....

3.1. Obiettivi del piano di sicurezza .....

3.2. Generalità .....

3.3. Formazione dei documenti - Aspetti attinenti alla sicurezza .....

3.4. Gestione dei documenti informatici .....

3.5. Trasmissione e interscambio dei documenti informatici .....

3.5.1. All'interno della AOO .....

3.6. Accesso ai documenti informatici .....

3.6.1. Utenti esterni alla AOO …….....

3.7. Conservazione dei documenti informatici .....

3.7.1. Servizio archivistico.....

3.7.2. Conservazione del registro giornaliero di protocollo.....

4. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI.....

4.1. Documento ricevuto.....

4.2. Documento inviato.....

4.3. Documento interno formale .....

4.4. Documento interno informale .....

4.5. Il documento analogico - cartaceo .....

4.6. Formazione dei documenti - Aspetti operativi.....

4.7. Sottoscrizione di documenti informatici .....

4.8. Requisiti degli strumenti informatici di scambio .....

4.9. Firma digitale.....

4.10. Uso della posta elettronica certificata .....

5. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE …

5.1. Protezione e conservazione degli archivi pubblici .....

5.1.1. Caratteristiche generali .....

5.1.2. Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici .....

5.2. Titolario o piano di classificazione .....

5.2.1. Titolario.....

5.2.2. Classificazione dei documenti .....

5.3. Fascicoli e dossier .....

5.3.1. Fascicolazione dei documenti .....

5.3.2. Apertura del fascicolo .....

5.3.3. Chiusura del fascicolo .....

5.3.4. Processo di assegnazione dei fascicoli .....

5.3.5. Modifica dell'assegnazione dei fascicoli .....

5.3.6. Repertorio dei fascicoli .....

5.4. Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico .....

5.4.1. Principi generali .....

5.4.2. Consultazione ai fini giuridico-amministrativi .....

5.4.3. Consultazione da parte di personale esterno all'amministrazione .....

6. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO .....

6.1. Unicità del protocollo informatico .....

6.2. Registro giornaliero di protocollo .....

6.3. Registrazione di protocollo .....

6.3.1. Documenti informatici .....

6.3.2. Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili) .....

6.4. Segnatura di protocollo dei documenti .....

6.5. Annullamento delle registrazioni di protocollo.....

6.6. Livello di riservatezza .....

6.7. Casi particolari di registrazioni di protocollo.....

6.7.1. Documenti cartacei in uscita con più destinatari.....

6.7.2. Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma .....

6.7.3. Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei .....

6.7.4. Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi ecc…….....

6.7.5. Fatture, assegni e altri valori di debito o credito .....

6.7.6. Protocollazione di documenti inerenti gare di appalto confezionate su supporti cartacei .....

6.7.7. Protocolli urgenti.....

6.7.8. Documenti non firmati .....

6.7.9. Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale .....

6.7.10 Protocollazione di documenti digitali pervenuti erroneamente.....

6.7.11. Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente.....

6.7.12. Copie per "conoscenza" .....

6.7.13. Differimento delle registrazioni .....

6.7.14. Corrispondenza personale o riservata .....

6.7.15. Integrazioni documentarie.....

7. Gestione delle registrazioni di protocollo con il SdP.....

7.1 Registrazioni di protocollo.....

7.1.1. Attribuzione del protocollo .....

7.1.2. Registro informatico di protocollo .....

8. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA .....

8.1. Il registro di emergenza.....

8.2. Modalità di apertura del registro di emergenza.....

8.3. Modalità di utilizzo del registro di emergenza.....

8.4. Modalità di chiusura e di recupero del registro di emergenza .....

9. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI .....

9.1. Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale.....

9.2. Regolamenti abrogati .....

9.3. Pubblicità del presente Manuale .....

9.4. Operatività del presente manuale.....

PRINCIPI GENERALI

1.1. Premessa

II decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico", articolo 3, comma 1, lettera d), prevede l'adozione del manuale di gestione per tutte le amministrazioni di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'Amministrazione Digitale. Il manuale di gestione, disciplinato dal successivo art. 5, comma 1, "*descrive il sistema di gestione anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi*". 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'articolo 50 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000).
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 per gli addetti al servizio e per i 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'attività 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.
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

II presente manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera d) del decreto del Presidente del Consiglio del 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico" e s.i.e m.
Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre alla gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi dell'ASP.
Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e della spedizione di un documento.

