

# **Manuale di gestione del protocollo informatico**

1. Ambito di applicazione del manuale e definizioni.....	2
2. Le tipologie documentarie.....	3
2.1. Documenti in arrivo.....	3
2.2. Documenti in partenza.....	4
2.3. Documenti interni.....	5
2.4. Documenti da non protocollare.....	5
2.5. Tipologie particolari di documenti.....	5
2.5.1. Lettere prive di firma.....	5
2.5.2. Il protocollo riservato.....	5
2.5.3. Lettere anonime.....	6
2.6. Registrazione "a fronte".....	6
3. La descrizione dei flussi documentali.....	6
3.1. Procedure per la ricezione dei documenti (acquisizione, smistamento, assegnazione).....	6
3.2. Procedure per la formazione e spedizione di documenti destinati all'esterno.....	6
3.3. Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno della AOO.....	7
4. Registrazione dei documenti: regole e modalità.....	7
4.1. Registrazione di protocollo.....	7
4.1.1. Annullamento di una registrazione.....	8
4.2. Segnatura di protocollo.....	9
4.3. Strumenti di corredo e stampe.....	9
4.3.1. Registro.....	9
5. Organizzazione e gestione dell'archivio corrente.....	10
5.1. Tenuta del sistema di classificazione: procedure di mantenimento e aggiornamento.....	10
5.2. Formazione e gestione dei fascicoli: definizione delle tipologie di fascicolo e delle modalità di trattamento della formazione di fascicoli complementari, procedure per l'apertura e chiusura dei fascicoli, procedure di movimentazione.....	10
6. Regole e procedure per il trasferimento e la movimentazione dei fascicoli.....	10
7. Sicurezza.....	11
7.1. Definizione dei diritti di accesso.....	11
7.1.1. Responsabile del protocollo informatico (amministratore).....	11
7.1.2. Protocollatore.....	11
7.1.3. Utente (addetto di UOR) abilitato alla consultazione.....	12
7.2. regole per la tenuta del registro di protocollo di emergenza ai sensi del dpr 445/2000.....	12
7.3. Interoperabilità: descrizione dei livelli di attivazione delle funzionalità di interoperabilità.....	12
7.4. Accesso e privacy: procedure per la consultabilità dei documenti e per la tutela dei dati personali.....	13
8. Disposizioni finali.....	13
8.1. modalità di comunicazione del manuale.....	13
8.2. modalità di aggiornamento del manuale.....	13

## ***1. Ambito di applicazione del manuale e definizioni***

Dal 1° gennaio 2004 tutte le pubbliche amministrazioni devono utilizzare sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi.

L'art. 50 comma 4 del DPR 445/2000 stabilisce che ciascuna amministrazione deve individuare, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse.

Un'area organizzativa omogenea è l'insieme delle unità organizzative responsabili (UOR) di un'amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. Nell'Istituto Autonomo Case Popolari di Ascoli Piceno è stata istituita un'unica area organizzativa omogenea (AOO) a cui afferiscono più unità organizzative responsabili.

Un'unità organizzativa responsabile (UOR) è un sottoinsieme di una AOO, cioè un complesso di risorse umane e strumentali cui sono state affidate competenze omogenee nell'ambito delle quali i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari o procedimenti amministrativi. Allo stato attuale, le UOR che afferiscono alla AOO individuata sono: Direzione, Ufficio Amministrativo e Ufficio Tecnico.

Tale organigramma sarà suscettibile di variazioni. Tali modifiche dovranno essere recepite dal Responsabile del Servizio di Protocollo, d'intesa con la Direzione Generale e, per gli assetti tecnici, con l'U.o.o. Segreteria Generale e Sistema Informativo.

L'art. 5 del DPCM 31 ottobre 2000, contenente le *Regole tecniche sul protocollo informatico*, prevede inoltre che le pubbliche amministrazioni redigano un *Manuale* per la gestione del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi, che qui si presenta.

Questo *Manuale* rappresenta uno strumento di lavoro per la gestione dei documenti rivolto alle UOR dell'Istituto Autonomo Case Popolari di Ascoli Piceno.

Il *Manuale*, infatti, descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la gestione dei documenti stessi.

