



Città di Pachino
Provincia di Siracusa



**MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO
INFORMATICO E DEI FLUSSI
DOCUMENTALI**

(Regolamento adottato ai sensi dell'art. 5 del D.P.C.M.
3/12/2013)

APPROVATO CON DELIBERAZIONE DELLA G.C. N. 139 DEL 05.08.2016

Indice generale

Titolo 1 – Principi Generali

- 1.1 Premessa
- 1.2 Ambito di applicazione del Manuale
- 1.3 Definizioni e norme di riferimento
- 1.4 Area Organizzativa Omogenea
- 1.5 Servizio per la gestione informatica del protocollo
- 1.6 Conservazione delle copie del registro informatico di protocollo
- 1.7 Firma digitale
- 1.8 Casella di Posta Elettronica
- 1.9 Accreditamento dell'amministrazione all'IPA

Titolo 2 – Modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio dei documenti

- 2.1 Premessa
- 2.2 Documento ricevuto
- 2.3 Documento inviato
- 2.4 Documento interno
- 2.5 Documento informatico
- 2.6 Documento analogico-cartaceo
- 2.7 Formazione dei documenti. Aspetti operativi
- 2.8 Firma digitale
- 2.9 Uso della posta elettronica
- 2.10 Uso della Posta Elettronica Certificata

Titolo 3 – Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti

- 3.1 Flusso dei documenti in ingresso alla AOO
 - 3.1.1 Ricezione di documenti informatici sulle caselle di posta istituzionali
 - 3.1.2 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili
 - 3.1.3 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale
 - 3.1.4 Errata ricezione di documenti digitali
 - 3.1.5 Errata ricezione di documenti cartacei
 - 3.1.6 Attività di protocollazione dei documenti
 - 3.1.7 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici
 - 3.1.8 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei
 - 3.1.9 Archiviazione dei documenti informatici
 - 3.1.10 Archiviazione dei documenti cartacei
 - 3.1.11 Assegnazione, classificazione, fascicolazione e presa in carico dei documenti
- 3.2 Flusso dei documenti in uscita dalla AOO
 - 3.2.1 Verifica formale dei documenti da spedire
 - 3.2.2 Trasmissione di documenti informatici
 - 3.2.3 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

Titolo 4 – Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

- 4.1 Premessa
- 4.2 Unicità del protocollo informatico
- 4.3 Registro giornaliero di protocollo
- 4.4 Registrazione di protocollo
 - 4.4.1 Documenti informatici
 - 4.4.2 Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)

- 4.5 Segnatura dei documenti in partenza e interni
- 4.6 Variazione e/o Annullamento delle registrazioni di protocollo
- 4.7 Casi particolari di registrazione di protocollo
 - 4.7.1 Registri particolari
 - 4.7.2 Circolari e disposizioni generali
 - 4.7.3 Documenti cartacei in uscita con più destinatari
 - 4.7.4 Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi e borse di studio
 - 4.7.5 Protocollazione di documenti inerenti a gare d'appalto confezionati su supporti cartacei
 - 4.7.6 Protocollo urgenti
 - 4.7.7 Documenti non firmati – Lettere anonime
 - 4.7.8 Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale
 - 4.7.9 Protocollazione di documenti digitali pervenuti erroneamente
 - 4.7.10 Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente
 - 4.7.11 Corrispondenza personale o riservata
 - 4.7.12 Registrazione di documenti riservati – Protocollo riservato
- 4.8 Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo
- 4.9 Gestione delle registrazioni di protocollo con il SdP
- 4.10 Registrazioni di protocollo
- 4.11 Protocollo di emergenza

Titolo 5 – Sistema di classificazione, fascicolazione e piano di conservazione

- 5.1 La classificazione dei documenti
- 5.2 Titolario di classificazione
- 5.3 Fascicolazione dei documenti

Titolo 6 – Accessibilità al sistema di gestione informatica dei documenti

- 6.1 Controllo accessi degli operatori di protocollo

Titolo 7 – Funzionalità del sistema di gestione informatica e piano per la sicurezza informatica

- 7.1 Funzionalità

Titolo 8 – Approvazione e aggiornamento del manuale, norme transitorie e finali

- 8.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale
- 8.2 Regolamenti abrogati
- 8.3 Pubblicità del presente manuale
- 8.4 Rinvio

Titolo 9 – Elenco allegati

- Allegato "A": Elenco definizioni
- Allegato "B": Normativa di riferimento
- Allegato "C": Atto nomina del Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico.
- Allegato "D": Atto di affidamento servizio di conservazione.
- Allegato "E": Modello di carta intestata.
- Allegato "F": Elenco persone titolari della firma digitale.
- Allegato "G": Registro di emergenza manuale cartaceo.

