



*Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
GIACOMO CIS*

*Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 - 38067 LEDRO (TN) - Tel: 0464/591042 - Fax: 0464/591414
Codice Fiscale 84000620223 - Partita I.V.A. 00951530229
E-mail: segreteria@apspgiacomocis.it - amministrazione@pec.apspgiacomocis.it
Internet: www.apspgiacomocis.it*

Manuale di gestione del Protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio dell'A.P.S.P.

"GIACOMO CIS"

Area Organizzativa Omogenea

Rev. 01

**Approvato con deliberazione del Consiglio di
Amministrazione n. 09 dd. 28/05/2020 e
aggiornato con deliberazione n. 54 dd.
24/10/2025**

Sommario

PRINCIPI GENERALI	5
1.1. Premessa	5
1.2. Ambito di applicazione del Manuale	5
1.3. Definizioni e normativa di riferimento	5
1.4. Conservazione delle copie di riserva	6
1.5. Firma digitale	7
1.6. Caselle di Posta Elettronica	7
1.7. Formazione	7
1.8. Accreditamento dell'AOO all'IPA.....	7
MODELLO ORGANIZZATIVO.....	8
2.1. Strutture organizzative	8
2.2. Distinzione e ordinamento dell'archivio dell'Ente	8
2.3. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi e suo responsabile	8
2.4. Nomina e funzioni attribuite al responsabile della gestione documentale	9
2.5. Responsabili del procedimento amministrativo.....	9
2.6. Il protocollista	9
2.7. Unicità del protocollo informatico	9
MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI	11
3.1. Documento in arrivo all'AOO	11
3.2. Documento in partenza dall'AOO.....	12
3.3. Documento interno	12
3.4. Copie informatiche di documenti analogici.....	12
3.5. Copie analogiche di documenti informatici.....	12
3.6. Duplicati e copie informatiche di documenti informatici.....	13
3.7. Formazione dei documenti: aspetti operativi	13
3.8. Sottoscrizione di documenti informatici	13
3.9. Elenco dei formati dei documenti informatici.....	14
3.10. Firma digitale	14
3.11. Verifica delle firme per i formati .p7m	14
REGISTRO DI PROTOCOLLO E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI.....	16
4.1. Registro di protocollo	16
4.2. Registrazione di protocollo.....	16
4.3. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	16
4.4. Documenti soggetti a registrazione particolare	17

4.5. Elementi della registrazione di protocollo	17
4.6. Segnatura di protocollo e modalità operative di registrazione dei documenti	18
4.7. Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo	18
4.8. Registro giornaliero informatico di protocollo	18
4.9. Registro di emergenza	19
4.10. Registrazione di protocollo riservata.....	19
4.11. Documenti ricevuti prima via fax e poi in originale su supporto cartaceo.....	19
4.12. Documenti originali plurimi	19
4.13. Lettere anonime	20
4.14. Lettere prive di firma o con firma illeggibile	20
4.15 Unicità del numero di protocollo	20
4.16 Documenti con oggetto plurimo	20
DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.....	20
5.1. Flusso dei documenti in ingresso alla AOO	21
5.1.1. Provenienza esterna dei documenti.....	21
5.1.2. Provenienza di documenti interni formali.....	21
5.1.3. Acquisizione di documenti cartacei.....	21
5.1.4. Apertura e smistamento della corrispondenza in arrivo.....	21
5.1.5. Corrispondenza cartacea non di competenza dell'AOO.....	22
5.1.6. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei	22
5.1.7. Acquisizione e formato dei documenti informatici	22
5.1.8. Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale	22
5.1.9. Ricezione sulla casella di posta elettronica certificata	23
5.1.10. Ricezione sulle caselle di posta elettronica non istituzionale (personale)	23
5.1.11. Errata ricezione di documenti informatici.....	23
5.1.12. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici	24
5.1.13. Documenti soggetti a scansione.....	24
5.1.14. Modalità di svolgimento del processo di scansione.....	24
5.2. Flussi dei documenti in uscita dalla AOO	24
5.2.1. Verifica formale dei documenti da spedire	24
5.2.2. Trasmissione di documenti informatici tramite canali telematici.....	24
5.2.3. Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta	25
5.2.4. Affrancatura dei documenti in partenza	25
5.2.5. Documenti in partenza per posta elettronica con più destinatari	26
5.2.6. Spedizione a mezzo fax.....	26
5.2.7. Invio di documenti informatici verso l'esterno tramite registrazione di protocollo in partenza..	26

5.2.8. Inoltro di documenti informatici non protocollati	26
CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI	27
6.1. Classificazione.....	27
6.2. Titolario di classificazione	27
6.3. Fascicolazione.....	27
6.4. Gestione del fascicolo.....	27
6.5. Repertorio dei fascicoli.....	28
6.6. Versamento dei fascicoli.....	28
6.7. L'organizzazione dei documenti in serie	28
CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI	29
7.1. L'archivio corrente.....	29
7.2. L'archivio di deposito.....	29
7.3. L'archivio storico.....	29
7.4. Memorizzazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei	29
7.5. Conservazione dei documenti informatici.....	30
SISTEMA INFORMATICO	31
8.1. Obiettivi del piano di sicurezza.....	31
8.2. Identificazione	31
8.3. Formazione dei documenti - Aspetti attinenti alla sicurezza	31
8.4. Salvataggio dei dati.....	32
8.5. Software adottato	32
ACCESSO AL SISTEMA DI ARCHIVIAZIONE DOCUMENTALE.....	33
9.1. Accesso da parte degli uffici utente (UU).....	33
RUOLI E RESPONSABILITÀ.....	34
10.1. Responsabile della gestione documentale	34
10.2. Responsabile della conservazione	34
10.3. Responsabile della sicurezza informatica.....	34
NORME TRANSITORIE E FINALI.....	35
11.1. Aggiornamenti del Manuale di gestione	35
11.2. Modalità di comunicazione del Manuale di gestione del Protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio dell'A.P.S.P. "Giacomo Cis"	35

PRINCIPI GENERALI

1.1. Premessa

Il 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 prodotto informatico di protocollo di cui questa amministrazione si è dotata, è stato concepito quale snodo e risorsa strategica per il buon andamento degli uffici e dei procedimenti amministrativi. Per raggiungere questi obiettivi, il prodotto scelto garantisce l’interoperabilità, la trasparenza e il controllo dell’azione amministrativa attraverso i documenti che questo Ente produce durante la propria attività pratica o l’esercizio delle proprie funzioni.

Questo Manuale è pertanto rivolto ai dirigenti, ai funzionari, ai coordinatori e agli operatori di protocollo di questo Ente, come strumento di lavoro per la gestione dei documenti, e dei procedimenti amministrativi che sono chiamati a trattare e dei quali sono individuati come responsabili.

1.2. Ambito di applicazione del Manuale

Il 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”.