In particolare nel *Manuale* di gestione sono riportati:

- a) la definizione dei tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche per l'introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli di settore o di reparto;
- b) il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici;
- c) le modalità per l'eventuale utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'area organizzativa omogenea;
- d) la descrizione del flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione;
- e) l'indicazione delle regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso aree organizzative omogenee della stessa amministrazione e/o verso altre amministrazioni;
- f) l'indicazione delle unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e tenuta dei documenti all'interno dell'area organizzativa omogenea;
- g) l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo;
- h) l'elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare e le relative modalità di trattamento;
- i) il sistema di classificazione;

- j) le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico ed in particolare l’indicazione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate per garantire la non modificabilità della registrazione di protocollo, la contemporaneità della stessa con l’operazione di segnatura, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell’ambito di ogni sessione di attività di registrazione;
- k) la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico con particolare riferimento alle modalità di utilizzo;
- l) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali;
- m) le modalità di utilizzo del registro di emergenza.

L'introduzione delle tecnologie informatiche nell'ambito della tenuta del Protocollo generale e nella gestione dei documenti sta producendo un cambiamento che coinvolge l'intero assetto organizzativo dell'Ente. L'utilizzo del software rende possibile e facilita un'operatività che, pur restando centralizzata (Protocollo unico), consente, allo stesso tempo, l'intervento di più punti decentrati. La procedura informatizzata permette, infatti, ad uffici diversi, disseminati in luoghi anche distanti tra loro, di svolgere contemporaneamente lo stesso lavoro, senza sovrapposizioni, nel rispetto di determinati vincoli procedurali.

In questo modo, tra l'altro, si evitano ridondanze e duplicazioni nelle operazioni gestionali, essendo unico lo strumento di registrazione delle informazioni necessarie per poi compiere le varie attività.

L'Ufficio Protocollo, oltre alle funzioni che gli sono proprie, svolge un ruolo di coordinamento, supporto e supervisione per le varie unità organizzative che devono assicurare l'ordinata conservazione della documentazione, relativa agli affari o ai procedimenti amministrativi in corso di trattazione.

## ***2. Le tipologie documentarie***

I documenti si distinguono in documenti in arrivo, documenti in partenza, documenti interni.

I documenti vanno di norma protocollati e gestiti secondo le disposizioni e le eccezioni previste di seguito.

### ***2.1. Documenti in arrivo***

La corrispondenza che, con qualsiasi mezzo e su qualunque supporto (servizio postale, telegrafo, fax, consegna diretta da parte dei soggetti interessati, ecc.), pervenga indirizzata genericamente alla Istituto Autonomo Case Popolari di Ascoli Piceno, al Presidente, al Direttore Generale, al Dirigente Amministrativo e al Dirigente Tecnico, è recepita, di norma, dal Protocollo, qualunque sia l'indirizzo indicato.

La posta pervenuta al Protocollo viene tutta aperta ed attentamente vagliata per lo smistamento alle strutture competenti, sotto la diretta sorveglianza del responsabile del servizio protocollo.

Per rispetto del segreto epistolare, non vengono aperte le lettere che rechino espressamente la dicitura “riservata” o “personale”.

Il timbro-datario apposto sulla corrispondenza in arrivo ne attesta l'avvenuta ricezione; non è però sostitutivo della segnatura di protocollazione, la sola ad avere valore legale.

I documenti devono intendersi acquisiti con l'atto di registrazione nel Protocollo generale.

Essendo scopo essenziale del protocollo quello di attestare l'esistenza di un determinato documento, dando certezza legale del suo avvenuto ricevimento o spedizione da parte dell'Ente, occorre che ogni atto che, in qualunque modo, viene ad incidere sull'azione amministrativa conferendole valore aggiunto, abbia un riconoscimento su tale registro.

La protocollazione deve essere effettuata possibilmente in giornata.

Le offerte per gare d'appalto, licitazioni e trattative private, ecc... devono possedere l'indicazione sulla busta della natura del contenuto della lettera, perché il Protocollo possa individuarle e farle pervenire chiuse, con la dovuta tempestività, ai Servizi interessati.

Nei suddetti casi, il protocollo va apposto direttamente sulla busta (che è eventualmente scannerizzata) il giorno stesso in cui la si riceve, con carattere di priorità.

Il documento ricevuto a mezzo fax deve essere fotoriprodotta, qualora il supporto cartaceo non fornisca garanzie per una corretta e duratura conservazione.

Accertata la fonte di provenienza, l'uso del fax soddisfa il requisito della forma scritta e, quindi, il documento di norma non è seguito dalla trasmissione dell'originale.

L'accertamento della fonte di provenienza spetta al responsabile del servizio di protocollo informatico e avviene di norma per le vie brevi o con l'uso dei sistemi informatici.