1. PRINCIPI GENERALI

1.1. Premessa

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

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

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

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

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

Il Manuale è destinato:

- alla più ampia diffusione interna ed esterna.
- a fornire le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.
- Ai funzionari, agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti ed istruttori delle pratiche quale strumento di lavoro e di riferimento per la gestione dei documenti, degli affari e dei procedimenti amministrativi, nonché ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

1. Esso disciplina:

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

In estrema sintesi il MdG può essere interpretato come la tangibile manifestazione dell'avvio del processo di e-Government da parte dell'Amministrazione.

1.2. Ambito di applicazione del manuale

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

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi del **Comune di Pachino** a partire dalla data di approvazione del presente manuale.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa.

Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

1.3 Definizioni e norme di riferimento

Ai fini del presente manuale si intende per:

- "amministrazione", il Comune di Pachino;
- "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", o "CAD" il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale;

Si riportano, di seguito, 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.

1.4. Area Organizzativa Omogenea

Per la gestione dei documenti l'Amministrazione ha istituito un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO), denominata "COMUNE DI PACHINO".

Per AOO si intende un insieme definito di unità organizzative di una amministrazione, che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

All'interno della AOO "Comune di Pachino" il sistema di protocollazione è unico.

E' centralizzato per la corrispondenza in ingresso, mentre è decentralizzato per la corrispondenza in uscita attraverso tutti gli UO (operatori) che svolgono anche i compiti di UOP.
La AOO "Comune di Pachino" utilizza per il servizio protocollazione un'unica sequenza numerica, rinnovata per ogni anno solare.

1.5 Servizio per la gestione informatica del protocollo

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea "Comune di Pachino" all'interno del Settore "Affari generali ed Istituzionali" è istituito il servizio "Protocollo generale.

Al suddetto servizio è preposto il Responsabile del Settore "Affari generali ed Istituzionali" nonché il Responsabile del Protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali (RSP) nelle funzioni relative alla tenuta del protocollo informatico e alla gestione dei flussi documentali.

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;
- 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.

1.6 Conservazione delle copie del registro informatico di protocollo

Ai sensi della normativa vigente, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro giornaliero di protocollo viene trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione.

La conservazione digitale del registro giornaliero del protocollo informatico è stata esternalizzata con determinazione n.1051 del 08/10/2015 e affidata alla ditta Ifin Sistemi Srl, regolarmente accreditata presso l'Agenzia per l'Italia Digitale.

1.7 Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali, qualora se ne abbia la necessità, l'Amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai dipendenti da essa delegati a rappresentarla.

1.8 Casella di Posta Elettronica

In attuazione di quanto stabilito dalla Direttiva 27 novembre 2003 del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie – Impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'Amministrazione ha dotato tutti i dipendenti e/o vari servizi di una casella di posta elettronica.

Il sistema informatico di gestione protocollo adottato dal Comune consente l'interoperabilità tra il Comune di Pachino e le altre amministrazioni attraverso la posta elettronica certificata istituzionale (PEC). Il protocollo informatico riveste, a seguito del DPR 11 febbraio 2005, n.68 che sancisce pieno valore legale alla Posta Elettronica Certificata (PEC) un ruolo importante, ribadito dal CAD

(D.Lgs 7 marzo 2005 n.82) in vigore dal 1° gennaio 2006, che ha reso la ricezione dei messaggi opponibile a terzi in caso di contenzioso.

1.9 Accredитamento dell'Amministrazione all'IPA

In base al D. Lgs n.159 del 4 aprile 2006, che integra il Codice dell'Amministrazione digitale, il Comune si è dotato di un indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale ed ha proceduto, nell'ambito degli adempimenti previsti, ad accreditarsi presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) tenuto e reso pubblico dal CNIPA fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione stessa.

L'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati.

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

2.1 Premessa

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

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

- ricevuto;
- inviato;
- interno;

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

- informatico;
- analogico.

2.2 Documento ricevuto

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

Un documento informatico può essere recapitato:

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

Un documento analogico può essere recapitato:

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

2.3 Documento inviato

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata; se la dimensione del documento supera la dimensione massima dei messaggi stabilita dal sistema di posta utilizzata dall'Amministrazione si predispongono invii multipli.

Ogni documento cartaceo in partenza va di norma redatto in due esemplari; l'originale viene spedito mentre la minuta rimane all'ufficio. Sia l'originale che la minuta va corredata di firma autografa dal responsabile del procedimento.

2.4 Documento interno

I documenti interni sono prodotti in formato analogico o digitale.

Lo scambio tra UO di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria di norma avviene per mezzo della posta elettronica convenzionale.

I documenti prodotti dall'ente a solo uso interno, che non costituiscono atti preparatori e non rientrano in quelli esclusi dalla protocollazione, sono protocollati in modo che l'ufficio che riceve la documentazione venga registrato quale assegnatario (in carico a) del documento e l'ufficio che lo invia quale mittente interno.