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

1.3. Definizioni e normativa di riferimento

Ai fini del presente manuale si intende per:

- “amministrazione”, l’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “ Giacomo Cis”;
- “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;
- UOR - Uffici Organizzativi di Riferimento - un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;
- UU - Ufficio Utente - un ufficio dell’AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal servizio di protocollo informatico; ovvero il soggetto, destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali.
- DPR 20 ottobre 1998, n. 428 recante Regolamento per la tenuta del protocollo amministrativo con procedura informatica
- DPCM 31 ottobre 2000 recante Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428
- DPR 28 dicembre 2000, n. 445 recante Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- DPCM 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005
- DPCM 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005
- DPCM 13 novembre 2014 recante Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40 comma 1, 41 e 71, comma 1, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

1.4. Conservazione delle copie di riserva

L’invio in conservazione del registro è schedulato automaticamente tramite un processo web, e la corretta gestione dei registri è verificabile nella sezione “Registri → Registro Giornaliero”.

1.5. Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali l'amministrazione fornisce la firma digitale ai soggetti da essa delegati a rappresentarla (si veda allegato n. 5).

1.6. Caselle di Posta Elettronica

L'AOO si dota di una casella di posta elettronica convenzionale (segreteria@apspgiacomocis.it) e di una casella di posta elettronica certificata istituzionale (amministrazione@pec.apspgiacomocis.it) per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita.

1.7. 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 coinvolte.

1.8. Accreditoamento dell'AOO all'IPA

L'Azienda di Servizi Pubblici alla Persona "Giacomo Cis", 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 stessa (allegato n. 3).

MODELLO ORGANIZZATIVO

2.1. Strutture organizzative

Il sistema di gestione documentale dell'Ente fa riferimento ad un modello basato su un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) costituita da un insieme di Unità Organizzative Responsabili (UOR) che usufruiscono in modo omogeneo e coordinato degli stessi servizi per la gestione dei flussi documentali.

All'interno dell'AOO è individuata l'Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo (UOP), ovvero l'Unità abilitata a svolgere attività di registrazione di protocollo.

2.2. Distinzione e ordinamento dell'archivio dell'Ente

L'archivio dell'Ente comprende:

1. archivio corrente, inteso come la parte di documentazione relativa agli affari e procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussiste un interesse corrente;
2. archivio di deposito, costituito dai documenti relativi ad affari esauriti per i quali siano scaduti i termini di conservazione dell'archivio corrente e non sia ancora decorso il termine di 40 anni per il successivo versamento all'archivio storico;
3. archivio storico, composto da documentazione relativa ad affari e procedimenti esauriti da oltre 40 anni e destinata, previa l'effettuazione delle operazioni di scarto, alla conservazione perenne.

L'archivio corrente è in carico ad ogni singola Unità Organizzativa Responsabile (UOR) così come individuate all'interno della struttura

2.3. Servizio per la tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi e suo responsabile

Nella AOO è istituito il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Gli addetti al protocollo, sotto la supervisione del responsabile della gestione documentale, svolgono funzioni di coordinamento e di presidio per tutte le componenti dell'Ente, coordinano la gestione del protocollo, forniscono supporto alla corretta formazione e tenuta dell'archivio corrente (ovvero dei fascicoli e dei registri relativi ad affari in corso di trattazione e conservati presso ciascun ufficio dell'Ente).

In relazione alla modalità di fruizione del servizio di protocollo adottata dalla AOO, è compito del servizio:

- predisporre lo schema del manuale di gestione del protocollo informatico con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- provvedere alla pubblicazione del manuale 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 buon funzionamento degli strumenti interni all'AOO e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le eventuali operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- curare l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili nel SdP.

2.4. Nomina e funzioni attribuite al responsabile della gestione documentale

Ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. n. 445/2000, all'interno dell'Ente, il Direttore Generale con lettera di nomina, individua la figura della gestione documentale.

I compiti del responsabile della gestione documentale sono definiti all'art. 4 delle Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del

Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 (DPCM 3 dicembre 2013).

2.5. Responsabili del procedimento amministrativo

All'interno di ciascuna UOR vengono individuati i responsabili dei procedimenti amministrativi (RPA) i quali collaborano con il responsabile della gestione documentale (RGD) per gli adempimenti previsti dal presente documento.

I responsabili dei procedimenti amministrativi hanno specificatamente il compito di:

- costituire e gestire i fascicoli e le serie documentali relativi ad affari in corso di trattazione;
- curare l'accesso interno ed esterno alla documentazione affidata loro in carico;
- provvedere al trasferimento in archivio di deposito della documentazione relativa ad affari esauriti

2.6. Il protocollista

Il protocollista, ovvero l'unità operativa preposta alla registrazione dei documenti, è la figura incaricata ad effettuare le operazioni di registrazione di protocollo o le altre forme di registrazione dei documenti previste dal presente manuale.

Il protocollista è tenuto ad osservare le disposizioni relative alla esecuzione conforme di tutte le operazioni connesse alla registrazione, classificazione e trasmissione della documentazione soggetta a registrazione di protocollo in arrivo, partenza e interna, è responsabile del corretto inserimento dei dati ed è tenuto alla riservatezza.

2.7. Unicità del protocollo informatico

All'interno dell'Ente, il registro di protocollo informatico è unico, con un'unica sequenza numerica, rinnovata ad ogni anno solare, pertanto la numerazione delle registrazioni di protocollo è rigidamente progressiva; si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 all'inizio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche, ai sensi dell'articolo 57 del DPR n. 445/2000.

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

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

Il documento amministrativo è "ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale".¹

1 Legge 11 febbraio, n. 15 recante Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa

Il documento informatico invece è "la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti".²

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo è così classificabile:

- ricevuto (in arrivo);
- inviato (in partenza);
- interno formale;
- interno informale.

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

- informatico;
- analogico.

3.1. Documento in arrivo all'AOO

Per documenti in arrivo si intendono i documenti che hanno rilevanza giuridico-probatoria, acquisiti dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni.

L'operazione di registratura per i documenti in arrivo è effettuata dall'Ufficio di Segreteria e Protocollo. I documenti registrati vengono poi smistati alla UOR di competenza che procede all'individuazione del responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA), il quale è incaricato delle operazioni di fascicolazione, vale a dire della corretta creazione e gestione del fascicolo relativo al procedimento amministrativo.

Un documento informatico può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica ordinaria;
2. a mezzo posta elettronica certificata.

Invece un documento analogico può essere recapitato:

1. a mezzo posta ordinaria o corriere;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. a mezzo fax;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato o tramite suo delegato.

3.2. Documento in partenza dall'AOO

Per documenti in partenza si intendono i documenti che hanno rilevanza giuridico-probatoria prodotti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni.

La registrazione di protocollo è effettuata o dal RPA oppure dall'UOP: il RPA è incaricato anche delle operazioni di creazione e della gestione del fascicolo relativo al procedimento amministrativo.