Qualora non sia possibile accertare la fonte di provenienza, dovrà essere rispettata la seguente procedura:

- a) su di esso o sulla sua fotoriproduzione va apposta la dicitura “via fax” ed è successivamente acquisito per via ordinaria a cura del responsabile del procedimento amministrativo o del responsabile del servizio di protocollo informatico;
- b) il responsabile del procedimento amministrativo, una volta acquisito il documento originale e dopo essersi assicurato che siano stati riportati correttamente tutti i dati relativi alla segnatura (numero di protocollo, classificazione, etc.), provvede alla distruzione del documento ricevuto via fax; tuttavia, qualora su quest'ultimo siano state segnate informazioni ritenute importanti (note del dirigente, appunti, ecc.) può conservarlo nel fascicolo allegandolo al documento originale.

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

Ogni documento deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione. Di conseguenza qualora sia registrato un documento ricevuto via fax e sia successivamente ricevuto lo stesso documento in originale, il responsabile del servizio di protocollo 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.

Il responsabile del servizio di protocollo informatico deve comunque accertare che si tratti del medesimo documento; qualora vi fosse qualche correzione, anche minima, si tratterebbe di un documento *diverso* e quindi andrà registrato con un nuovo numero di protocollo.

## ***2.2. Documenti in partenza***

La trasmissione della corrispondenza in partenza, con le modalità stabilite e tramite procedura automatizzata, deve essere effettuata nel modo seguente:

L'Ufficio Protocollo Generale: protocolla tutta la corrispondenza in uscita.

E' consentito dare un unico numero di protocollo a più documenti identici in partenza, nel caso di molteplici soggetti in indirizzo. In questo caso si debbono indicare tutti i destinatari.

Le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di Protocollo generale. In questo caso è possibile utilizzare diciture tipo "Assegnatari vari" o "Tutto il personale" come destinatario.

Per quanto riguarda i documenti inviati tramite posta elettronica interna, nel caso in cui rappresentino comunicazioni ufficiali, circolari, ecc..., occorre produrne almeno una copia cartacea, che dovrà essere firmata, protocollata ed inserita nel relativo fascicolo in quanto attualmente non soddisfano i requisiti della firma digitale.

### **2.3. Documenti interni**

I documenti interni sono quelli scambiati tra uffici che afferiscono al medesimo protocollo. Essi si distinguono in

- a) documenti di preminente carattere informativo cioè appunti, note informali, brevi comunicazioni scambiate tra uffici che di norma non vanno protocollati;
- b) documenti di preminente carattere giuridico-probatorio che sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle loro funzioni che sono soggetti a protocollazione nei modi e termini previsti per la corrispondenza indirizzata all'esterno.

### **2.4. Documenti da non protocollare**

Sono escluse dalla protocollazione le seguenti tipologie di documenti: ai sensi del comma 5°, art. 53 del D.P.R. 445/00:

- Gazzette Ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della Pubblica Amministrazione;
- Note di ricezione di circolari e altre disposizioni;
- Materiali statistici;
- Atti preparatori interni;
- Giornali e riviste, libri, opuscoli depliant, materiali pubblicitari;
- Inviti a manifestazioni;
- Tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione.

### **2.5. Tipologie particolari di documenti**

#### **2.5.1. Lettere prive di firma**

Le lettere prive di firma, con mittente individuabile, vanno protocollate.

La funzione notarile del protocollo (cioè della registrazione) è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. Sarà poi compito della Unità Organizzativa Responsabile e, in particolare, del Responsabile del procedimento amministrativo valutare, caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad un affare o un determinato procedimento amministrativo, cioè se la lettera priva di firma è ritenuta valida o quant'altro.

#### **2.5.2. Il protocollo riservato**

Sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al protocollo unico per:

- a) documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- b) documenti di carattere politico e di indirizzo di competenza della Direzione Generale che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- c) documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa.

Le tipologie di documenti da registrare nel protocollo riservato sono individuate dal responsabile del protocollo informatico, in collaborazione con gli organi monocratici (Direzione Generale), e d'intesa con i Dirigenti delle Unità Organizzative Responsabili. Sono registrate mediante procedure particolari con accesso riservato, con livelli di accesso stabiliti caso per caso.

Le procedure da adottare per la gestione informatizzata dei documenti e dei procedimenti amministrativi ad accesso riservato, comprese la protocollazione, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi, ad eccezione della scansione ottica (documento in arrivo) o dell'associazione del file (documento in partenza) che non sono effettuate. Il complesso dei documenti registrati con il protocollo riservato costituisce l'archivio riservato.