2.5 Documento informatico

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

Secondo le norme del testo unico, il documento informatico soddisfa il requisito legale della forma scritta se lo stesso è sottoscritto con firma digitale o altro tipo di firma elettronica avanzata.

Tutti i documenti informatici provenienti dall'esterno sono considerati legalmente validi e sono protocollati se soddisfano i requisiti previsti dalla normativa vigente in materia. Nel caso in cui il documento pervenuto sia privo dei suddetti requisiti sarà cura del Responsabile del procedimento amministrativo di competenza valutarne la sua validità.

Ai sensi dell'art.53, comma 5 del DPR 445/2000 i documenti informatici devono essere protocollati.

Gli atti formati con strumenti informatici, i dati e i documenti informatici delle pubbliche amministrazioni, inviati/ricevuti all'interno o all'esterno, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, riproduzioni e copie per gli usi consentiti dalla legge.

2.6 Il documento analogico-cartaceo

Per documento analogico si intende un documento amministrativo *“formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiches, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale”*.

Il documento analogico cui si fa riferimento nel prosieguo del testo è il documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor) e poi stampata.

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

2.7 Formazione dei documenti – Aspetti operativi

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

I contenuti e la struttura dei documenti informatici sono definiti dai Responsabili delle singole UO (Funzionari o altre figure), utilizzando come modello quello definito dal Comune. (Allegato "E": Modello di carta intestata).

2.8 Firma digitale

Lo strumento che soddisfa i requisiti di integrità, riservatezza e non ripudio dei messaggi è la firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti da e per l'AOO e per sottoscrivere documenti.

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

Tale processo si realizza in modo conforme a quanto prescritto dalla normativa vigente.

2.9 Uso della posta elettronica

Al fine di velocizzare lo scambio di informazioni tra gli uffici con enti pubblici e privati e con i cittadini, nonché per la funzionale gestione dei procedimenti amministrativi, gli uffici fanno uso della posta elettronica.

Le PA sono chiamate ad adottare ogni iniziativa di sostegno e formazione per promuovere l'uso della posta elettronica da parte di tutto il personale dell'amministrazione stessa.

L'Amministrazione ha facoltà di assegnare ad ogni singolo dipendente una casella di posta elettronica per finalità amministrative su cui si veicolano le comunicazioni interne e quelle verso l'esterno dell'AOO.

Il Comune ha istituito per i servizi, per gli uffici e per i gruppi di lavoro delle caselle di posta elettronica utilizzate per fini istituzionali.

2.10 Uso della Posta Elettronica Certificata

La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante la PEC.

Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo.

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

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

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

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

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in Automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione della AOO ricevente.

Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.

I messaggi di ritorno, che sono classificati in:

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

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

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

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

3. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

3.1 Flusso dei documenti in ingresso alla AOO

3.1.1 Ricezione di documenti informatici sulle caselle di posta istituzionali

La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'Area organizzativa omogenea "Comune di Pachino" è assicurata tramite le caselle di posta elettronica certificate istituzionali accessibili ai vari Responsabili di Settore e/o Responsabili di Procedimento e/o UOP in cui è organizzata l'AOO.

I documenti informatici che pervengono agli UU, sono da questi valutati ai sensi dell'articolo 15, comma 7, del DPCM 31 Ottobre 2000 e, se soggetti a registrazione di protocollo, stampati ed inoltrati al Responsabile del Settore "Affari generali - Segreteria e Servizi Istituzionali" che procederà all'assegnazione del documento all'ufficio di competenza e successivamente protocollato a cura dell'ufficio "Protocollo generale".

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 il messaggio di posta elettronica non sia conforme agli standard indicati dalla normativa vigente, la valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quella di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal RPA.

Per le caselle di posta elettronica non certificata è a discrezione del Responsabile del Servizio o del dipendente a cui è affidata la gestione della casella di posta elettronica la trasmissione al protocollo per un'acquisizione formale.

3.1.2 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

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

Qualora il documento informatico su supporto rimovibile venga consegnato direttamente all'Amministrazione e sia accompagnato da una lettera di trasmissione, è quest'ultima ad essere protocollata; qualora, invece, manchi la lettera di trasmissione, sarà protocollato previa la compilazione dell'interessato di un documento autografo di presentazione.

3.1.3 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

Il personale dell'ufficio "Protocollo generale" provvede a ricevere dall'addetto dell'ufficio postale la corrispondenza quotidiana.

Le buste sono esaminate per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti e successivamente aperti dal Responsabile del Settore "Affari generali – Segreteria e Servizi Istituzionali" per gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione.

Le buste vengono allegare al documento stesso per la parte relativa ai timbri Postali.

La posta viene quindi vistata ed assegnata ai vari uffici di competenza.

Successivamente il personale dell'ufficio "Protocollo generale" procede alla apposizione dei timbri d'ingresso e alla protocollazione.