La dimensione massima degli allegati prevista dal sistema di posta utilizzato dall'AOO è di 10 MB.

3.3. Documento interno

Per documenti interni si intendono i documenti scambiati tra le diverse Unità Organizzative Responsabili (UOR) afferenti alla medesima AOO.

Essi si distinguono in:

2 Codice dell'amministrazione digitale (L. 82/2005), articolo 1, lettera p

- documenti interni informali: documenti di preminente carattere informativo. Sono memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici e di norma non sono soggetti a protocollazione;
- documenti interni formali: documenti di preminente carattere giuridico-probatorio. Sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi e, come tali, sono soggetti a registrazione di protocollo.

La registrazione di documenti interni è affidata al RPA incaricato anche delle operazioni di creazione e gestione del fascicolo relativo al procedimento amministrativo.

3.4. Copie informatiche di documenti analogici

Il duplicato del documento analogico su supporto informatico è prodotto "mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia".

Le copie informatiche di documenti in origine analogici hanno piena efficacia: "la loro esibizione e produzione sostituisce quella dell'originale" se "la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato" e "la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta".

3.5. Copie analogiche di documenti informatici

E' ammessa la riproduzione di documenti informatici (firma con firma digitale o elettronica) su supporto cartaceo se "hanno la stessa efficacia probatoria [...] se la loro conformità all'originale in tutte le sue componenti, è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato".

Per verificare la conformità all'originale è possibile "apporre a stampa un contrassegno" che "sostituisce a tutti gli effetti di legge la sottoscrizione autografa del pubblico ufficiale".

3.6. Duplicati e copie informatiche di documenti informatici

I duplicati e le copie informatiche di documenti nativi digitali hanno il medesimo valore giuridico dell'originale se soddisfano i requisiti di conformità e se questa è attestata da un pubblico ufficiale autorizzato.

3.7. Formazione dei documenti: aspetti operativi

I documenti 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 nell'oggetto;
- deve essere identificato univocamente da un solo numero di protocollo;
- può fare riferimento a più fascicoli.

3 D.Lgs. n. 82/2005, art. 22

4 D.Lgs. n. 82/2005, art. 23

5 D.Lgs. n. 82/2005, art.23-bis

Le firme necessarie alla redazione e perfezione sotto il profilo giuridico del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

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

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa dell'AOO che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero civico, CAP, città, provincia);
- il numero di telefono dell'AOO;
- 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 di repertorio generale della delibera o della determina o di qualunque altro repertorio o registro;
- il numero degli allegati (se presenti);
- l'oggetto;
- firma digitale del RPA (se documento informatico);
- firma autografa del RPA (se documento analogico).

3.8. Sottoscrizione di documenti informatici

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

I documenti informatici prodotti dall'AOO, 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 garantire l'immodificabilità del documento.⁶

3.9. Elenco dei formati dei documenti informatici

Salvo i casi in cui, in relazione a specifici flussi documentali, vi siano particolari previsioni normative, o istruzioni operative per la fruizione di servizi telematici che dispongano diversamente, l'Ente assicura l'accettazione dei documenti elettronici inviati ai suoi uffici tramite posta elettronica, posta elettronica certificata e altri canali telematici oppure consegnati direttamente su supporti informatici quando sono prodotti in uno dei seguenti formati:

- .pdf (compreso il formato PDF/A);
- .gif, .jpg, .bmp, .png, .wmf, .tif;
- .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx;
- open document format;
- .txt (codifica Unicode UTF 8);
- .zip (a condizione che i file contenuti all'interno del file compresso siano prodotti in uno dei formati previsti nel presente elenco);

⁶ Si veda Allegato 2 al DPCM 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 -bis, 23 -ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44 -bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

- .p7m (documenti firmati digitalmente con sottoscrizione di tipo CADES e a condizione che i file originali oggetto di sottoscrizione digitale siano prodotti in uno dei formati previsti nel presente elenco).

Si veda l'allegato n. 2 in cui si riporta l'allegato n. 2 del DPCM 13 dicembre 2013 Regole tecniche per il protocollo informatico.

3.10. Firma digitale

La firma digitale viene utilizzata per sottoscrivere documenti e per conservare a norma i documenti ricevuti o prodotti.

I documenti possono essere sottoscritti sia prima della registrazione sul sistema di protocollo, sia durante la fase di registrazione. Nel secondo caso la firma è comunque sempre antecedente alla registrazione.

Nel record della registrazione viene salvata l'impronta (una sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile) dei documenti informatici allegati.

Questa operazione permette, in ogni momento, di evidenziare eventuali modifiche o sostituzioni dei documenti informatici allegati alle registrazioni.

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

3.11. Verifica delle firme per i formati .p7m

Per verificare la validità delle firme digitali l'Ente utilizza il software InfoCert Dike 6.

La sequenza delle operazioni previste è la seguente:

- apertura della busta “virtuale” contenente il documento firmato;
- verifica della firma (o delle firme multiple);
- verifica della validità del certificato;
- verifica dell'utilizzo, nell'apposizione della firma, di un certificato emesso da una Certification Authority (CA) presente nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati.

REGISTRO DI PROTOCOLLO E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

4.1. Registro di protocollo

Giuridicamente il registro di protocollo è un atto pubblico di fede privilegiata, chiamato a certificare l'effettiva ricezione o l'effettiva spedizione di un documento ad una certa data, indipendentemente dalla veridicità o autenticità del documento stesso. Il registro è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno di terzi e dell'ente.

Sono soggetti a registrazione tutti i documenti acquisiti o prodotti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni aventi valore ai fini dell'azione amministrativa. I documenti interni aventi preminente carattere giuridico-probatorio o costituenti comunque un elemento necessario al corretto svolgimento dell'attività amministrativa devono essere registrati.

Sono previste le seguenti registrazioni:

- la registrazione di protocollo;
- le altre forme di registrazione previste dall'art. 53, comma 5, del DPR n. 445/2000, quindi tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare con assegnazione di un numero di registro dell'Ente come ad esempio delibere, determine, decreti, ecc.

4.2. Registrazione di protocollo

I documenti ricevuti, quelli spediti e quelli prodotti dagli uffici, ad eccezione di quelli indicati al successivo paragrafo, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono soggetti a registrazione di protocollo.

La registrazione a protocollo dei documenti in entrata o in uscita deve avvenire in modo corretto e puntuale, come riportato nel comma b) punto 1, art. 52 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

La documentazione che perviene in orario di chiusura, o in giorni di chiusura degli uffici, deve essere protocollata nel primo giorno lavorativo successivo. Qualora, eccezionalmente, i carichi di lavoro, i volumi di corrispondenza o la situazione del personale non consentano la protocollazione nella giornata di ricezione, i documenti devono essere protocollati appena possibile e comunque entro 2 giorni lavorativi successivi; in tali casi sulla documentazione cartacea (o sulla busta), deve essere apposto il timbro datario per attestare la data di effettivo arrivo e, se necessario, l'ora di arrivo. Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive.