### **2.5.3. Lettere anonime**

Per le lettere anonime si applicano le considerazioni relative alle lettere prive di firma ai fini della protocollazione e al protocollo riservato ai fini dell'accesso ai documenti.

### **2.6. Registrazione "a fronte"**

Ogni documento è individuato da un unico numero di protocollo. Non è pertanto consentita 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, neppure se la pratica si esaurisce con la risposta e neppure se la registrazione avviene nel medesimo giorno lavorativo.

## **3. La descrizione dei flussi documentali**

### **3.1. Procedure per la ricezione dei documenti (acquisizione, smistamento, assegnazione)**

I documenti ricevuti dai vari Servizi, dopo essere stati registrati, acquisiti, classificati e fascicolati vengono smistati all'Unità Organizzativa Responsabile (UOR), individuata in base al modello delle competenze così come definito dall'organigramma.

Lo smistamento può essere effettuato per conoscenza o per competenza. L'inoltro per competenza e conoscenza ad un gruppo è possibile solo se il gruppo possiede un responsabile.

La UOR competente è incaricata della gestione del procedimento o dell'affare cui il documento è relativo e può prendere in carico il documento o il fascicolo ricevuto.

Il Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) è individuato, all'interno della UOR, in base all'organizzazione delle competenze della suddetta Unità Organizzativa così come definita dal Dirigente.

Qualora non sia diversamente specificato il RPA coincide con il responsabile della UOR.

Il suddetto responsabile può assegnare a sé o altri la responsabilità del procedimento o dell'affare individuando il RPA all'interno della propria UOR.

Il responsabile della UOR o il RPA se persona diversa dal responsabile, possono, qualora il documento non sia di loro competenza, restituirlo al servizio protocollo che provvederà ad una nuova assegnazione.

All'interno del sistema software è presente, per ogni utente, la possibilità di visualizzare le liste di:

- protocolli o fascicoli ricevuti per conoscenza
- protocolli o fascicoli ricevuti per competenza
- protocolli o fascicoli spediti per conoscenza
- protocolli o fascicoli spediti per competenza

### **3.2. Procedure per la formazione e spedizione di documenti destinati all'esterno**

Il documento in partenza è quello formato, nell'esercizio delle proprie competenze, da una UOR dell'Istituto Autonomo Case Popolari di Ascoli Piceno e destinato a terzi.

I documenti prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono stati scritti, devono riportare, opportunamente evidenziate e, se disponibili, le seguenti informazioni:

- a) logo della Istituto Autonomo Case Popolari di Ascoli Piceno;
- b) unità operativa organica con l'eventuale indicazione dell'Ufficio di appartenenza;
- c) indirizzo completo dell'Istituto Autonomo Case Popolari di Ascoli Piceno (via, numero, c.a.p., città, provincia, stato);
- d) numero di telefono;
- e) numero di fax;
- f) indirizzo istituzionale di posta elettronica;
- g) data completa (giorno, mese, anno);
- h) numero di protocollo;

- i) indice di classificazione composto da titolo, categoria, fascicolo;
- j) numero degli allegati;
- k) descrizione degli allegati;
- l) numero di collegamento o di riferimento ad un eventuale precedente;
- m) oggetto del documento;
- n) firma autografa o informatica (digitale) del Dirigente;
- o) eventuale nome informatico del documento (nome del file).

Ogni documento cartaceo in partenza o interno va di norma redatto in due esemplari: originale e minuta.

Per originale si intende il documento nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali (firma autografa, allegati etc.).

Per minuta si intende l'originale del documento conservato "agli atti", cioè nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo trattato.

Sia l'originale che la minuta vanno corredati di firma autografa, mentre le sigle vanno apposte soltanto sulla minuta.

### ***3.3. Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno della AOO***

Il responsabile del procedimento amministrativo provvede alla trasmissione del documento in partenza o interno, di norma entro il medesimo giorno lavorativo o il successivo.

## ***4. Registrazione dei documenti: regole e modalità***

Ogni registrazione di protocollo informatico produce un apposito record sul sistema centrale che è accodato in una base dati accessibile esclusivamente tramite il relativo software. Anche gli stessi file contenenti la base dati non sono condivisi ma accessibili unicamente agli amministratori del sistema centrale.

Ogni operazione di inserimento e modifica è registrata, inoltre dal sistema viene creato una lista (log), visualizzabile dall'amministratore del sistema, contenente tutte le operazioni di modifica e annullamento delle proprietà dei protocolli e dei fascicoli.