La stessa procedura viene adottata anche per la posta consegnata a mano dagli utenti, ricevuta via mail, pec o telefax.

I documenti cartacei consegnati direttamente agli Uffici Utente sono da questi valutati e, se ritenuti soggetti a protocollazione, inoltrati al Responsabile del Settore "Affari generali – Segreteria e Servizi Istituzionali" per l'iter di cui al presente punto 3.3.

3.1.4 Errata ricezione di documenti digitali

Nel caso in cui pervengano sulle caselle di posta elettronica certificata messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura : "MESSAGGIO PERVENUTO PER ERRORE – NON DI COMPETENZA DI QUESTA AOO".

La stesso comportamento si applica alla ricezione delle e-mail istituzionali non pec da parte degli addetti alla loro gestione.

3.1.5 Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente al Protocollo dell'Amministrazione documenti indirizzati ad altri soggetti le buste o i contenitori si restituiscono all'addetto dell'ufficio postale.

Qualora la busta o il contenitore venga aperto per errore, l'addetto all'apertura delle buste appone il timbro dell'ente inserendo la dicitura "PERVENUTO ED APERTO PER ERRORE" rinviandolo al mittente.

3.1.6 Attività di protocollazione dei documenti

Superati tutti i controlli precedentemente descritti i documenti, digitali o analogici, sono protocollati e gestiti secondo gli standard e le modalità indicate nel dettaglio nel successivo capitolo 4.

3.1.7 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

Nel caso di ricezione di documenti informatici mediante la casella di posta elettronica certificata, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dagli specifici standard del servizio di posta elettronica certificata dell'AOO.

Nel caso di ricezione di documenti informatici mediante la casella di posta elettronica non certificata, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è a discrezione del dipendente che gestisce la casella di posta .

3.1.8 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Gli addetti al protocollo non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a protocollazione.

Quando il documento cartaceo non soggetto a protocollazione è consegnato direttamente ad un Ufficio ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l' Ufficio che lo riceve è autorizzato a fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento e apporvi il timbro dell'Amministrazione con la data e la sigla dell'operatore.

La semplice apposizione del timbro dell'Amministrazione con la data e la sigla dell'operatore sulla copia non ha alcun valore giuridico e non comporta alcuna responsabilità del personale dell'Ufficio in merito alla ricezione e all'assegnazione del documento.

Nel caso, invece, si tratti di documenti soggetti a protocollazione, quando il documento cartaceo è consegnato direttamente ad un Ufficio ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio che lo riceve deve rilasciare la ricevuta in questione o in alternativa l'Ufficio è autorizzato a fotocopiare gratuitamente la pagina del documento su cui è stata apposta la segnatura di protocollo.

3.1.9 Archiviazione dei documenti informatici

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

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

La conservazione dei documenti archiviati in formato digitale avviene con le tecnologie e le procedure di cui alla Deliberazione AIPA 13 dicembre 2001, n.42.

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.

3.1.10 Archiviazione dei documenti cartacei

I fascicoli cartacei dell'archivio corrente sono conservati negli uffici utente di appartenenza e formati a cura dei Responsabili dei vari procedimenti amministrativi e/o tecnici a cui fa capo il servizio.

All'inizio di ogni anno, i vari uffici utente individuano i fascicoli relativi a procedimenti conclusi e/o non più necessari allo svolgimento delle attività amministrative e procedono alla loro archiviazione di deposito, rispettandone l'organizzazione che i fascicoli e le serie hanno nell'archivio corrente.

Il Responsabile del Servizio di competenza cura la formazione e la conservazione dell'elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito.

Si applicano in ogni caso, per l'archiviazione e la custodia dei documenti contenenti dati personali, le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali.

3.1.11 Assegnazione, classificazione, fascicolazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti alla UOP provvedono ad inviare il documento all'UOR che identifica poi l'UU di destinazione.

L'UOR:

- Esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- In caso di errore, restituisce il documento alla UOP mittente;
- In caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico riassegnandola, al proprio interno, ad un UU o direttamente al RPA;
- Esegue la prima classificazione (o classificazione di primo livello) del documento;

Il documento dopo la sua classificazione, va inserito nel fascicolo di competenza.

L'operazione va effettuata dal RPA.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo secondo l'ordine cronologico di registrazione.

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un autonomo procedimento amministrativo, il responsabile del procedimento, assegnatario del documento stesso, provvederà all'apertura

(istruzione) di un nuovo fascicolo. Qualora insorgano esigenze pratiche, il fascicolo può essere distinto in sottofascicoli, i quali a loro volta possono essere distinti in inserti.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo.

Il fascicolo è individuato da tre elementi:

- Anno di istruzione (cioè di apertura del fascicolo).
- Numero di repertorio, cioè un numero sequenziale del fascicolo all'interno della classe, attribuito da 1 a n con cadenza annuale.
- Oggetto, cioè descrizione testuale del procedimento amministrativo.