Eventuali allegati, privi di relativa lettera accompagnatoria, che dovessero pervenire in un momento successivo alla presentazione della nota ufficiale, così come le integrazioni documentali pervenute in data successiva alla registrazione della lettera accompagnatoria, devono essere registrati con un nuovo protocollo.

4.3. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

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

- gazzette ufficiali
- bollettini ufficiali
- notiziari
- note di ricezione delle circolari

- documenti statistici
- atti preparatori interni
- corrispondenza interna
- materiale editoriale o pubblicitario
- inviti a manifestazioni
- documenti erroneamente indirizzati

Inoltre, sono esclusi da registrazione di protocollo:

- tutti i documenti non sottoscritti;
- presentazione di eventi formativi e/o seminari;
- atti di mera gestione interna;
- circolari prive di una interpretazione della normativa di riferimento;
- corrispondenza interna ed esterna esclusa quella che in modo diretto o indiretto ha contenuto probatorio e comunque attiene alla gestione dei procedimenti amministrativi.

4.4. Documenti soggetti a registrazione particolare

I documenti soggetti a registrazione particolare sono:

- Deliberazioni del Consiglio di amministrazione, Decreti del Presidente, Determinazioni del Direttore i quali riportano la numerazione progressiva dei rispettivi repertori e sono soggetti a registrazione di protocollo;
- i documenti pubblicati all'Albo Online dell'APSP riportano il numero progressivo di repertorio e sono soggetti a registrazione di protocollo;
- le fatture elettroniche riportano il numero progressivo del Registro delle fatture e sono soggette a registrazione di protocollo e registrazione nel Registro Unico delle fatture.

4.5. Elementi della registrazione di protocollo

Ogni registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati accessori.

I dati obbligatori sono:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema;
- data di registrazione di protocollo (in arrivo, in partenza o interno), generata automaticamente dal sistema;
- mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, destinatario o destinatari per i documenti spediti, registrati in forma modificabile (in maniera controllata e tracciata);
- oggetto del documento, registrato in forma modificabile (in maniera controllata e tracciata);
- i documenti informatici, ovvero i file delle scansioni se i documenti sono cartacei.
- classificazione del documento sulla base del titolario di classificazione;

I dati facoltativi che assicurano un migliore utilizzo dei documenti sotto il profilo giuridico, gestionale e archivistico sono:

- data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;

- luogo di provenienza, o di destinazione, del documento;
- ufficio a cui passa l'esibito.

4.6. Segnatura di protocollo e modalità operative di registrazione dei documenti

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento protocollato, in forma permanente non modificabile, delle informazioni di registrazione riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. Questa operazione è effettuata contestualmente all'operazione di registrazione di protocollo (art. 55, comma 1 e 2 del DPR n. 445/2000).

Gli elementi obbligatori minimi della segnatura di protocollo sono:

- l'identificazione dell'AOO (Area Organizzativa Omogenea ovvero: APSP Giacomo Cis);
- il numero progressivo di protocollo;
- la data di protocollo.

I documenti in arrivo e in partenza in formato digitale sono registrati tramite il sistema di protocollo informatico e la segnatura di protocollo viene associata in automatico dal software di protocollo al momento della registrazione.

In caso di documenti analogici pervenuti all'Ente o di documenti prodotti e spediti in formato cartaceo con firma autografa, verrà apposta un'etichetta.

4.7. Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

L'annullamento di una registrazione di protocollo è consentito solo per motivate e verificate ragioni. La richiesta di annullamento, da parte di chi ha protocollato il documento o di chi lo ha in carico, contenente il numero di protocollo da annullare e la motivazione, va richiesta nel software e rimane traccia dell'operazione.

Nel record di protocollo devono apparire in forma ben visibile, oltre agli elementi già indicati, anche data e ora dell'annullamento.

In caso di documento cartaceo, dovrà essere apposta la dicitura "annullato" in obliquo sul testo e in modo che resti comunque leggibile il contenuto.

L'operazione di modifica di una registrazione di protocollo è soggetta alle seguenti prescrizioni:

- a) la modifica, anche di un solo campo, che si rendesse necessario apportare per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati obbligatori del protocollo (oggetto, mittente, destinatario), comporta la valorizzazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito; così analogamente per lo stesso campo, od ogni altro, che dovesse poi risultare errato (esempio: allegato)
- b) le informazioni originarie, successivamente annullate, vengono memorizzate secondo le modalità specificate nell'art. 54 del D.P.R. n. 445/2000.

4.8. Registro giornaliero informatico di protocollo

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 a favore o a danno delle parti. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Il responsabile della gestione documentale verifica, con cadenza periodica, la produzione da parte del sistema del registro giornaliero informatico di protocollo su supporto informatico (file), costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno anche ai fini dell'invio dei documenti per la conservazione.

4.9. Registro di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni evento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato Registro di emergenza (RE). Per le modalità di apertura e chiusura del Registro si veda l'allegato n. 6.

4.10. Registrazione di protocollo riservata

I documenti inerenti i dati sensibili o la cui pubblicità possa recare danno a terzi o al buon andamento dell'Ente devono essere registrati in forma riservata (anche temporaneamente).

Le tipologie di documenti che vanno sottoposti a registrazione di protocollo riservata sono individuate dal UOR in collaborazione con il responsabile della gestione documentale e il Direttore.

I documenti vengono registrati sul protocollo generale, in modo da garantire la sequenza dei numeri di protocollo, ma la visione delle registrazioni viene limitata a particolari soggetti ed eventualmente può essere estesa dopo un certo periodo di tempo.

Per i procedimenti per i quali si renda necessaria la riservatezza delle informazioni contenute solo temporaneamente è prevista la possibilità di estendere la libera visione delle registrazioni stesse.

4.11. Documenti ricevuti prima via fax e poi in originale su supporto cartaceo

Ogni documento deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione. Di conseguenza qualora venga registrato un documento ricevuto via fax e venga successivamente ricevuto lo stesso documento in originale, l'UOP deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via fax. Si tratta infatti del medesimo documento pervenuto precedentemente via fax, su diverso supporto e con un diverso mezzo di trasmissione.

L'UOP deve accertare che si tratti del medesimo documento; qualora vi fosse qualche correzione, anche minima, andrà registrato con un nuovo numero di protocollo.

4.12. Documenti originali plurimi

Al documento originale plurimo indirizzato a più destinatari deve essere assegnato un solo e unico numero di protocollo. Il destinatario, che per primo riceve il documento, procede alla sua protocollazione e lo smista agli altri destinatari interni all'Ente generando una copia del documento. La procedura informatica consente di verificare se un documento è già stato registrato.