Questa lista mostra:

- Descrizione: descrizione del tipo di operazione effettuata sul protocollo (inserimento/modifica/annullamento...)
- Utente: identificativo della persona che ha effettuato l'operazione
- Protocollo: anno e numero protocollo
- Data/Ora: Data e ora in cui è stata fatta l'operazione
- Tutte le altre informazioni.

Per ogni operazione di variazione (modifica/annullamento), viene memorizzato tutto il record prima e dopo la variazione medesima.

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro informatico di protocollo, al termine della giornata lavorativa, viene riversato su supporto informatico non riscrivibile (CD-R) e conservato da soggetto diverso dal responsabile del servizio, appositamente nominato.

Il software di gestione prevede l'avvio automatico della procedura, lasciando, come intervento manuale, il solo inserimento del CD-R.

### ***4.1. Registrazione di protocollo***

I documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi vanno protocollati.

Il protocollo serve, infatti, ad attribuire ad un determinato documento data, forma e provenienza certa attraverso la registrazione dei seguenti elementi rilevanti sul piano giuridico-probatorio:

- a) data di registrazione;
- b) numero di protocollo;
- c) mittente per il documento in arrivo; destinatario per il documento in partenza;
- d) oggetto;

Il numero progressivo di Protocollo e la data di protocollazione sono sufficienti per identificare, in maniera univoca e inequivocabile, ogni singolo documento inserito, ma l'operazione di protocollazione non si ferma ad essi.

Per mantenere il vincolo archivistico tra i documenti riguardanti lo stesso affare è necessario completare la protocollazione inserendo i dati relativi alla classifica (desunta dal titolare) e al numero del fascicolo di cui il nostro documento entrerà a far parte (se tale fascicolo esiste - in caso contrario, occorrerà aprirne uno nuovo, intestandolo alla relativa pratica).

L'applicativo software prevede anche la registrazione, se il documento è in arrivo e, se disponibili, dei seguenti elementi:

- a) data arrivo
- b) numero di protocollo del documento ricevuto
- c) data del documento ricevuto;
- d) indirizzo mittente
- e) eventuali altri riferimenti

Nel caso dei documenti informatici, il sistema prevede anche la registrazione dell'impronta, vale a dire di una sequenza di caratteri che identificano in maniera univoca il documento.

#### ***4.1.1. Annullamento di una registrazione***

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo solo attraverso l'apposizione della dicitura «annullato» sul documento cartaceo, che deve essere effettuata in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza e da non alterare le informazioni registrate negli elementi obbligatori del protocollo.

Solo il responsabile del servizio di protocollo informatico è autorizzato ad annullare i documenti. Per richiedere l'annullamento di una registrazione vanno trasmesse al responsabile del servizio di protocollo informatico richieste scritte con apposito modulo contenenti il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

Nella traccia di protocollo appaiono in forma ben visibile, oltre agli elementi già indicati, anche data e ora dell'annullamento, nonché l'identificativo dell'operatore che ha effettuato l'annullamento.

L'operazione di modifica o annullamento di una registrazione di protocollo è eseguita con le modalità di cui all'articolo 8 del DPCM 31 ottobre 2000, e precisamente:

- a) per le informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma non modificabile, l'annullamento anche di una sola di esse determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo;
- b) per le altre informazioni registrate in forma non modificabile, l'annullamento anche di un solo campo che si rendesse necessario per correggere errori intersorsi in sede di immissione di dati, deve giocoforza comportare la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti. Inoltre, deve obbligatoriamente avvenire la memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, l'ora e all'autore della modifica; la medesima procedura si applicherà nuovamente allo stesso campo od ogni altro, che dovesse poi risultare errato;

- c) le informazioni originarie, successivamente annullate, vanno memorizzate secondo le modalità specificate nell'articolo 54 del DPR 445/2000.

L'annullamento nell'applicativo software è un'operazione irreversibile, quando ne viene data la conferma non è più possibile togliere l'annullamento a quel protocollo.

#### **4.2. Segnatura di protocollo**

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente, non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

La registrazione e la segnatura costituiscono un'operazione unica e contestuale avente entrambe la natura di atto pubblico.

Nei documenti cartacei in arrivo e in partenza la segnatura viene effettuata applicando l'etichetta che viene stampata tramite l'apposita timbratrice subito dopo la registrazione dei dati di protocollo o stampante apposita o timbro.

L'etichetta contiene la dicitura Istituto Autonomo per le Case Popolari di Ascoli Piceno, il numero di protocollo, la data ed eventualmente la classifica. Le informazioni sono stampate sia in formato leggibile che, eventualmente, anche tramite codice a barre.