1.3. Definizioni e norme di riferimento

Ai fini del presente manuale si intende per:

- "amministrazione" : ASP "Magiera Ansaloni"

- "Testo Unico": il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- "Regole tecniche": il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico";
- "Codice": il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale.

Di seguito si riportano gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- **AOO** - Area Organizzativa Omogenea;
- **MdG** - Manuale di Gestione del protocollo informatico, gestione documentale e degli archivi;
- **RPA** - Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- **RSP** - Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- **SdP** – Servizio di protocollo informatico;
- **UOP** - Unità Organizzative di registrazione di Protocollo - rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo.

1.4. Aree Organizzative Omogenee

Per la gestione dei documenti l'amministrazione ha istituito un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) dove è istituito un unico servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.
All'interno dell'amministrazione il sistema archivistico è unico.
Tutta la corrispondenza, in ingresso e in uscita, è gestita da più UOP, ossia i responsabili dei servizi dell'azienda, mentre la gestione complessiva del protocollo e conservazione digitale è a capo del RSP (come di seguito esplicitato).

1.5. Servizio per la gestione informatica del protocollo

Nella AOO è istituito il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. Al suddetto servizio è preposto il Responsabile del servizio di protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito RSP), nominato dal Direttore Generale.

E' 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 sul sito istituzionale dell'amministrazione;
- abilitare gli utenti dell'AOO all'utilizzo del SdP e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni più appropriate tra quelle disponibili;
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta conservazione della copia del registro giornaliero di protocollo;
- sollecitare il ripristino del servizio in caso di indisponibilità del medesimo;
- garantire il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;

- autorizzare le eventuali operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- curare l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili nel SdP.

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, al termine della giornata lavorativa, il contenuto del Registro informatico di protocollo, viene inviato in conservazione.

1.7. Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali l'amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla. In coda al presente document, viene riportato l'elenco delle persone titolari di firma digitale.

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 competenza ha ottemperato al dettato del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna (Tutela della Privacy).

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. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.
In attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 18 novembre 2005 sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione munisce tutti i propri dipendenti compresi quelli per i quali non sia prevista la dotazione di un personal computer di una casella di posta elettronica convenzionale.

1.10. Sistema di classificazione dei documenti

Con l'inizio della attività operativa del protocollo informatico viene adottato un unico Titolario di classificazione per l'archivio centrale unico dell'amministrazione.
Si tratta di un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero definita sulla base dell'organizzazione funzionale dell'AOO, consentendo di organizzare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi.
La definizione del sistema di classificazione è stata effettuata prima dell'avvio del sistema di protocollo informatico.

Al fine di agevolare e normalizzare, da un lato la classificazione archivistica e dall'altro l'assegnazione per competenza, sul SdP è stato predisposto un elenco degli Uffici (unitamente a quello di classificazione). L'elenco è una guida rapida di riferimento, in ordine alfabetico che, sulla base del titolario, permette l'immediata individuazione della classificazione e delle competenze.

1.11. Formazione

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le amministrazioni sulla formazione e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione stabilisce percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono tutte le figure professionali.

1.12. Accreditamento dell'AOO all' IPA

L'AOO, come accennato si è dotata di una casella di posta elettronica certificata attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, affidata alla responsabilità della UOP incaricata; quest'ultima procede alla lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta. L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA), tenuto e reso pubblico dalla medesima fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione.
Il codice identificativo dell'amministrazione è stato generato e attribuito autonomamente dall'amministrazione. L'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati. L'amministrazione comunica tempestivamente all' IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa, in modo da garantire l'affidabilità dell'indirizzo di posta elettronica.

2. ELIMINAZIONE DEI REGISTRI DI PROTOCOLLO DIVERSI DAL REGISTRO UFFICIALE DI PROTOCOLLO INFORMATICO

II presente capitolo 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 dal presente manuale, tutti i documenti inviati e ricevuti dalla AOO sono registrati all'interno del registro ufficiale di protocollo informatico. Pertanto, tutti gli eventuali registri di protocollo, interni diversi dal registro ufficiale di protocollo informatico, sono aboliti ed eliminati con l'entrata in vigore del manuale stesso.

Il RSP verifica la corretta esecuzione del piano e l'utilizzo regolare dell'unico registro ufficiale di protocollo, verificando, attraverso controlli ed ispezioni mirate, la validità dei criteri di classificazione utilizzati.