4.13. Lettere anonime

Le lettere anonime sono soggette a registrazione di protocollo. Qualora lo si ritenga opportuno, si prevede l'utilizzo del protocollo riservato. L'Esibente-mittente da inserire sarà "ANONIMO".

4.14. Lettere prive di firma o con firma illeggibile

Le lettere prive di firma e quelle con firma illeggibile sono soggette a registrazione di protocollo. Sarà compito della UOR destinataria e, in particolare, del responsabile del procedimento (RPA) valutare, caso per caso l'efficacia probatoria del documento e procedere ad eventuale richiesta di documento firmato con firma leggibile.

4.15 Unicità del numero di protocollo

Ogni numero di protocollo individua un unico documento. Non è pertanto consentita la registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza, neppure se l'affare si esaurisce con la risposta e neppure se la registrazione avviene nel medesimo giorno.

4.16 Documenti con oggetto plurimo

Ai documenti in entrata che possono riguardare più argomenti, e cioè i documenti "ad oggetto plurimo", deve essere attribuito un unico numero di protocollo, ma classificazione diversificata in relazione agli argomenti trattati, in modo da consentire la collocazione nei rispettivi fascicoli.

In questi casi il protocollista registra il documento una sola volta (ogni documento deve essere individuato da un unico numero di protocollo) e per ogni argomento trattato crea una copia di documento e la trasmette alle unità organizzative responsabili (UOR) di competenza le quali provvederanno alla relativa classificazione e fascicolazione.

Non dovrebbe presentarsi il caso di documenti in partenza riferiti a più argomenti. E' compito dei Responsabili dei procedimenti (RPA) verificare che i documenti prodotti e trasmessi trattino una sola materia, chiaramente indicata nell'oggetto dei documenti stessi.

DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno della AOO si fa riferimento ai documenti che possono avere rilevanza giuridico probatoria.

Essi si riferiscono ai documenti:

- ricevuti dalla AOO, dall'esterno o anche dall'interno se destinati ad essere trasmessi nuovamente in modo formale in seno alla AOO;
- inviati dalla AOO all'esterno;
- interni formali prodotti e scambiati all'interno della AOO.

Le comunicazioni informali tra uffici intese come scambio di informazioni, con o senza allegati, delle quali è facoltativa la conservazione, non interessano il sistema di protocollo.

5.1. Flusso dei documenti in ingresso alla AOO

5.1.1. Provenienza esterna dei documenti

I documenti che transitano attraverso il servizio postale, indirizzati a tutta l'amministrazione, sono consegnati quotidianamente alla UOP in parola, che si fa carico di selezionare e smistare la corrispondenza.

5.1.2. Provenienza di documenti interni formali

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

Il documento è di norma di tipo informatico, secondo i formati standard, e il mezzo di recapito è la posta interna. Tali documenti vengono smistati attraverso la procedura del protocollo informatico.

5.1.3. Acquisizione di documenti cartacei

I documenti cartacei possono essere acquisiti tramite i seguenti canali:

1. a mezzo posta ordinaria o corriere;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. a mezzo fax;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato o tramite suo delegato.

I documenti indirizzati all'Ente e pervenuti tramite il servizio di facchinaggio interno vengono consegnati agli addetti al protocollo che provvedono allo smistamento alle varie unità organizzative.

I documenti trasmessi via fax sono considerati a tutti gli effetti documenti cartacei e per legge soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione è considerata a tutti gli effetti un documento originale. Per la registrazione di protocollo si fa riferimento alle norme generali.

5.1.4. Apertura e smistamento della corrispondenza in arrivo

La corrispondenza cartacea pervenuta all'UOP viene suddivisa distinguendo preliminarmente tra:

- corrispondenza da non protocollare che viene inoltrata direttamente ai servizi interessati mediante casella interna;
- corrispondenza personale/riservata che viene inoltrata direttamente ai destinatari in indirizzo;
- corrispondenza da protocollare, che, previa apposizione del timbro di arrivo, viene smistata direttamente dagli addetti al protocollo alle UOR di competenza che provvederanno ad inoltrarla all'UOP per la registrazione.

5.1.5. Corrispondenza cartacea non di competenza dell'AOO

La corrispondenza cartacea che non è evidentemente di competenza dell'Ente (altro destinatario) non va aperta e va riconsegnata al Servizio postale. In caso di errata apertura, la busta va richiusa indicando la dicitura "aperta per errore" e riconsegnata al Servizio postale.

La corrispondenza cartacea che invece riporta l'indirizzo corretto sulla busta, ma non è di competenza dell'Ente, a seguito dell'apertura e valutazione, va richiusa indicando la dicitura "aperta e non di competenza" e riconsegnata al Servizio postale.

5.1.6. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Qualora un documento sia consegnato personalmente dal mittente, il ricevente è tenuto, quando ne venga fatta esplicita richiesta, a rilasciare una ricevuta attestante l'avvenuta ricezione.

Il rilascio della ricevuta può avvenire nei seguenti modi:

- fotocopia della busta protocollata, che riporta anche l'ora di consegna e la firma del protocollatore che ha effettuato la registrazione;
- ricevuta dell'avvenuta registrazione generata dal sistema informatico;
- fotocopia della prima pagina del documento sul quale sono stati apposti il timbro datario e la firma per ricezione nel caso il documento non possa essere soggetto a immediata protocollazione.

5.1.7. Acquisizione e formato dei documenti informatici

I documenti acquisiti dall'Ente vengono accettati solo se pervengono nel formato previsto tra quelli approvati dall'Ente e indicati nell'allegato n. 2.

Tutti i documenti acquisiti in formato digitale con le caratteristiche indicate nell'allegato sono protocollati e conservati nell'archivio, salvo file di grosse dimensioni per i quali saranno definite specifiche procedure di conservazione, tenuto conto dell'evoluzione tecnologica dei vari supporti di memorizzazione.

5.1.8. Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale

Di norma, la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica istituzionale che è accessibile solo alla UOP dell'AOO.

Quando i documenti informatici pervengono alla UOP, la stessa unità, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento, procede alla registrazione di protocollo ed all'assegnazione agli UOR/UU di competenza.

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

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

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

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente, ovvero non siano dotati di firma elettronica e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è inserito nel sistema di gestione documentale con il formato di origine apponendo la dicitura “documento ricevuto via posta elettronica” e

successivamente protocollato, smistato, assegnato e gestito. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quello di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA).

Il personale della UOP controlla quotidianamente i messaggi pervenuti nella casella di posta istituzionale e verifica se sono da protocollare: qualora il documento sia riconosciuto come indesiderato (SPAM) o addirittura dannoso (contenente virus) si provvede ad eliminarlo.