#### **4.3. Strumenti di corredo e stampe**

L'utilizzo di un sistema automatizzato consente la produzione di elaborati a stampa che, se da un lato sono richiesti dalla normativa vigente in materia, dall'altro si pongono l'obiettivo di agevolare alcune operazioni di gestione dell'Archivio/Protocollo.

##### **4.3.1. Registro**

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.

La stampa del registro di protocollo deve essere effettuata a fine anno, a cura dell'Ufficio Protocollo Generale, come rendiconto ufficiale delle operazioni di protocollazione realizzate.

All'atto della chiusura annuale del Protocollo generale, il responsabile del servizio protocollo effettua la stampa del Registro ed apporta, in calce all'ultima registrazione, una dichiarazione sottoscritta, con cui attesta il numero complessivo di registrazioni effettuate nell'anno, indicando anche i numeri di protocollo eventualmente annullati.

All'interno dell'applicativo software sono state predisposte le funzionalità per permettere la Stampa del Giornale ufficiale del protocollo.

Nel Giornale sono contenuti i seguenti campi:

- N. protocollo
- Tipo protocollo
- Data protocollazione
- N. protocollo mittente
- Data protocollo mittente
- Titolare
- Corrispondente
- Indirizzo
- Oggetto
- Modificato
- Note Annullamento

Sono, inoltre, disponibili varie tipologie di stampe di ausilio agli addetti.

## ***5. Organizzazione e gestione dell'archivio corrente***

L'archivio corrente è costituito da documenti relativi ad attività in corso di svolgimento; L'articolazione del servizio archivistico dell'Istituto Autonomo Case Popolari di Ascoli Piceno prevede che le funzioni di archivio corrente siano svolte dall'Ufficio Protocollo Generale che sovrintende e coordina l'intero sistema.

### ***5.1. Tenuta del sistema di classificazione: procedure di mantenimento e aggiornamento***

Con l'entrata in vigore del protocollo unico è adottato un unico titolare di classificazione.

Il titolare è lo strumento che consente di classificare, in maniera logica, sistematica e coerente, i documenti prodotti o acquisiti dall'Ente, durante lo svolgimento dell'attività amministrativa, permettendo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a medesimi affari o a medesimi procedimenti amministrativi.

Con l'introduzione delle tecnologie informatiche, le potenzialità del titolare quale strumento di ricerca si manifestano nel modo più completo ed efficace.

L'amministratore del sistema, su specifica richiesta della Direzione, può effettuare aggiunte alle voci del titolare. Può effettuare inoltre modifiche e cancellazioni solo se non vi sono stati ancora associati fascicoli.

### ***5.2. Formazione e gestione dei fascicoli: definizione delle tipologie di fascicolo e delle modalità di trattamento della formazione di fascicoli complementari, procedure per l'apertura e chiusura dei fascicoli, procedure di movimentazione***

Ogni documento, dopo la sua classificazione, va inserito nel fascicolo di competenza. L'operazione va effettuata dal responsabile del procedimento amministrativo.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o sottofascicolo, secondo l'ordine cronologico di registrazione, in base, cioè, al numero di protocollo ad essi attribuito.

Ogni singolo fascicolo, classificato secondo lo schema divisionale adottato, verrà così ad occupare una posizione precisa all'interno dell'archivio.

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo si provvederà all'apertura di un nuovo fascicolo. In questo caso, occorrerà attribuire al fascicolo la voce di titolare concernente il relativo affare, con l'operazione di classificazione.

Tutti i fascicoli omogenei, perché relativi ad un certo affare, s'identificano attraverso la corrispondente voce di titolare e saranno raccolti in un unico fascicolo identificato dall'oggetto.

Alla fine di ogni anno, i fascicoli che trattano pratiche ancora in corso possono, specie se la massa cartacea è particolarmente voluminosa, essere chiusi (si badi, non mandati agli atti), per poi dare luogo, col primo documento acquisito nel nuovo anno e relativo al medesimo affare, ad un nuovo fascicolo, recante, naturalmente, la stessa classifica.

Il fascicolo è chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso va archiviato nell'anno di chiusura.

## ***6. Regole e procedure per il trasferimento e la movimentazione dei fascicoli***

L'Ufficio Protocollo provvede periodicamente a trasferire i fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, o comunque non più necessari ad una trattazione corrente, nell'archivio Protocollo Generale. Provvede inoltre, alla ordinata collocazione dei fascicoli stessi, in modo da facilitare la ricerca ed il recupero dei documenti "agli atti", eventualmente richiesti

per motivi amministrativi o di studio. Nel caso in cui il personale delle varie unità organizzative richieda la visione di un fascicolo, l'operazione dovrà avvenire alla presenza del responsabile del Protocollo Generale il quale consegnerà in caso di necessità copia della documentazione visionata.