3. PIANO DI SICUREZZA

II 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

II piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattate dall'AOO sono disponibili, integre e riservate;
- i 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

Considerata la particolare modalità di fruizione del servizio di gestione del protocollo, gran parte delle funzioni/responsabilità di sicurezza sono demandate al SdP. All'amministrazione, è demandata la componente "locale" della sicurezza, poiché attraverso la propria organizzazione, nonché le sue misure e le politiche di sicurezza, essa contribuisce a stabilire adeguati livelli di sicurezza proporzionati al "valore" dei dati/documenti trattati.

3.3. Formazione dei documenti - Aspetti attinenti alla sicurezza

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

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento;
- 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.

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.I documenti informatici redatti dall'AOO con altri prodotti di *text editor* sono convcrtiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti

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 della 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 13 novembre 2014 ("Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici").

3.4. Gestione dei documenti informatici

II sistema operativo delle risorse elaborative destinate ad erogare il servizio di protocollo informatico è conforme alle specifiche previste dalla normativa vigente, ed in particolare:

- 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.

3.5. Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

Gli addetti delle AOO 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 AOO, 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 mezzo di comunicazione telematica di base è la posta elettronica.
La trasmissione dei documenti informatici, firmati digitalmente e inviati attraverso l'utilizzo della posta elettronica è regolata dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

3.5.1. All'interno della AOO

Per i messaggi scambiati all'interno della AOO con la posta elettronica non sono previste ulteriori forme di protezione rispetto a quelle indicate nel piano di sicurezza relativo alle infrastrutture.
Gli uffici di riferimento (UOP) si scambiano documenti informatici attraverso l'utilizzo delle caselle di posta elettronica in attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 18 novembre 2005 concernente l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni.

3.6. Accesso ai documenti informatici

II controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso, pubblica *(UserID)* e privata *(Password)* per ogni utente aziendale.
La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale. Queste, in sintesi, sono:

- *consultazione,* per visualizzare in modo selettivo, le registrazioni di protocollo eseguite da altri;
- *inserimento,* per inserire gli estremi di protocollo e effettuare una registrazione di protocollo ed associare i documenti;
- *modifica,* per modificare i dati opzionali di una registrazione di protocollo;
- *annullamento,* per annullare una registrazione di protocollo autorizzata dal RSP.

Ad ogni documento, all'atto della registrazione nel sistema di protocollo informatico, viene associata una *chiave* che consente di stabilire ed identificare l'utente che lo ha creato.

3.6.1. Utenti esterni alla AOO

Nel sito internet istituzionale dell'ASP sono disponibili alcune funzioni dell'esercizio, per via telematica, del diritto di accesso ai documenti.

3.7. Conservazione dei documenti informatici

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

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

3.7.1. Servizio archivistico

II responsabile del sistema archivistico dell'intera amministrazione, che coincide con il RSP, ha individuato nei locali al piano terra e negli armadi ubicati negli uffici della sede amministrativa dell'ASP medesima, la sede del relativo archivio dell'amministrazione.
Il responsabile del servizio in argomento ha effettuato la scelta alla luce dei vincoli logistici imposti dall'edificio e della valutazione dei fattori di rischio che incombono sui documenti.

3.7.2. Conservazione del registro giornaliero di protocollo

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

Al riguardo di seguito si descrivono le modalità di produzione di invio in conservazione delle registrazioni di protocollo informatico con l'indicazione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate per garantire l'immodificabilità della registrazione medesime.
Il SdP provvede all'esecuzione automatica della stampa su file in formato PDF del Registro giornaliero di protocollo. Il documento così creato riporta su un unico file con estensione " .PDF" il riepilogo di tutte le registrazioni di protocollo eseguite nell'ambito della medesima giornata e, a seguire, gli eventuali annullamenti (parziali o totali) occorsi ai protocolli acquisiti nel corso dei giorni precedenti.

Per quanto attiene ai metadati da inviare in conservazione unitamente alla copia del registro di cui sopra, sono stati suddivisi in tre sottogruppi:

- **Metadati di identificazione**. Contengono le informazioni relative all'ente che sta inviando il documento (*File*.PDF) al conservatore e quelle del protocollo che identificano univocamente il documento. Sono memorizzati tra le proprietà del sistema (Ente, struttura, ecc.) e sulla registrazione del documento.
- **Metadati di profilo generali**. Contengono le informazioni generali sul documento, come oggetto e data. Sono memorizzati sulla registrazione di protocollo.
- **Metadati di profilo specifici**. Contengono le informazioni specifiche del tipo di documento, come numero di protocolli effettuati nella giornata, numero iniziale e numero finale. Sono memorizzati sulla registrazione di protocollo.