A questi tre elementi vanno aggiunti l'indicazione della Categoria e della Classe, nonché l'indicazione dell'unità organizzativa responsabile del procedimento a cui quel documento si riferisce.

3.2 Flusso dei documenti in uscita dalla AOO

3.2.1 Verifica formale dei documenti da spedire

Tutti i documenti da spedire, siano essi in formato digitale o analogico sono sottoposti, a cura degli uffici mittenti (tutti gli UOP abilitati alla protocollazione in uscita) a verifica formale dei loro requisiti essenziali ai fini della spedizione: oggetto sintetico ed esaustivo, corretta indicazione del mittente, corretta indicazione del destinatario e del suo indirizzo fisico o pec, sottoscrizione digitale o autografa, presenza di allegati se dichiarati, etc.

Se il documento è completo, esso è protocollato e su di esso viene apposta la segnatura di protocollo.

Successivamente il documento viene smistato dagli operatori dell'ufficio Protocollo generale.

3.2.2 Trasmissione di documenti informatici

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

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale del servizio di "posta elettronica certificata", conforme a quanto previsto dal DPR11 febbraio 2005, n. 68, offerto da un soggetto esterno in grado di garantire 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 elettroniche.

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

3.2.3 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

La UOP espleta direttamente tutte le operazioni relative alla preparazione per la trasmissione di documenti cartacei provvedendo alla loro protocollazione, imbustamento e predisposizione delle ricevute di invio e di ritorno per le raccomandate.

Sarà cura poi dell'ufficio "Protocollo generale" procedere alle operazioni successive necessarie alla spedizione della corrispondenza.

Al fine di consentire il regolare svolgimento di tali operazioni gli uffici dell'Amministrazione devono far pervenire la posta in partenza all'ufficio "Protocollo generale" nelle ore stabilite dall'ufficio stesso.

Per eventuali situazioni di urgenza saranno autorizzate, in via eccezionale, procedure diverse da quella standard descritta.

4 - MODALITA' DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO

4.1 Premessa

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

4.2. Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della AOO "Comune di Pachino" il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica.

Essa si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 all'inizio dell'anno successivo.

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

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

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

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

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

In entrata il protocollo è centralizzato a cura dell'ufficio "Protocollo generale", mentre è decentralizzato in uscita ed è a cura delle varie UOP (Unità Organizzative di registrazione di Protocollo – rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo esclusivamente in uscita).

4.3 Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registro di protocollo nell'arco di uno stesso giorno. Esso viene prodotto automaticamente dal SdP e reso disponibile in PDF. Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il Registro giornaliero di protocollo è inviato in conservazione entro la giornata successiva lavorativa.

4.4 Registrazione di protocollo

Su ogni documento ricevuto, o spedito, dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità, per l'operatore, di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

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

4.4.1 Documenti informatici

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi, in modo formale, sulle/dalle caselle di posta elettronica certificate istituzionali dell'AOO.

La registrazione di protocollo di un documento informatico sottoscritto con firma digitale è eseguita dall'ufficio "Protocollo generale" dopo che l'operatore addetto al protocollo delle varie UOP ne ha accertato l'autenticità, la provenienza, l'integrità ed ha verificato la validità della firma e che il Responsabile del Settore "*Affari generali - Segreteria e Servizi Istituzionali*" abbia proceduto all'assegnazione dello stesso.

La registrazione del protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio e sia ad uno o più file ad esso allegati.

L'apposizione dei timbri di protocollo dei documenti informatici ricevuti sulle caselle di posta elettronica dovrà essere sempre apposta sul "frontespizio" del documento da dove si evince il mittente, il destinatario, l'oggetto, la data e l'ora d'invio del documento.

4.4.2 Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza.

La registrazione di protocollo di un documento cartaceo ricevuto viene sempre eseguita in quanto l'AOO ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

Nel caso di corrispondenza in uscita gli addetti alle varie UOP eseguono la registrazione di protocollo e inviano l'originale informatico sottoscritto e protocollato.

4.5 Segnatura dei documenti in partenza e interni

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

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

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

4.6 Variazione e/o Annullamento delle registrazioni di protocollo

Le variazioni e/o annullamenti delle registrazioni di protocollo sono di competenza dell'ufficio "Protocollo generale", previa autorizzazione da parte del Segretario Generale e/o dal Responsabile del Settore "*Affari generali*".

Le variazioni su "oggetto", "mittente" e "destinatario" vengono mantenute con un criterio di storicizzazione dall'SdP, evidenziando data, ora e utente che ha effettuato la modifica.

Nel caso in cui la correzione da apporre (es. aggiunta di un destinatario) venga comunicata all'ufficio "Protocollo generale" prima del versamento al sistema di conservazione del registro giornaliero di protocollo, l'ufficio di "Protocollo generale" o il RSP procederà ad apporre, sul sistema di protocollo informatico in uso all'Amministrazione, una nota al numero di protocollo in questione specificandone la motivazione.