## **7. Sicurezza**

L'accesso all'applicativo avviene a seguito di un processo di autenticazione che è effettuato mediante richiesta di username e password verificate in tempo reale su un apposito sistema di autenticazione. Il sistema controlla inoltre che non sia utilizzato lo stesso codice di accesso (username) contemporaneamente da due postazioni di lavoro, prevenendo il secondo accesso contemporaneo.

Il sistema effettua un backup giornaliero delle basi dati e relativi file associati lasciando al responsabile dei supporti l'incarico della sostituzione degli stessi.

Alla base dati possono accedere solamente gli amministratori del sistema.

### **7.1. Definizione dei diritti di accesso**

L'amministratore del sistema può, per ogni utente presente all'interno del sistema software, definire delle proprietà e assegnare specifici ruoli che comprendono determinate funzioni.

Le funzioni che possono essere attribuite a determinati ruoli sono:

#### **7.1.1. Responsabile del protocollo informatico (amministratore)**

E' il soggetto cui è affidata la responsabilità del coordinamento del Servizio per la tenuta del protocollo informatico.

Ad esso competono le seguenti funzioni:

1. individuare gli utenti e attribuire loro un livello di autorizzazione all'uso di funzioni della procedura, distinguendo quelli abilitati alla mera consultazione dell'archivio, o di parti di esso, da quelli abilitati anche all'inserimento, modifica e aggiunta di informazioni;
2. individuare gli utenti esterni che hanno accesso alle funzionalità;
3. assicurare che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate;
4. garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di protocollazione e le funzionalità di accesso esterno;
5. autorizzare le operazioni di annullamento del protocollo;
6. controllare l'osservanza delle norme da parte del personale addetto.

#### **7.1.2. Protocollatore**

Il protocollatore è la persona che ha l'autorizzazione ad eseguire la registrazione dei documenti, sia in arrivo, sia in partenza.

Egli può acquisire (secondo i diritti e il profilo con cui è registrata la sua utenza nel sistema) l'immagine elettronica del documento mediante uno scanner oppure associare il file prodotto da un programma di composizione testi o di elaborazione di fogli elettronici, o disegno tecnico.

L'immagine elettronica od il file di testo possono essere registrati nel sistema nel momento della registrazione del documento o in un momento successivo; in ogni caso non sono modificabili dopo la registrazione.

Per i documenti in arrivo e in partenza il protocollatore attribuisce al documento la classificazione (titolo e classe), lo fascicola e lo smista alla UOR (Unità Organizzativa Responsabile).

Il protocollatore addetto all'Ufficio Protocollo Generale ha una visibilità su tutti i documenti acquisiti nel sistema software.

### **7.1.3. Utente (addetto di UOR) abilitato alla consultazione**

Gli utenti (addetti di UOR) sono abilitati ad accedere al sistema informativo limitatamente ai documenti della rispettiva UOR e con le restrizioni formalmente indicate dall'Amministratore del sistema, compresi fra un livello massimo (tutti i documenti della stessa UOR) e minimo (esclusivamente quelli trattati dal singolo addetto).

### **7.2. regole per la tenuta del registro di protocollo di emergenza ai sensi del dpr 445/2000**

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).

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

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente.

Nel concreto, si tratta di utilizzare un registro cartaceo che riproduce le schermate del programma di protocollazione.

Ogni registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Qualora nel corso di un anno non sia stato utilizzato il registro di emergenza, il responsabile del protocollo informatico deve annotarne anche il mancato uso.

Ogni documento è individuato dal numero assegnato nel registro di emergenza.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema, il responsabile del protocollo informatico provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotandovi il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

Il registro di emergenza viene sostanzialmente a configurarsi come un repertorio del protocollo unico: ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza sarà attribuito un nuovo numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza. A tale registrazione sarà associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione del relativo protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo unico recheranno, pertanto, due numeri: uno del protocollo di emergenza e uno del protocollo unico. L'efficacia della registrazione è dunque garantita dal numero attribuito dal registro di emergenza e a quel numero deve farsi riferimento per l'avvio dei termini del procedimento amministrativo; l'efficienza, invece, sarà garantita dall'unicità della catena documentale e dalla normalizzazione dei dati gestionali, comprese la classificazione e la fascicolazione archivistica.