5.1.9. Ricezione sulla casella di posta elettronica certificata

La posta elettronica certificata (PEC) è l'unico sistema di posta elettronica con il quale è fornita al mittente attestazione circa l'invio e la consegna di documenti informatici e mediante il quale la trasmissione acquista valore giuridico. I messaggi inoltrati tramite PEC sono accompagnati dalla cosiddetta busta di trasporto, che garantisce la provenienza, l'integrità e l'autenticità del messaggio, certificandone altresì la data e l'ora di spedizione e di ricezione.

Deve essere considerato, a differenza della normale posta elettronica, al pari della “raccomandata con ricevuta di ritorno”. L'invio della corrispondenza mediante PEC è obbligatorio nei confronti di tutti i soggetti pubblici e dei soggetti giuridici che dispongono e hanno comunicato all'Ente il relativo indirizzo.

La condizione necessaria perché sia valida la trasmissione è quella che entrambe gli indirizzi sia di partenza che di arrivo siano indirizzi PEC.

Tutti i documenti in arrivo sulle caselle di posta elettronica certificata sono soggetti alla registrazione di protocollo.

Nel caso in cui i documenti pervenuti non siano di competenza dell'Ente, si provvede a restituirli al mittente.

5.1.10. Ricezione sulle caselle di posta elettronica non istituzionale (personale)

L'amministrazione mette a disposizione dei propri dipendenti delle caselle di posta elettronica personali.

Ricezioni di posta su tale indirizzo sono da ritenersi informali e, solo nel caso in cui il destinatario lo ritenga opportuno, perché tale corrispondenza riguarda un procedimento amministrativo o sia comunque rilevante ai fini delle attività dell'Ente, è tenuto a trasmetterla alle UOP, indicando eventualmente il grado di riservatezza necessario.

5.1.11. Errata ricezione di documenti informatici

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

5.1.12. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

Qualora un documento sia pervenuto mediante strumenti informatici, il ricevente è tenuto, quando ne venga fatta esplicita richiesta, a rilasciare una ricevuta attestante l'avvenuta ricezione. Il rilascio della ricevuta può avvenire tramite stampa della versione timbrata del documento informatico, la quale riporta: numero di protocollo, data e ora di registrazione e AOO.

5.1.13. Documenti soggetti a scansione

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, sono acquisiti, ove possibile, mediante il processo di scansione.

5.1.14. Modalità di svolgimento del processo di scansione

A partire da un documento già protocollato (etichetta) si procede con l'acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file in formato .pdf o più, nel caso di presenza di allegati; eventuali eccezioni a tale procedura sono da concordarsi con l'UOP. L'associazione tra documenti scansionati e la registrazione di protocollo è effettuata automaticamente dal sistema ed è immediatamente verificabile. Il sistema, inoltre, provvede automaticamente alla memorizzazione dei file in modo non modificabile.

In alternativa all'acquisizione individuale dei documenti, è possibile l'acquisizione massiva che permette l'acquisizione da scanner differita rispetto alla registrazione di protocollo.

5.2. Flussi dei documenti in uscita dalla AOO

Per "documenti in uscita" s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni avente rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi ad altra amministrazione o terzi.

5.2.1. Verifica formale dei documenti da spedire

Tutti i documenti originali da spedire, siano essi in formato digitale o analogico, devono essere sottoposti a cura degli uffici mittenti a verifica formale dei loro requisiti essenziali ai fini della spedizione (oggetto, corretta indicazione del mittente, corretta indicazione del destinatario e del suo indirizzo fisico o mail, sottoscrizione digitale o autografa, presenza di allegati se dichiarati, etc.) prima di essere inviati.

I documenti informatici prodotti dall'Ente, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione sono convertiti in uno dei formati standard definiti dall'ente, al fine di garantire la loro non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione, nonché l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

5.2.2. Trasmissione di documenti informatici tramite canali telematici

Le modalità di composizione e di scambio dei messaggi, il formato della codifica e le misure di sicurezza sono conformi alla normativa vigente.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Per la spedizione di documenti informatici l'AOO si avvale del servizio di posta elettronica convenzionale e di posta elettronica certificata, offerto da un soggetto esterno in grado di assicurare la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio delle ricevute di ritorno.

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formali con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni, anche in forma sintetica o per estratto, dell'esistenza o del contenuto della corrispondenza, delle comunicazioni o dei messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni

che per loro natura o per espressa indicazione del mittente sono destinate ad essere rese pubbliche.

In assenza del domicilio digitale, l'AOO può predisporre le comunicazioni a persone fisiche come documenti informatici sottoscritti con firma digitale ed inviare alle stesse, per posta ordinaria, copia analogica di tali documenti secondo la normativa vigente.

Qualora sia necessaria la certezza dell'avvenuta ricezione, la trasmissione dovrà avvenire mediante raccomandata con avviso di ricevimento.

5.2.3. Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

La UOR provvede, tramite servizio di facchinaggio interno, a tutte le operazioni di spedizione della corrispondenza.

I documenti da spedire a mezzo posta sono trasmessi, dagli UOR, alla spedizione dopo che sono state eseguite le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura di protocollo.

Tali documenti sono trasmessi con busta già intestata a cura degli UOR richiedenti la spedizione. Sulla busta, predisposta per la spedizione a cura degli UOR richiedenti la spedizione, deve essere indicato il tipo di spedizione (così come sul documento in essa contenuto e sulla minuta da conservare agli atti).

Nel caso di spedizioni per raccomandata, posta celere, corriere o altro mezzo che richieda una qualche documentazione da allegare alla busta, la modulistica viene compilata a cura degli UOR/UU richiedenti la spedizione.

Qualora manchi tale indicazione il documento dovrà essere spedito dagli addetti alla spedizione per posta ordinaria.

Per essere spedita in giornata, la corrispondenza deve pervenire alla spedizione entro e non oltre le ore 11.00.

La corrispondenza pervenuta dopo tale orario verrà spedita il giorno successivo.

Nel caso di posta in uscita "urgente" gli UOR procedono alla spedizione con mezzi propri conservando le eventuali ricevute all'interno del fascicolo di riferimento.

Per la corrispondenza da inviare tramite corriere, provvedono direttamente gli UOR.

5.2.4. Affrancatura dei documenti in partenza

Tutte le attività di affrancatura della corrispondenza inviata per posta vengono svolte dal UOR o dal UOP.

Alla UOR o UOP competono le seguenti operazioni:

- predisposizione delle distinte delle raccomandate da rilasciare all'ufficio postale
- pesatura;

- calcolo delle spese postali;
- tenuta della relativa contabilità.

5.2.5. Documenti in partenza per posta elettronica con più destinatari

Qualora i destinatari di una medesima comunicazione siano molteplici, si userà il record anagrafico collettivo “A tutti i destinatari come da elenco allegato”.

In questo caso alla registrazione di protocollo va associato il file contenente l’elenco dei destinatari.

Per una corretta gestione dell’anagrafica degli esibenti si veda l’allegato n. 4.