Nel caso si debba procedere alla correzione ad avvenuto versamento al sistema di conservazione del protocollo giornaliero informatico si potrà procedere solo mediante una comunicazione scritta, regolarmente protocollata che farà fede come comunicazione di avvenuta modifica.

E' consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo solo attraverso l'apposizione della dicitura "annullato", 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. Deve inoltre potersi visualizzare la data di annullamento, l'operatore che ha effettuato tale operazione e gli estremi del provvedimento di autorizzazione. L'annullamento di una registrazione di protocollo deve essere richiesto con specifica nota, adeguatamente motivata.

4.7 Casi particolari di registrazione di protocollo

4.7.1 Registri particolari

Sono sottoposti a registrazione particolare presso distinti registri di protocollo i seguenti atti:

- ordinanze emanate dal sindaco
- atti rogati dal Segretario Generale (contratti e atti in forma pubblica amministrativa)
- scritture private autenticate
- ordinanze emanate dai Responsabili di Posizione Organizzativa
- atti depositati presso il Comune ai sensi dell'art.140 c.p.c. e dell'art.147 c.p.p.
- atti affissi all'Albo Pretorio

4.7.2 Circolari e disposizioni generali

Gli ordini di servizio, le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni interne vengono regolarmente protocollate.

4.7.3 Documenti cartacei in uscita con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo è unica ed è quella associata al documento informatico originale da cui sono state prodotte le copie cartacee da inviare a più destinatari.

4.7.4 Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi e borse di studio

La corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dall'interessato, o da persona da questi delegata, viene protocollata al momento della presentazione, dando ricevuta dell'avvenuta consegna con gli estremi della segnatura di protocollo.

Nell'eventualità che non sia possibile procedere immediatamente alla registrazione dei documenti ricevuti con rimessa diretta, gli stessi saranno accantonati e protocollati successivamente. In questo caso, al mittente o al suo delegato viene rilasciata ugualmente ricevuta senza gli estremi del protocollo.

4.7.5 Protocollazione di documenti inerenti a gare d'appalto confezionati su supporti cartacei

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" o simili, o comunque dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma viene protocollata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo, della data e l'ora di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, e inviata all'ufficio utente interessato.

Per rendere più efficienti le procedure di gara, i responsabili dei Servizi provvedono a comunicare all'ufficio "Protocollo generale" la data e l'ora di scadenza di tali gare.

4.7.6 Protocolli urgenti

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

Solo in questo caso l'ufficio competente si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento.

Tale procedura viene osservata sia per i documenti in ingresso che per quelli in uscita.

4.7.7 Documenti non firmati- Lettere anonime

I documenti non firmati e/o lettere anonime vengono protocollate previa valutazione da parte del Segretario Generale e/o dal Responsabile del Settore "*Affari generali – Segreteria e Servizi Istituzionali*".

4.7.8 Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale

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

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

4.7.9 Protocollazione di documenti digitali pervenuti erroneamente

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

4.7.10 Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento cartaceo erroneamente inviato all'AOO, l'addetto al protocollo generale, previa autorizzazione, provvede o ad annullare il protocollo stesso o a protocollare il documento in uscita, indicando nell'oggetto "protocollato per errore". Il documento oggetto della rettifica viene restituito al mittente con la dicitura "protocollato per errore".

4.7.11 Corrispondenza personale o riservata

La corrispondenza con la dicitura "riservata" o "personale" non è aperta e viene consegnata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averne preso visione, se valuta che i documenti ricevuti non sono personali, è tenuto a trasmetterli all'ufficio "protocollo generale" abilitato alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

4.7.12 Registrazione di documenti riservati – Protocollo riservato

La corrispondenza che viene ritenuta dal responsabile particolarmente "delicata" per i dati contenuti viene fatta protocollare con protocollo riservato.

4.8 Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Sono escluse dalla registrazione di protocollo le seguenti tipologie di documenti:

- tutti i documenti che, per loro stessa natura, non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa presente o futura come stampe pubblicitarie;
- gazzette ufficiali, bollettini ufficiali della regione, libri, giornali, riviste, e ogni sorta di pubblicazione;
- gli allegati, se accompagnati da lettera di trasmissione e, in genere, tutti i lavori (studi, statistiche, ecc.) che, essendo accompagnati da lettera di trasmissione, non necessitano di ulteriore protocollazione;
- tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare su registri cartacei o informatici autorizzati quali: annotazioni, trascrizioni, registrazioni sugli atti dello stato civile, dell'anagrafe della popolazione e delle liste elettorali;
- atti relativi alle operazioni attinenti al censimento della popolazione o di altri censimenti particolari;

Sono altresì esclusi dalla registrazione di protocollo gli atti riservati personali.