### **7.3. Interoperabilità: descrizione dei livelli di attivazione delle funzionalità di interoperabilità**

Il sistema è dotato di un modulo che consente l'eventuale interscambio delle registrazioni di protocollo e relative informazioni accessorie con altri sistemi dello stesso tipo o di altri software che rispettano le regole tecniche previste dall'AIPA.

L'interscambio delle informazioni consiste nell'utilizzo della posta elettronica per l'invio e la ricezione di pacchetti di dati corrispondenti ad una o più registrazioni di protocollo.

A seguito della registrazione di un documento in partenza, ad esempio, può essere richiesta la consegna elettronica: in tal caso il sistema prepara una busta elettronica come previsto dalle regole tecniche AIPA contenente sia i dati essenziali della registrazione (mittente, destinatari, oggetto, data e numero di registrazione) che eventuali dati accessori (UOR, RPA, classificazione, identificativo di un fascicolo o di un procedimento ecc.). I dati sono organizzati in un file di segnatura in formato XML secondo il modello espresso dalla DTD indicata dall'AIPA.

La spedizione elettronica può contenere documenti informatici, cioè atti nati in formato elettronico e corredati dalla firma digitale come previsto dalla normativa nazionale, oppure rappresentazioni digitali di documenti cartacei in un formato standard (TIF o PDF). In ogni caso la segnatura contiene i riferimenti a tali file secondo le regole tecniche previste.

Per quanto riguarda il destinatario è possibile indicare con il livello di precisione desiderato lo specifico ufficio e persona cui indirizzare la spedizione semplicemente consultando la base dati dei corrispondenti esterni memorizzata nel sistema. Essa può contenere, tra l'altro, i dati dell'Area Organizzativa Omogenea della specifica struttura del destinatario, quali la casella istituzionale e l'indirizzo stradale. I documenti inviati avranno una codifica tale da risultare univoci su tutto il territorio nazionale, essendo prefissati dal codice dell'amministrazione e dal codice UOR della struttura mittente.

Il sistema ricevente può disporre di un agente software che processa tutti i messaggi pervenuti alla casella elettronica istituzionale. Se un messaggio rispetta la sintassi prevista ed è dotato di un certificato valido, l'agente software può rispondere automaticamente al sistema mittente con un messaggio di conferma; in caso contrario sarà inviato un messaggio di rifiuto. Il testo dei messaggi di conferma e rifiuto sono nel formato XML previsto.

L'interoperabilità richiede l'ausilio di un'autorità di certificazione che garantisca l'autenticità ed integrità dei certificati relativi alle caselle di posta elettronica. A tal fine, l'Istituto Autonomo Case Popolari di Ascoli Piceno fin da ora, definisce una casella di posta elettronica adibita a finalità di protocollazione, e la comunicherà all'IPA per l'inserimento nell'indice delle Amministrazioni Pubbliche.

Saranno protocollati solo i messaggi inviati alla casella istituzionale di posta elettronica.

Se il messaggio di posta elettronica perviene ad una casella diversa da quella istituzionale, si dovrà scegliere una delle seguenti modalità:

- a) Il messaggio dovrà essere restituito al mittente con l'indicazione della casella di posta adibita alla protocollazione;
- b) Il messaggio dovrà essere reindirizzato alla casella istituzionale di posta elettronica e per conoscenza al mittente.

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dall'AIPA, e sia necessario attribuirne efficacia probatoria, il messaggio (o il documento trasmesso) deve essere di norma stampato con la dicitura “documento ricevuto via posta elettronica” ed è successivamente protocollato, smistato, assegnato, gestito e tenuto come un documento originale cartaceo.

#### ***7.4. Accesso e privacy: procedure per la consultabilità dei documenti e per la tutela dei dati personali***

L'accesso alla documentazione sia cartacea che in formato elettronico avviene in conformità a quanto stabilito dalla normativa vigente.

### ***8. Disposizioni finali***

#### ***8.1. modalità di comunicazione del manuale***

Il presente documento viene adottato con atto determinativo del Direttore Generale e pertanto pubblicato all'albo pretorio dell'azienda, dopo di che si completa la sua diffusione mediante sito web aziendale.

#### ***8.2. modalità di aggiornamento del manuale***

IL Responsabile del servizio protocollo è nominato con atto determinativo del Direttore Generale ed ha il compito di garantire la corretta applicazione delle regole contenute nel manuale di gestione nonché di curarne l'aggiornamento, a cadenza annuale, in relazione alle eventuali esigenze di ordine organizzativo e normativo.