La produzione del documento avviene dopo la chiusura del Registro di protocollo e prima della riapertura al giorno successivo in modo che nessun altro documento possa essere protocollato nel registro della giornata precedente né in modalità manuale né in modalità automatica.

4. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI

II 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 così classificabile:

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

Il documento amministrativo come oggetto di scambio, in termini tecnologici è così classificabile:

- 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 "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.

4.1. Documento ricevuto

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di invio 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,*
3. consegnato direttamente 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 telegramma;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato tramite una persona dallo stesso delegata all'ufficio.

A fronte delle tipologie descritte ne esiste una terza denominata "Ibrida" composta da un documento analogico (lettera di accompagnamento) e da un documento digitale che comportano diversi metodi di acquisizione.

4.2. Documento inviato

Per quanto riguarda l'invio dei documenti analogici, le modalità di invio sono quelle elencate per la stessa tipologia di document nel capitol precedente (4.1).

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, sono inviati, di norma, per mezzo della sola posta elettronica, certificata se l'importanza e la dimensione del documento e/o di eventuali allegati, non supera la dimensione massima prevista.

4.3. Documento interno formale

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche e, solo nella fase transitoria, lo scambio tra uffici di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, dopo averli trasformati in analogici, avviene per mezzo della posta interna cartacea.
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.

4.4. 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.

4.5. Il documento analogico - cartaceo

Il materiale di supporto che consente la registrazione di un documento può essere di due tipi:

- analogico, legato all'immanenza, alla concretezza fisica del supporto
- digitale, che si caratterizza per caratteristiche quali: numerabilità, astrattezza, combinabilità, serialità, sequenzialità. Nel sistema digitale binario l'unità di misura per rappresentare il mondo fisico è il bit, portatore di quantità di informazione diverse a seconda della qualità delle componenti hardware e software in cui è interessato.

Il documento amministrativo cartaceo che può essere redatto dall'amministrazione, può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura) e poi stampato.
In quest'ultimo caso si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali in possesso di tutti i requisiti di garanzia e d'informazione del mittente e del destinatario, stampato su carta intestata e munito di firma autografa.
Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure di conservazione sostitutiva (es. Scansione).

4.6. 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 formalmente all'esterno o all'interno:

- deve trattare un unico argomento, indicato in maniera sintetica ma esaustiva dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- deve essere identificato univocamente da un solo numero di protocollo.
- deve essere sottoscritto, le firme necessarie alla redazione e perfezione sotto il profilo giuridico del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

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

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa dell'Ufficio che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero civico, CAP, città, provincia);
- il codice fiscale dell'amministrazione.

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- il luogo di redazione;
- la data (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto;
- firma elettronica avanzata o qualificata da parte dell'istruttore del documento e sottoscrizione digitale del RPA (Responsabile Procedimento Amministrativo) se trattasi di doc.digitale;
- sigla autografa dell'istruttore e sottoscrizione autografa del responsabile del procedimento amministrativo (RPA) se trattasi di document Cartaceo.

4.7. 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.
I documenti informatici prodotti, 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 Allegato 2 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014).

4.8. 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, che sono:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- l'automazione dei processi di protocollazione;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

4.9. Firma digitale

Lo strumento che soddisfa i primi tre requisiti di cui al precedente paragrafo è la firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti per l'AOO 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 con modalità conformi a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.

4.10. Uso della posta elettronica certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML.

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 destinatari.;

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.

II servizio di posta elettronica certificata è strettamente correlato all'indice della pubblica amministrazione (IPA), 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 document informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notifica per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

5. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE

5.1. Protezione e conservazione degli archivi pubblici

5.1.1. Caratteristiche generali

II presente capitolo contiene 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 titolario è impostato e verificato antecedentemente all'avvio delle attività di protocollazione informatica e di archiviazione, considerato che si tratta dello strumento che consente la corretta formazione, gestione e archiviazione della documentazione dell'amministrazione.
Il titolario è collegato al sistema di conservazione ed è adottato dall'amministrazione con atto formale.