4.9 Gestione delle registrazioni di protocollo con il SdP

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

Il sistema di sicurezza del centro servizi garantisce la protezione di tali informazioni sulla base della relativa architettura tecnologica, sui controlli d'accesso e i livelli di autorizzazione realizzati.

4.10 Registrazioni di protocollo

4.10.1 Attribuzione del protocollo

Al fine di assicurare l'immodificabilità dei dati e dei documenti soggetti a protocollo, il SdP appone al documento protocollato un riferimento temporale, come previsto dalla normativa vigente.

Il SdP assicura l'esattezza del riferimento temporale con l'acquisizione periodica del tempo ufficiale di rete.

Come previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, l'AOO aderente al SdP è informata della necessità di non inserire informazioni "sensibili" e "giudiziarie" nel campo "oggetto" del registro di protocollo.

4.10.2 Modalità di produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

Di seguito sono descritte le modalità di produzione e di invio in conservazione, entro la giornata lavorativa successiva, del Registro giornaliero informatico con l'indicazione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate per garantire l'immodificabilità della registrazione medesima.

La procedura di cui sopra viene effettuata dal Responsabile della gestione documentale, nominato con apposito atto, o in caso di assenza dal vicario.

Il SdP provvede all'esecuzione automatica della stampa su file, in formato .PDF, del Registro giornaliero di protocollo. Il documento così creato riporta su un unico file il riepilogo di tutte le registrazioni di protocollo eseguite nell'ambito della stessa giornata.

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

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

All'avvio del processo di creazione del pacchetto di versamento, vengono elaborati i dati presenti nel registro di protocollo al fine di:

1. Ottenere i metadati di profilo specifici da inviare al sistema di conservazione (Numero iniziale, Numero Finale, Data inizio registrazione, Numero di documenti registrati, Numero di documenti annullati);
2. Effettuare la registrazione del file PDF nel registro/repertorio stabilito e memorizzare tra gli attributi estesi del documento quelli calcolati precedentemente;
3. Predisporre il documento all'invio in conservazione indicando lo stato "da conservare";

4. Inviare, in caso di anomalia durante il flusso, una notifica al responsabile della conservazione.

Il trasferimento del Pacchetto di versamento al sistema di conservazione avviene tramite canale *WebServices*. Al riguardo è previsto un processo automatico che si occupi di creare il pacchetto di versamento, inviarlo al sistema di conservazione e registrare lo stato del versamento stesso. Il processo provvede a:

1. Estrarre dal registro giornaliero il documento da inviare in conservazione. *In generale è presente un solo documento da inviare ma, nel caso si sia verificato un problema nei giorni precedenti, la procedura effettua l'invio di tutti i documenti in attesa;*
2. Predisporre il pacchetto di versamento estraendo le informazioni necessarie dal documento e dal sistema;
3. Inviare il pacchetto in modalità sincrona;
4. Indicare nel documento lo stato "conservato", in caso di esito positivo;
5. Indicare nel documento lo stato "errore" ed inviare una notifica al responsabile della conservazione, in caso di esito negativo.

L'uso combinato dei meccanismi permette di conferire validità e integrità ai contenuti del *file* del registro di protocollo.

E' inoltre ancora disponibile una funzione applicativa di "Stampa registro di protocollo" per il salvataggio su supporto cartaceo dei dati di registro.

Al termine delle operazioni giornaliere, o comunque entro il successivo giorno lavorativo, all'interno del centro servizi dell'erogatore del SdP sono effettuate le seguenti operazioni di garanzia:

- *export* delle tabelle contenenti i dati dei registri di protocollo dell' AOO e loro acquisizione dai sistemi di esercizio sulla stazione di gestione dell'area sicurezza;
- cifratura dei file per i quali è prevista questa operazione;

4.10.3 Tenuta delle copie del registro di protocollo

Il Responsabile della Gestione Documentale provvede a conservare copie del registro di protocollo giornaliero in formato pdf in apposita cartella in ordine cronologico.

4.11 Protocollo di emergenza

E' istituito, in relazione al disposto dell'art.63 del T.U. approvato con DPR 28.12.2000 n.445, il "Registro protocollo cartaceo di emergenza" per la protocollazione manuale quando non sia possibile, per cause tecniche, fare uso della procedura informatica.

Il Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza.

Il registro delle emergenze, prima dell'uso, dovrà essere vidimato dall'RSP che provvederà alla numerazione dei fogli.

Prima di iniziare la registrazione, di volta in volta, dovrà essere annotata la causa che ha determinato l'emergenza. Nel protocollo di emergenza è assegnata la numerazione progressiva relativa alla giornata in uso.

Cessata l'emergenza, dopo aver annullato gli spazi eventualmente liberi, a fondo pagina, è annotata la chiusura delle registrazioni e tutte le registrazioni fatte sono trasferite nel sistema informatico mediante specifica procedura del SdP.

5. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE

5.1 La classificazione dei documenti

La classificazione è un'attività di organizzazione logica di tutti i documenti correnti, ricevuti, spediti e interni, protocollati e non: essa stabilisce in quale ordine reciproco i documenti si organizzino nello svolgimento dell'attività amministrativa.

Per questo motivo sono soggetti a classificazione tutti i documenti che entrano a far parte del sistema documentario del Comune, a prescindere dal supporto utilizzato (cartaceo o informatico) e dallo stato di trasmissione (documenti ricevuti, spediti, interni). Lo scopo della classificazione è quello di individuare, all'interno di uno schema generale relativo al complesso delle competenze del Comune, l'ambito specifico all'interno del quale si colloca il documento (più precisamente, il procedimento, il fascicolo o la serie a cui appartiene il documento). L'attribuzione di un indice di classificazione, derivante da uno schema strutturato gerarchicamente, serve ad assegnare a ciascun documento un codice identificativo che, integrando (quando presente) il numero di protocollo, colleghi il documento in maniera univoca ad una determinata unità archivistica, generalmente un fascicolo.

5.2 Titolare di classificazione

Il Piano di classificazione (Titolario) è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti di archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente e si suddivide in titoli, classi, sottoclassi.

5.3 Fascicolazione dei documenti

Per ogni procedimento l'Amministrazione raccoglie in un fascicolo informatico gli atti, i documenti e i dati del procedimento medesimo da chiunque formati. Tutti i documenti prodotti o ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli.

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

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

Quando un nuovo documento viene recapitato all'Amministrazione l'ufficio competente stabilisce, se il documento debba essere collegato ad un procedimento in corso, e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente, oppure se il documento si riferisce ad un nuovo procedimento per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo. Ogni ufficio può creare e gestire fascicoli autonomamente, inserendo al proprio interno tutti i documenti che ritiene necessari.

Un documento può stare all'interno di più fascicoli diversi.

Si fa presente che l'AOO Comune di Pachino ancora non ha adottato il Titolare di classificazione e l'utilizzo dei fascicoli nel protocollo informatico.

6. ACCESSIBILITA' AL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI

6.1 Controllo accessi degli operatori di protocollo

Ad ogni operatore è assegnata una "Login", una "password" d'accesso al sistema informatico di gestione del protocollo ed un livello di abilitazione. Ogni operatore, identificato dalla propria login, dal sistema informatico di gestione del protocollo, è responsabile della corrispondenza dei dati desunti dal documento protocollato con quelli immessi nel programma di protocollo, e della

corrispondenza del numero di protocollo di un documento all'immagine o file del documento stesso archiviato nel sistema informatico.

7. FUNZIONALITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA E PIANO PER LA SICUREZZA INFORMATICA

7.1 Funzionalità

Le generalità delle funzioni del sistema sono regolate dalla documentazione tecnica dello specifico software gestionale al momento in uso, a cui si rinvia.

Il sistema operativo utilizzato per la gestione informatica dei documenti di cui all'art.7, commi 1 e 6 del DPCM 31 ottobre 2000 è conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.

Per quanto riguarda le misure tecniche atte a garantire la non modificabilità delle registrazioni di protocollo e del registro giornaliero informatico di protocollo e le misure tecniche atte ad assicurare la contemporaneità delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo si rimanda alla documentazione tecnica del software gestionale.

Le modalità di trattamento delle informazioni annullate o modificate sono descritte al punto 4.6 del presente manuale.

Le funzioni per la gestione del registro di emergenza ed il conseguente recupero automatico dei dati sono descritti al punto 4.11 del presente manuale.

Per quanto riguarda il calcolo dell'impronta dei documenti informatici, si rimanda alla documentazione tecnica del software gestionale.

Le modalità di segnatura dei documenti cartacei ed informatici di cui agli articoli 9,18 e 19 del DPCM 31 ottobre 2000, sono descritte ai punti 4.4 e 4.5 del presente regolamento.

8. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI

8.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

L'amministrazione adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del Responsabile del Settore "*Affari generali ed istituzionali*" e del Responsabile del protocollo informatico e gestione documentale (RSP).

Il presente Manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

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

8.2 Regolamenti abrogati

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

8.3 Pubblicità del presente Manuale

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

Inoltre copia del presente Manuale è pubblicata sul sito internet dell'amministrazione.

8.4 Rinvio

Per quanto non espressamente previsto nella precedente disciplina, si fa rinvio alla normativa vigente in materia di protocollo informatico e firma digitale.

9. ELENCO ALLEGATI

Allegato "A": Elenco definizioni

Allegato "B": Normativa di riferimento

Allegato "C": Atto di nomina del Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico.

Allegato "D": Atto di affidamento servizio di conservazione.

Allegato "E": Modello di carta intestata.

Allegato "F": Elenco persone titolari della firma digitale.

Allegato "G": Registro di emergenza manuale cartaceo.