5.2.6. Spedizione a mezzo fax

La copertina del documento in partenza dovrà recare la dicitura “I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione tramite fax, o altro mezzo telematico o informatico idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale (art. 43, comma 6, DPR n. 445/2000)”. Qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta, il responsabile del procedimento amministrativo è tenuto a spedire l’originale.

La segnatura di protocollo deve essere posta sul documento e non sulla copertina di trasmissione.

I documenti cartacei in partenza tramite fax, sono protocollati e spediti direttamente dalla UOP competente rimettendone la ricevuta del messaggio di corretta trasmissione al RPA, che è tenuto ad inserirla nel fascicolo di competenza.

5.2.7. Invio di documenti informatici verso l’esterno tramite registrazione di protocollo in partenza

Il protocollo in partenza va utilizzato per registrare documenti nel caso in cui almeno un destinatario sia esterno. La spedizione deve essere fatta obbligatoriamente mediante PEC qualora il destinatario sia un ente pubblico o soggetto che dispone di PEC.

Nel caso di destinatari esterni e interni, il documento va registrato con protocollo in partenza per i destinatari esterni, mentre per i destinatari interni viene smistato il documento e trasmesso all’UOR di competenza. In questo caso il destinatario interno non deve protocollare in arrivo e non riceve il cartaceo anche se il provvedimento è firmato con firma autografa.

La documentazione cartacea che si vuole inviare in formato elettronico va scansata dopo l’apposizione della firma autografa o, salvo i casi in cui lo escluda la normativa, acquisita in formato elettronico.

5.2.8. Inoltro di documenti informatici non protocollati

I documenti che pervengono mediante posta elettronica convenzionale ma che sono esclusi da registrazione di protocollo, se non devono essere scartati, vengono inoltrati tramite posta elettronica interna all’ufficio di competenza.

CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

Per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti è necessario affiancare alla registrazione di protocollo altre due operazioni: la classificazione e la fascicolazione.

6.1. Classificazione

La classificazione consente il riconoscimento del vincolo archivistico, cioè il legame indissolubile presente tra le carte che vanno a formare l'archivio dell'Ente.

Per mezzo di essa si stabilisce la posizione che ogni documento assume nell'archivio in formazione permettendo, in tal modo, una sedimentazione che rispecchi l'attività svolta dall'Ente.

La classificazione utilizza quale strumento il Titolario di classificazione ed è riportata sui documenti in arrivo, in partenza o interni nello spazio riservato alla segnatura di protocollo.

6.2. Titolario di classificazione

Il Titolario di classificazione è un sistema logico che suddivide i documenti secondo la funzione esercitata, permettendo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a medesimi procedimenti amministrativi.

Consiste in uno schema gerarchicamente ordinato dal generale al particolare ed è articolato in più livelli (titolo, classi e sottoclassi).

Il Titolario di classificazione è uno strumento tendenzialmente stabile nel tempo, ma non statico. Esso può essere modificato o integrato a seguito di assegnazioni di nuove funzioni, ovvero di sviluppo o modifica di funzioni istituzionali già possedute.

Le voci del Titolario possono essere modificate su proposta del responsabile della gestione documentale.

Il Titolario di classificazione in uso dall'AOO è allegato al presente Manuale (allegato n. 1).

6.3. Fascicolazione

I documenti relativi a una determinata pratica e collocati in ordine cronologico costituiscono il fascicolo, cioè l'unità base dell'archivio.

Ogni documento che dà avvio ad un nuovo procedimento o si riferisce ad un nuovo affare deve dar luogo a un nuovo fascicolo, dentro il quale devono essere ricondotti anche tutti i documenti che, successivamente acquisiti o prodotti, si riferiscano al medesimo affare, attività o persona. Per esigenze pratiche il fascicolo può essere a sua volta suddiviso in sottofascicoli (e successivamente in inserti).

I fascicoli si suddividono in base all'argomento.

Nel fascicolo possono essere registrati documenti non protocollati funzionali all'istruttoria del procedimento.

6.4. Gestione del fascicolo

Il fascicolo deve essere aperto in corrispondenza della classe del Titolario di classificazione più basso (sottoclasse o, in assenza di questa, classe).

L'operazione di apertura di un fascicolo e di collocazione di ciascun documento all'interno del fascicolo di appartenenza è detta "fascicolazione".

Tale operazione va effettuata dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA). Ad ogni apertura di fascicolo digitale deve necessariamente corrispondere anche l'apertura del relativo fascicolo cartaceo. I documenti cartacei che costituiscono il fascicolo vengono raccolti all'interno di una coperta (detta "camicia") che riporta sul frontespizio le seguenti informazioni:

- denominazione dell'amministrazione titolare del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- indice di classificazione;
- numero del fascicolo;
- data di apertura;
- data di chiusura;
- nominativo del responsabile del procedimento amministrativo.

Il fascicolo viene chiuso quando viene prodotto od acquisito l'ultimo atto relativo al procedimento o all'affare cui si riferisce.

6.5. Repertorio dei fascicoli

Il repertorio dei fascicoli è costituito dai seguenti elementi:

- stato (aperto o chiuso)
- numero di fascicolo (ed eventuali altre ripartizioni)
- anno di istruzione;
- oggetto del fascicolo (ed eventualmente l'oggetto di altre ripartizioni);
- anno di chiusura.

E' un registro annuale che inizia il 1° gennaio e si chiude il 31 dicembre.

6.6. Versamento dei fascicoli

Periodicamente e secondo un apposito piano di versamento (di norma una volta all'anno), ogni ufficio provvede allo spostamento dei fascicoli relativi ai procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari ad una trattazione corrente nell'archivio di deposito dell'Ente.

6.7. L'organizzazione dei documenti in serie

Documenti tipologicamente omogenei possono essere organizzati in serie archivistiche, cioè ordinati in sequenza cronologica e/o numerica (in quest'ultimo caso la numerazione riparte da 1 all'inizio di ogni anno).

CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

7.1. L'archivio corrente

I fascicoli relativi ad affari o procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussiste un interesse corrente, costituiscono l'archivio corrente.

In forma cartacea essi possono essere conservati sia presso ciascuna Unità Organizzativa Responsabile (UOR) sia presso l'ufficio del Responsabile Procedimento Amministrativo (RPA). I documenti in forma digitale sono conservati all'interno dell'applicativo di protocollo e archiviazione documentale.

I fascicoli cartacei devono essere conservati con la massima cura, al fine di evitare la dispersione dei documenti.

Il responsabile del procedimento amministrativo regola l'accesso alla documentazione in formato cartaceo da parte di altro personale. L'accesso alla documentazione in formato elettronico sottostà alle regole di visibilità del sistema di gestione documentale dell'Ente tramite l'applicativo di protocollazione e archiviazione documentale.

L'accesso alla documentazione conservata nell'archivio corrente, da parte di utenti esterni all'ente, è disciplinato dalla normativa sul diritto di accesso ai documenti amministrativi, nonché dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

7.2. L'archivio di deposito

Alla conclusione dell'affare o del procedimento, i documenti cartacei sono trasferiti presso l'archivio di deposito previa rimozione, da parte del depositante, di doppioni, moduli in bianco,

bozze e appunti non significativi, nonché di tutti gli altri materiali ritenuti non pertinenti alla natura dell'affare o procedimento cui si riferiscono.

Per il trasferimento, ogni ufficio deve predisporre un elenco dettagliato dei documenti e consegnarli rispettandone l'organizzazione e l'ordine generale.

I documenti elettronici verranno archiviati secondo modalità informatiche.

Le regole di accesso e consultazione della documentazione dell'archivio di deposito sono le medesime dell'archivio corrente.

7.3. L'archivio storico

Trascorsi quarant'anni dalla conclusione degli affari a cui si riferiscono i documenti cartacei sono trasferiti nell'archivio storico, dopo aver effettuato le operazioni di scarto, per essere conservati illimitatamente. La relativa consultazione è effettuata secondo modalità prestabilite dal depositario.

I documenti elettronici verranno archiviati secondo modalità informatiche. Nel caso di fascicoli digitali non si procede all'operazione di selezione e scarto.

7.4. Memorizzazione dei documenti informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema di protocollo informatico e archiviazione documentale, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei, acquisite con l'ausilio di scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo e al termine del processo di scansione.

Le informazioni relative alla gestione informatica dei documenti costituiscono parte integrante del sistema di indicizzazione ed organizzazione dei documenti che sono oggetto delle procedure di conservazione sostitutiva.

7.5. Conservazione dei documenti informatici

All'inizio del mese successivo il Responsabile della gestione procede con la conservazione a norma dei documenti e il responsabile della conservazione si assicura che sia garantita nel tempo la conservazione e la leggibilità dei documenti informatici secondo quanto previsto dalla disciplina vigente e in particolare dal Manuale di conservazione di cui all'art. 8 del DPCM 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche in materia di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43 commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

SISTEMA INFORMATICO

8.1. Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

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

8.2. Identificazione

L'accesso al sistema avviene a seguito del superamento di una procedura di autenticazione che viene posta in essere mediante la richiesta all'utente di credenziali di identificazione (username e password).

L'autenticazione permette all'utente di accedere a tutti i servizi di cui possiede i permessi di accesso.

Tutti gli utenti abilitati all'accesso nel Protocollo possono:

- Inserire i protocolli interni, in ingresso o in uscita;
- modificare le sezioni dei protocolli registrati;
- annullare protocolli già registrati.

All'interno del sistema, tutte le modifiche sono tracciate: il sistema conserva sempre la versione originale del protocollo e riporta le variazioni nella tab "Variazioni".

Le rettifiche possono essere effettuate in qualsiasi momento e vengono comunicate nel Registro Giornaliero di Protocollo, che viene inviato automaticamente in conservazione ogni giorno alle ore 00:15, inclusi i festivi.

8.3. Formazione dei documenti - Aspetti attinenti alla sicurezza

A norma di quanto stabilito dal DPCM 13 novembre 2014 recante Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 e di quanto stabilito dal DPCM 22 febbraio 2013 recante Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, l'AOO adotta risorse strumentali e procedure per la formazione dei documenti informatici al fine di garantire:

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

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

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

8.4. Salvataggio dei dati

Il protocollo informatico CiviliaNext è un applicativo in cloud, pertanto gli aggiornamenti vengono eseguiti automaticamente, senza necessità di uscire dal programma.

Gli aggiornamenti sono calendarizzati e, per ognuno, è disponibile una release note di riferimento.

Pertanto, gli aggiornamenti non sono a carico dell'A.p.s.p.

8.5. Software adottato

L'A.P.S.P. "Giacomo Cis" adotta un sistema di protocollo e gestione documentale univoco per tutte le proprie UOR.

Il sistema di protocollo informatico assicura:

- univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne l'identificazione.

Il sistema di protocollo informatico deve consentire il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti.

Il sistema di protocollo informatico deve consentire il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

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

ACCESSO AL SISTEMA DI ARCHIVIAZIONE DOCUMENTALE

9.1. Accesso da parte degli uffici utente (UU)

L'accesso al sistema di archiviazione documentale è regolato dalla gestione dei profili di accesso ai vari livelli che compongono il Titolario di classificazione (classi e sottoclassi).

I livelli di accesso possono essere:

- accesso completo;
- sola lettura;
- nessun accesso.

Il responsabile della gestione documentale è l'unico che potrà ampliare o limitare tali accessi.

RUOLI E RESPONSABILITÀ

10.1. Responsabile della gestione documentale

Il responsabile della gestione documentale è nominato con apposito provvedimento e svolge i compiti di cui all'art. 4 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013 (Regole tecniche per il protocollo informatico).

10.2. Responsabile della conservazione

Il responsabile della conservazione è nominato con apposito provvedimento e svolge i compiti di cui all'art. 7 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013 (Regole tecniche in materia di sistema di conservazione).

10.3. Responsabile della sicurezza informatica

Il responsabile della sicurezza informatica interno è ricoperto dal Direttore dell'A.P.S.P. "Giacomo Cis" o suo sostituto, il quale si avvale di Amministratore di Sistema e CSIRT esterno al quale sono affidati anche i compiti relativi alla sicurezza dei sistemi (Computer Security Incident Response Team. Si tratta di un'unità specializzata che gestisce gli incidenti informatici, coordina le risposte alle minacce cyber e fornisce supporto tecnico e di comunicazione per la prevenzione e la mitigazione dei rischi informatici, operando sia a livello nazionale che regionale.)

NORME TRANSITORIE E FINALI

11.1. Aggiornamenti del Manuale di gestione

Il presente manuale (e relativi allegati) è aggiornato su proposta del responsabile della gestione documentale con determinazione del Direttore Generale.

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

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

11.2. Modalità di comunicazione del Manuale di gestione del Protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio dell'A.P.S.P. "Giacomo Cis"

In ottemperanza dell'art. 5, comma 3 del DPCM 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche per il protocollo informatico, il presente Manuale di gestione viene reso accessibile tramite pubblicazione sul sito internet istituzionale dell'A.P.S.P. "Giacomo Cis" all'indirizzo www.apspGiacomoCis.it.

Allegati:

- allegato n. 1 - Titolario di classificazione
- allegato n. 2 - Formati dei documenti informatici
- allegato n. 3 - Articolazione AOO
- allegato n. 4 - Anagrafica degli Esibenti
- allegato n. 5 - Titolari di firma digitale
- allegato n. 6 - Registro di Emergenza
- allegato n. 7 - Massimario di conservazione e scarto
- allegato n. 8 - Manuale di conservazione digitale