5.1.2. Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

Gli archivi e i singoli documenti dello Stato, delle regioni e degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili (art.10 D.lgs. n.42/2004).

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, e deve essere conservato nella sua organicità.

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

5.2. Titolario o piano di classificazione

5.2.1. Titolario

II 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 e classi**.
Il titolo individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); la successiva partizione, classi, corrisponde a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero.
Titoli e classi sono nel numero prestabilito dal titolario di classificazione e non sono modificabili né nel numero né nell'oggetto, se non con provvedimento esplicito 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.
L'aggiornamento del titolario compete esclusivamente al vertice dell'amministrazione, su proposta del RSP. La revisione, anche parziale, del titolario viene proposta dal RSP quando 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.
Il sistema di protocollazione garantisce 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 specifica voce viene riportata la data di inserimento 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 hanno durata almeno per l'intero anno.

5.2.2. Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze dell'amministrazione.
Essa è eseguita a partire dal titolario di classificazione facente parte del piano di conservazione dell'archivio.
Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli UOP 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) il numero del fascicolo.
Le operazioni di classificazione vengono svolte interamente dagli UOP destinatari/istruttori di atti.

5.3. Fascicoli e dossier

5.3.1. Fascicolazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema di protocollo informatico e/o classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli.
Ogni documento, dopo la classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento.
I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo secondo l'ordine cronologico di registrazione.

5.3.2. Apertura del fascicolo

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, l'UOP 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 (titolo e classe);
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura del fascicolo;
- UOP;
- collocazione fisica, di eventuali documenti cartacei;
- livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema.

.

5.3.3. Chiusura del fascicolo

II fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo. 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.
Nel momento in cui viene chiuso viene inviato al Conservatore.

5.3.4. Processo di assegnazione dei fascicoli

Quando un nuovo documento viene recapitato all'ufficio, l'UOP 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 procedimento in corso e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente oppure se il documento si riferisce a un nuovo procedimento, per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo.
A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

- se il documento si ricollega ad un *procedimento in corso,* l'addetto:
    - seleziona il relativo fascicolo;
    - collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo selezionato.

- se il documento da 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;
    - invia il documento con il relativo fascicolo, al dipendente, che dovrà istruire la pratica per competenza.

5.3.5. Modifica dell'assegnazione dei fascicoli

Quando si verifica un errore nell'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''UOP di competenza.
Il sistema di gestione informatizzata dei documenti tiene traccia di questi passaggi, memorizzando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'operatore.

5.3.6. Repertorio dei fascicoli

I fascicoli, sono annotati nel REPERTORIO dei fascicoli.
Il repertorio dei fascicoli, ripartito per ciascun titolo del titolario, è lo strumento di gestione e di reperimento dei fascicoli.
La struttura del repertorio rispecchia quella del titolario di classificazione e quindi varia in concomitanza con l'aggiornamento di quest'ultimo.
Mentre il titolario 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.
Il repertorio dei fascicoli è costantemente aggiornato.

5.4. Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico

5.4.1. Principi generali

La richiesta di consultazione, e di conseguenza di movimentazione dei fascicoli, può pervenire dall'interno dell'amministrazione, oppure da utenti esterni all'amministrazione, per scopi giuridico-amministrativi o per scopi personali.

5.4.2. Consultazione ai fini giuridico-amministrativi

II diritto di accesso ai documenti è disciplinato dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990, n. 241 come sostituito dall'art. 16 della legge 11 febbraio 2005, n.15 e s.i. e m., deve comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici. 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.

5.4.3. Consultazione da parte di personale esterno all'amministrazione

La domanda di accesso ai documenti viene presentata/inviata alla UOP o direttamente al RSP.
Presso le diverse strutture, e sul sito internet istituzionale, sono disponibili apposite moduli di richiesta da parte dei cittadini.
Con la medesima procedura viene formulata richiesta di accesso alle informazioni raccolte, elaborate ed archiviate in formato digitale.
In caso di pratiche momentaneamente irreperibili oppure escluse dal diritto di accesso conformemente alla normativa vigente, il responsabile rilascia apposita dichiarazione.

6. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO

II 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.

6.1. Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della AOO il registro generale di protocollo è unico al pari della numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo.
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.
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.
Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici.

6.2. Registro giornaliero di protocollo

II 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, al termine della giornata lavorativa, al *responsabile della conservazione delle copie (Conservatore esterno)* da parte del RSP.

6.3. 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 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 on modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente che ha prodotto il documento;
- il destinatario del documento;
- l'oggetto del documento;

Le variazioni su "oggetto", "mittente" e "destinatario" vengono mantenute con un criterio di storicizzazione dall'SdP.

6.3.1. Documenti informatici

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

6.3.2. Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza.
La registrazione di protocollo di un documento cartaceo ricevuto, viene sempre eseguita in quanto l'AOO ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.
Nel caso di corrispondenza in uscita o interna formale, l'UOP esegue la registrazione di protocollo.

6.4. Segnatura di protocollo dei documenti

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

6.5. Annullamento delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare - anche un solo campo tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, registrate 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. 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.

6.6 Livello di riservatezza

IL SdP applica automaticamente il livello di riservatezza "base" a tutti i documenti protocollati.
Il trattamento di documenti che richiedono/prevedono livelli maggiori di sicurezza esula dal presente manuale.
Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono.

6.7 Casi particolari di registrazioni di protocollo

Tutta la corrispondenza diversa da quella di seguito descritta viene regolarmente aperta, protocollata e assegnata con le modalità e le funzionalità proprie del SdP.

6.7.1. Documenti cartacei in uscita con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo è unica e viene riportata solo sul documento originale.

6.7.2. 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.

6.7.3. Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso (ad es. scadenza di gare o di 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.

6.7.4 Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi ed altro

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.

6.7.5. Fatture e altri valori di debito o credito

Dal 31 marzo 2015 vige l'obbligo di fatturazione in forma elettronica, le PA non possono procedere al pagamento, neppure parziale, senza l'invio da parte del fornitore/prestatore d'opera del documento in forma elettronica.(Finanziaria 2008)

La legge ha stabilito che la trasmissione delle fatture elettroniche destinate alle Amministrazioni dello Stato deve essere effettuata attraverso il Sistema di Interscambio (SdI), sistema informatico di supporto al processo di "ricezione e successivo inoltro delle fatture elettroniche alle amministrazioni destinatarie" nonché alla "gestione dei dati in forma aggregata e dei flussi informativi anche ai fini della loro integrazione nei sistemi di monitoraggio della finanza pubblica". Le modalità di funzionamento dello SdI sono state definite con il decreto ministeriale 3 aprile 2013, n. 55.

I documenti della fatturazione sono scaricati dal Sistema d'archiviazione elettronico e protocollati a cura dell'UOP competente.

6.7.6. Protocollazione di documenti inerenti gare di appalto confezionate 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 viene aperta dal RSP, ma viene inoltrarla all'ufficio competente; quest'ultimo provvede a sottoscrivere il plico, a riportare sul medesimo la data, l'ora di arrivo ed a effettuare la protocollazione del plico in parola. Lo stesso UOP provvede alla custodia del plico così protocollato, sino all'espletamento della gara.

Dopo l'apertura delle buste, l'UOP che gestisce la gara riporta gli estremi di protocollo indicati sulla confezione esterna su tutti i documenti in essa contenuti.

6.7.7. 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 immediatamente 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 ingresso che per quelli in uscita.

6.7.8.. 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'UOP di competenza di valutare, se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

6.7.9. Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale

Considerato che l'attuale sistema di posta elettronica convenzionale non consente una sicura individuazione del mittente, questa tipologia di corrispondenza è trattata come segue:

- caso di invio, come allegato, di un documento scansionato munito di firma autografa, il RSP valuta, caso per caso, l'opportunità di trattare il document inviato via e-mail;
- 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;
- caso di invio di una *e-mail* contenente un testo non sottoscritto quest'ultima sarà considerata come missiva anonima.

6.7.10. Protocollazione di documenti digitali pervenuti erroneamente

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

6.7.11 Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento cartaceo erroneamente inviato all'AOO, il RSP provvede o ad annullare il protocollo stesso o 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".

6.7.12.. Copie per "conoscenza"

Nel caso di copie per conoscenza, chi effettua la registrazione e lo smistamento dell'originale e delle copie, registra sul Registro di protocollo a chi sono state inviate le copie "per conoscenza".

6.7.13. Differimento delle registrazioni

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'AOO destinataria sono, di norma, effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento di detti documenti. Qualora nei tempi sopra indicati non possa essere effettuata la registrazione di protocollo si provvede a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza e differire le operazioni relative agli altri documenti.
Il protocollo differito consiste nel rinvio dei termini di registrazione. Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo.

6.7.14. Corrispondenza personale o riservata

La corrispondenza personale non viene aperta, ma viene consegnata al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati perché riguardano problematiche istituzionali, provvede ad effettuare la protocollazione.

6.7.15. 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 e gli eventuali allegati.

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

7. Gestione delle registrazioni di protocollo con il SdP

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 SdP.
II sistema di sicurezza del Server garantisce la protezione di tali informazioni sulla base delle relativa architettura tecnologica, sui controlli d'accesso e i livelli di autorizzazione realizzati.

7.1. Registrazioni di protocollo

7.1.1.. Attribuzione del protocollo

Al fine di assicurare l'immodificabilità dei dati e dei documenti soggetti a protocollo, il SdP appone al documento protocollato un riferimento temporale, come previsto dalla normativa vigente.
Il SdP assicura l'esattezza del riferimento temporale con l'acquisizione periodica del tempo ufficiale di rete.

7.1.2.. Registro informatico di protocollo

Al fine di assicurare l'integrità e la disponibilità dei dati contenuti nel Registro di protocollo generale, il SdP provvede, in fase di chiusura dell'attività di protocollo, ad effettuare le seguenti operazioni:

- estrazione delle registrazioni del giorno corrente dal *file* del Registro generale di protocollo;
- applicazione della firma digitale e di un riferimento temporale al *file* così realizzato;
- copia del *file* estratto, del file di firma e del riferimento temporale su supporto rimovibile non riscrivibile;
- •salvataggio del *file* di firma e del riferimento temporale sul sistema di esercizio del SdP.

L'uso combinato dei meccanismi permette di conferire validità e integrità ai contenuti del *file* del Registro di protocollo.
Al termine delle operazioni giornaliere o comunque entro il successivo giorno lavorativo, sono effettuate le seguenti operazioni di garanzia:

- *export* delle tabelle contenenti i dati dei registri di protocollo
- cifratura dei *file* per i quali è prevista questa operazione;
- apposizione della firma digitale sui file da archiviare;
- riversamento dei *file* in parola al Conservatore.

8. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

II presente capitolo illustra le modalità di utilizzo del Registro Protocollo di emergenza, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente, prevista dal SdP.

8.1. Il registro di emergenza

Qualora non fosse possibile fruire del SdP 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 il Registro di emergenza non venga utilizzato, il RSP annota sullo stesso il mancato uso.
Le registrazioni di protocollo effettuate sul Registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul 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.
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.
II SdP realizza il Registro di emergenza con un applicativo specific da installare in modalità *stand alone,* fuori linea.

8.2. Modalità di apertura del registro di emergenza

II RSP assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non è possibile utilizzare la procedura informatica *realtime,* le operazioni di protocollo siano svolte sul Registro di emergenza informatico.

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 riportato di seguito.

Servizio di gestione informatica del protocollo, dei documenti e degli archivi

Scheda di apertura/chiusura del

Registro di emergenza

Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo

Causa dell'interruzione:_____
_____

Data: gg / mm / aaaa inizio interruzione
Data: gg / mm / aaaa fine interruzione

Ora dell'evento hh /mm Annotazioni:

_____

_____

Numero protocollo _____ iniziale
Numero protocollo _____ finale

Pagina n._____

Firma del responsabile del servizio di protocollo: _____

8.3. 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 gli stessi previsti dal protocollo generale.

8.4. Modalità di chiusura e di recupero del registro di emergenza

E' compito del RSP verificare la chiusura del Registro di emergenza.
E' compito del RSP, o di un suo delegato, riportare dal Registro di emergenza al Registro di protocollo generale del SdP le protocollazioni relative ai documenti protocollati in emergenza, entro cinque giorni dal ripristino delle funzionalità del SdP.

9. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI

9.1. Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

L'amministrazione adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del responsabile del servizio di protocollo informatico.
Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativi in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;

9.2. Regolamenti abrogati

Con l'entrata in vigore del presente manuale sono annullati tutti i regolamenti interni al Protocollo e archiviazione digitale, nelle parti contrastanti con lo stesso.

9.3. Pubblicità del presente Manuale

Una copia del presente manuale è:

- fornita a tutto il personale ASP;
- pubblicato sul sito istituzionale dell'amministrazione.

9.4. Operatività del presente manuale

II presente manuale è operativo il primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione.