ARS

Repubblica Italiana
Assemblea Regionale Siciliana

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Sommario

1 PRINCIPI GENERALI

1.1 Premessa

L'Assemblea regionale siciliana adotta il presente manuale di gestione del protocollo informatico, nel rispetto dei principi della normativa vigente in materia di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

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

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

Il manuale è destinato alla più ampia diffusione in quanto fornisce le istruzioni complete per seguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.

Il presente documento, pertanto, si rivolge non solo agli operatori di protocollo, ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'Amministrazione. Il manuale descrive l'ambito di applicazione, le definizioni usate e i principi generali del sistema, nonché, le procedure di gestione dei documenti e dei flussi documentali.

1.2 Definizioni e acronimi

Ai fini del presente manuale si intende per:

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

Di seguito si riportano gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- **MdG** - Manuale di Gestione del protocollo informatico
- **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;
- **PdP** – Prodotto di protocollo informatico – l'applicativo sviluppato o acquisito dall'amministrazione per implementare il servizio di protocollo informatico;
- **UP** - Ufficio Protocollo - rappresenta gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo;
- **SER** – Servizi ovvero unità organizzative 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;

- **UFF** - un ufficio dell'Amministrazione 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.

1.3 Riferimenti normativi

- Amministrazione digitale:
  - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 – "Regole tecniche per il Protocollo Informatico di cui al DPR 428/98";
  - Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 – "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
  - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004 – "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici";
  - Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82. – "Codice dell'Amministrazione digitale (CAD)";
  - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011 – "Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e Amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni";
  - 2014-Regole tecniche in materia di sistema di conservazione e Regole tecniche per il protocollo informatico, supplemento ordinario n. 20 della gazzetta ufficiale del 12/3/2014, n. 59;
- Posta elettronica certificata:
  - Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n.68. – "Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata";
  - Circolare n. 1/2010/DDI – "Uso della Posta Elettronica Certificata nelle amministrazioni pubbliche";
- Firma elettronica:
  - Decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10 – "Attuazione della direttiva 1999/93/CE relativa ad un quadro comunitario per le firme elettroniche";
  - Decreto del Presidente della Repubblica 7 aprile 2003, n. 137 – "Regolamento recante disposizioni di coordinamento in materia di firme elettroniche a norma dell'articolo 13 del decreto legislativo 23 gennaio 2002";
  - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 marzo 2009 – "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici";
- Sicurezza:
  - "Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nella disponibilità dall'Amministrazione dell'Assemblea regionale siciliana, nonché alla libera circolazione di tali dati", reso esecutivo con D.P.A. n. 406 del 20 novembre 2018.

1.4 Area Organizzativa Omogenea

La gestione dei documenti fa capo al Segretariato generale, Ufficio Affari generali che cura la tenuta del protocollo informatico. All'interno dell'Assemblea il sistema archivistico è unico.

Il sistema di protocollazione è totalmente centralizzato, nel senso che tutta la corrispondenza, in **ingresso** e in **uscita**, è gestita da tre unità organizzative con funzione di UP:

- Segreteria Generale - Ufficio protocollo;
- Gabinetto del Presidente;
- Commissione d'inchiesta e vigilanza sul fenomeno della mafia e della corruzione in Sicilia.

1.5 Articolazione dell'amministrazione

L'Assemblea Regionale Siciliana è articolata in:

- Servizi: costituiscono una struttura dotata di autonomia funzionale e comprende, di norma, più uffici caratterizzati da omogeneità di attribuzioni e fini;
- Uffici: costituiscono le unità organizzative mediante la quale l'amministrazione svolge i propri compiti ed è posto, di norma, all'interno di un Servizio.
- Aree: i Servizi sono raggruppati in Aree di coordinamento al fine di una piena e coerente attuazione degli indirizzi dell'Amministrazione;

1.6 Ufficio per la gestione informatica del protocollo

Il Capo dell'Ufficio degli affari generali del Segretariato generale è responsabile della *tenuta del protocollo informatico.*

In relazione alla modalità di fruizione del servizio di protocollo l'Amministrazione provvede a:

- predisporre lo schema del manuale di gestione del protocollo informatico con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- pubblicare il manuale sul sito istituzionale dell'amministrazione;
- abilitare gli utenti all'utilizzo del PdP 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 e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo;
- 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 PdP.

1.7 Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali l'amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla. Nell'allegato 1 viene riportato l'elenco delle persone titolari di firma digitale.

1.8 Tutela dei dati personali

L'amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali, comuni, sensibili e/o giudiziari, contenuti nella documentazione amministrativa di propria competenza si attiene alla normativa interna in materia di tutela della privacy.

1.9 Caselle di Posta Elettronica

L'Amministrazione si dota di una casella di posta elettronica certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell'Amministrazione e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

Tale casella è utilizzata per tutte le comunicazioni ad eccezione di quelle che coinvolgono uffici e/o servizi che per esigenze particolari, elencate nell'allegato 2, sono, altresì, dotati di proprie caselle PEC.

1.10 Sistema di classificazione dei documenti

Prima dell'avvio del sistema di protocollo informatico e' adottato un unico titolario di classificazione per l'archivio centrale unico dell'amministrazione.

Si tratta di un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero definita sulla base dell'organizzazione funzionale dell'Amministrazione, consentendo di organizzare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi.

1.11 Formazione

L'Amministrazione stabilisce percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono tutte le figure professionali.

1.12 Accreditamento dell'Amministrazione all'IPA

L'Amministrazione si è dotata di una casella di posta elettronica certificata attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, affidata alla responsabilità dell'UP incaricato; quest'ultimo procede alla lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta. L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA), tenuto e reso pubblico dalla medesima fornendo le informazioni che individuano l'articolazione dell'Amministrazione.

1.13 Piano di attuazione

In coerenza con quanto previsto e disciplinato dal presente manuale, tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Amministrazione sono registrati all'interno del registro ufficiale di protocollo informatico. Pertanto, tutti gli eventuali registri di protocollo, interni ai SER e/o UFF, diversi dal registro ufficiale di protocollo informatico, sono aboliti ed eliminati con l'entrata in vigore del manuale stesso.

Fanno eccezione:

- Il registro delle circolari interne;

- Eventuali registri per la protocollazione di corrispondenza riservata in uso esclusivo alla Segreteria Generale e al Gabinetto del Presidente.

2 PIANO PER LA SICUREZZA

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

2.1 Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

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

2.2 Generalità

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

Il piano di sicurezza:

- si articola, di conseguenza, in due componenti: una di competenza del PdP, una di competenza della Amministrazione;
- si basa sui risultati dell'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati e i documenti trattati, rispettivamente, nei locali dove risiedono le apparecchiature utilizzate dal PdP e nei locali della Amministrazione;
- si fonda sulle direttive strategiche di sicurezza stabilite;
- definisce:
    - le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno, rispettivamente, del Centro servizi e della Amministrazione;
    - le modalità di accesso al PdP;
    - gli aspetti operativi della sicurezza, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza previste dalla normativa interna in materia di protezione dei dati personali;
    - i piani specifici di formazione degli addetti;
    - le modalità esecutive del monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il PdP, saranno conservati secondo le vigenti norme e saranno consultati solo in caso di necessità.

2.3 Formazione dei documenti - Aspetti attinenti alla sicurezza

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

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

I documenti dell'Amministrazione sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati PDF, XML e TIFF. I documenti informatici redatti dall'Amministrazione con altri prodotti di text editor sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF, XML e TIFF), come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno dell'Amministrazione, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici.

2.4 Gestione dei documenti informatici

Il sistema operativo delle risorse elaborative destinate ad erogare il servizio di protocollo informatico è conforme alle specifiche previste dalla normativa vigente. Il sistema operativo del server che ospita i file utilizzati come deposito dei documenti è configurato in maniera da consentire:

- l'accesso esclusivamente al server del protocollo informatico in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa mai accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- assicura la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- fornisce informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e gli atti dalla stessa formati al fine dell'adozione del provvedimento finale;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;

- consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di "privacy", con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili e giudiziari;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

2.5 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

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

Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno dell'Amministrazione o ad altri destinatari, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

Il server di posta certificata del fornitore esterno (provider) di cui si avvale l'Amministrazione, oltre alle funzioni di un server SMTP tradizionale, svolge anche le seguenti operazioni:

- accesso all'indice dei gestori di posta elettronica certificata, allo scopo di verificare l'integrità del messaggio e del suo contenuto;
- tracciamento delle attività nel file di log della posta;
- gestione automatica delle ricevute di ritorno.

Lo scambio per via telematica di messaggi protocollati tra Amministrazioni diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, sensibili e/o giudiziari come previsto dalla normativa interna in materia.

Per garantire all'Amministrazione ricevente la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza, l'integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata la tecnologia di firma digitale a disposizione delle amministrazioni coinvolte nello scambio dei messaggi.

2.6 Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso, pubblica (UserID) e privata (Password) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale. Queste, in sintesi, sono:

- consultazione, per visualizzare in modo selettivo, le registrazioni di protocollo eseguite da altri;
- inserimento, per inserire gli estremi di protocollo e effettuare una registrazione di protocollo ed associare i documenti;

- modifica, per modificare i dati opzionali di una registrazione di protocollo;
- annullamento, per annullare una registrazione di protocollo autorizzata dal RSP.

Le regole per la composizione delle password e il blocco delle utenze valgono sia per gli amministratori delle Amministrazioni che per gli utenti delle Amministrazioni.

Le relative politiche di composizione, aggiornamento e, in generale di sicurezza, sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie tramite il sistema operativo.

Il PdP fruito dall'Amministrazione:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente, o gruppi di utenti;
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore. Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate.

Ad ogni documento, all'atto della registrazione nel sistema di protocollo informatico, viene associata una Access Control List (ACL) che consente di stabilire quali utenti, o gruppi di utenti, hanno accesso ad esso (sistema di autorizzazione o profilazione utenza).

Considerato che il PdP segue la logica dell'organizzazione, ciascun utente può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati al suo SER, o agli Uffici Utente (UFF) ad esso subordinati.

Il sistema consente, altresì, di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'Amministrazione.

I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio o di una ricerca full text.

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono attribuiti dal RSP dell'Amministrazione. Tali livelli si distinguono in: abilitazione alla consultazione, abilitazione all'inserimento, abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

La gestione delle utenze rispetta i seguenti principi operativi:

- gli utenti creati non sono mai cancellati ma, eventualmente, disabilitati (su richiesta esplicita dell'amministratore dell'Amministrzione o per errori di inserimento);
- la credenziale privata degli utenti e dell'amministratore Amministrazione non transita in chiaro sulla rete, né al momento della prima generazione, né successivamente al momento del login.

L'autorizzazione all'accesso ai registri di protocollo è regolata tramite i seguenti strumenti:

- liste di competenza, gestite dall'Amministrazione per la definizione degli utenti abilitati ad accedere a determinate voci del titolario;
- ruoli degli utenti, gestiti dall'amministratore di ente (amministrazione), per la specificazione delle macro-funzioni alle quali vengono abilitati;
- protocollazione "particolare o riservata", gestita dall' amministratore di ente, relativa a documenti sottratti alla consultazione da parte di chi non sia espressamente abilitato.

La visibilità completa sul registro di protocollo è consentita soltanto all'utente con il profilo di utenza di "Responsabile del registro" e limitatamente al registro dell'Amministrazione sul quale è stato abilitato ad operare.

L'utente assegnatario dei documenti protocollati è invece abilitato ad una vista parziale sul registro di protocollo. Tale vista è definita dalle voci di titolario associate alla lista di competenza in cui l'utente è presente (sia come singolo, sia come ufficio).

L'operatore che gestisce lo smistamento dei documenti può definire riservato un protocollo ed assegnarlo per competenza ad un utente assegnatario.

Nel caso in cui sia effettuata una protocollazione riservata la visibilità completa sul documento è possibile solo all'utente a cui il protocollo è stato assegnato per competenza e ai protocollatori che hanno il permesso applicativo di protocollazione riservata (permesso associato al ruolo).

Tutti gli altri utenti (seppure inclusi nella giusta lista di competenza) possono accedere solo ai dati di registrazione (ad esempio: progressivo di protocollo, data di protocollazione) mentre vedono mascherati i dati relativi al profilo del protocollo (ad esempio: classificazione).

2.7 Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avviene sulla base delle disposizioni vigenti in materia.

3 MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI

II presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'Amministrazione. Preliminarmente, occorre caratterizzare l'oggetto di scambio: il documento amministrativo.

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

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

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

- analogico;
- informatico.

Pertanto, soprattutto nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali da parte dell'amministrazione, il documento amministrativo può essere disponibile anche nella forma analogica.

3.1 Documento ricevuto

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dall' Amministrazione con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente. Un documento informatico può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;

2. su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, floppy disk, tape, pen drive, etc, consegnato direttamente alla UP o inviato per posta convenzionale o corriere.

Un documento analogico può essere recapitato:

1. a mezzo posta convenzionale o corriere;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. per telefax o telegramma;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso delegata.

3.2 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 non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dall'Amministrazione.

In caso contrario, il documento informatico viene riversato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasposto al destinatario.

3.3 Documento interno formale

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche. Lo scambio tra SER/UFF di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico probatoria, avviene di norma per mezzo della posta elettronica convenzionale, o, se disponibile, di quella certificata.

Il documento informatico scambiato viene prima sottoscritto con firma digitale e poi protocollato.

Nella fase transitoria di migrazione verso la completa gestione informatica dei documenti, il documento interno formale può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno dell'Amministrazione. In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa sia sull'originale che sulla minuta e successivamente protocollato.

3.4 Documento interno informale

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione. Di conseguenza, per la formazione, la gestione e la sottoscrizione di documenti informatici aventi rilevanza esclusivamente interna ciascun SER o UFF adotta, nei limiti della propria autonomia organizzativa, le regole sopra illustrate ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

3.5 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". Di seguito faremo riferimento ad un 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.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure di conservazione sostitutiva.

3.6 Formazione dei documenti - aspetti operativi

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa. Ogni documento per essere inoltrato formalmente all'esterno o all'interno:

- deve trattare un unico argomento, indicato in maniera sintetica ma esaustiva dall'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- deve essere identificato univocamente da un solo numero di protocollo.

Le firme (e le sigle se si tratta di documento analogico) necessarie alla redazione e perfezione sotto il profilo giuridico del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione. Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dal responsabile dei singoli SER.

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

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa dell’Amministrazione e del SER che ha prodotto il documento;

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

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

3.7 Sottoscrizione di documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente. I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità .

Requisiti degli strumenti informatici di scambio

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di sicurezza di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno dell'Amministrazione;
- l'interconnessione tra UFF e SER, nel caso di documenti interni formali;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

3.8 Firma digitale

Lo strumento che soddisfa i primi tre requisiti di cui al precedente paragrafo è la firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti per l'Amministrazione per sottoscrivere documenti, compresa la copia giornaliera del registro di protocollo e di riversamento, o qualsiasi altro file digitale con valenza giuridico-probatoria.
I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità. Tale processo si realizza con modalità conformi a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.

3.9 Verifica delle firme nel PdP

Nel PdP sono previste funzioni automatiche di verifica della firma digitale, nei formati P7M e PDF/A, apposta dall'utente sui documenti e sugli eventuali allegati da fascicolare.

3.10 Uso della posta elettronica certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045-2049 e successive modificazioni o integrazioni.

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 Amministrazione a un'altra, è possibile l'invio di documenti protocollati e firmati digitalmente come allegato.

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 altri destinatari.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema informatico dell'Amministrazione ricevente.

Il servizio di posta elettronica certificata è strettamente correlato all'indice della pubblica amministrazione (IPA), dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle Amministrazioni.

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 notifica per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

4 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, e le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

4.1 Generalità

In considerazione delle recenti disposizioni normative rivolte al risparmio della spesa, nonché la riduzione del cartaceo e l'utilizzo delle trasmissioni con la PA tramite PEC, si definiscono le seguenti procedure operative.

Il sistema di protocollo e gestione documentale prevede la possibilità di protocollare, in Ingresso e in Uscita, i messaggi di posta elettronica certificata (PEC) collegandosi direttamente con le caselle di posta degli uffici. I documenti possono essere direttamente protocollati dal PdP mantenendo inalterata la loro natura di documenti nativi digitali ed inseriti nel sistema di gestione dei documenti per la loro trattazione (Registro di protocollo, assegnazioni, fascicolazione).

4.1.1 Procedura per la protocollazione dei messaggi di Posta Elettronica Certificata(PEC)

La protocollazione dei messaggi di PEC si effettua attraverso l'accesso al PdP, per il quale si forniscono alcune indicazioni:

- le caselle PEC sono configurate per scaricare automaticamente i messaggi nel Sistema di gestione documentale e protocollo, unico canale per la loro visualizzazione. La corretta trattazione dei documenti informatici si basa sulla gestione completamente digitale, senza ricorrere alla stampa, dei documenti giunti tramite mail;
- le caselle PEC di Servizio sono inserite di default nel Sistema Documentale ed utilizzate ai fini della protocollazione; è possibile richiedere l'inserimento anche delle caselle dedicate a procedimenti specifici;
- le caselle PEC dell'amministrazione sono di norma configurate per ricevere solo da altre caselle PEC;
- per i messaggi soggetti a protocollazione ricevuti su casella non PEC, è opportuno inviare una mail di risposta al mittente per la ritrasmissione del messaggio alla casella PEC;
- i messaggi giunti su una casella PEC e re-inoltrati ad un'altra casella PEC non saranno gestiti correttamente dal sistema, quindi la protocollazione e successiva assegnazione dovrà essere effettuata dal primo destinatario PEC interno all'amministrazione;
- l'utilizzo di tali caselle è legato alla creazione delle cartelle di ricezione, collegate con le liste di competenza (ACL). Ad es. creando liste di competenza coincidenti con le divisioni, ogni casella

scarica le mail sulla cartella di ricezione accessibile alla lista di competenza formata dal personale del servizio/ufficio stesso e l'accesso tramite protocollo è legato alla relativa abilitazione.

4.1.1.1 PEC in entrata

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

Nell'ottica della ricerca della soluzione organizzativa più congeniale all'operatività delle strutture, i singoli Servizi possono predisporre, per le PEC in ingresso, la protocollazione accentrata presso un Ufficio centrale di protocollo piuttosto che la protocollazione decentrata presso le unità organizzative responsabili delle caselle.

L'Ufficio di protocollo provvede per le PEC:

- alla protocollazione delle mail in ingresso indirizzate alla/e caselle PEC di competenza;
- all'assegnazione sul sistema alle unità destinatarie; in caso di dubbi sarà assegnata alla Segreteria Generale per il seguito di competenza. Qualora una PEC fosse indirizzata a più unità, l'ufficio di protocollo provvederà ad effettuare la protocollazione per una unità e l'assegnazione per le altre destinatarie per evitare duplicazioni di protocollo.
- ad inviare al dirigente una mail di notifica di ogni assegnazione effettuata.

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente, ovvero non siano dotati di firma elettronica e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è inserito nel sistema di gestione documentale con il formato di origine apponendo la dicitura "documento ricevuto via posta elettronica" e successivamente protocollato, smistato, assegnato e gestito. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quello di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA).

4.1.1.2 PEC in uscita

Il sistema effettua contestualmente l'operazione di protocollazione dei documenti informatici ed il loro invio tramite PEC; il protocollo sarà così generato e inviato all'interno del sistema di gestione documentale.

In base ai dettami normativi, i documenti informatici inviati per PEC andranno firmati digitalmente; se alcuni funzionari sono delegati alla firma dal Dirigente, su richiesta si fornirà loro la firma digitale.

Per la protocollazione non sono necessari etichettatrice e scanner in quanto i documenti digitali non dovranno essere stampati né scansionati.

4.1.2 PEO in entrata

Nel caso in cui il messaggio viene ricevuto su una casella di posta elettronica non istituzionale o comunque non destinata al servizio di protocollazione, il messaggio stesso viene inoltrato alla casella di posta istituzionale. I controlli effettuati sul messaggio sono quelli sopra richiamati.

4.2 Flussi procedurali per la protocollazione dei documenti cartacei

4.2.1 Protocollazione in entrata

I documenti pervenuti a mezzo posta sono consegnati all' UP che, anche in base alle eventuali indicazioni presenti sul cartaceo, ad eccezione dei casi descritti successivamente, effettua sul sistema le seguenti operazioni:

- protocollazione della documentazione con la scansione dell'intero documento;
- classificazione, quando possibile;
- assegnazione al Servizio.

I documenti vengono trasmessi ai Servizi competenti.

I servizi provvedono:

- al ritiro e alla gestione della documentazione cartacea protocollata; qualora sorgano dubbi sulla competenza alla trattazione, la relativa corrispondenza sarà rimessa alla decisione del Segretario Generale, segnalando le relative motivazioni;
- alla presa in carico della documentazione sul sistema di gestione del protocollo;
- riassegnazione interna ai singoli utenti, classificazione e fascicolazione come in seguito specificato.

La corrispondenza personale non viene aperta, né protocollata, ma viene consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare l'istituzione, provvederà a inoltrarla all'Ufficio protocollo per la registrazione.

Quando la corrispondenza non rientra nelle categorie da ultimo indicate, si procede all'apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione. La corrispondenza in ingresso viene timbrata all'arrivo alla UP sull'involucro, viene, di norma, aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta, e contestualmente assegnata con indicazione manuale del destinatario sul documento medesimo e protocollata. La busta viene allegata al documento per la parte recante i timbri postali.

4.2.2 Protocollazione in uscita o interna

Ogni Servizio si occupa della preparazione della pratica per la protocollazione e della consegna all'ufficio di protocollo. L'ufficio provvede:

- alla protocollazione con la scansione dell'intero documento comprensivo degli allegati;
- alla classificazione, in base al codice di Titolario;
- all'imbustamento e spedizione della documentazione;
- all'assegnazione del formato elettronico attraverso il sistema di protocollo:
    - ai servizi destinatari interni;
    - al mittente, come minuta;
    - all'autore del documento, ove indicato (a piè di pagina).

4.2.3 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

La ricezione di documenti comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, l'altra al servizio di protocollazione informatica.

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'Amministrazione con gli standard specifici.

Il sistema di protocollazione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni vigenti, provvede alla formazione e all'invio al mittente di uno dei seguenti messaggi:

- messaggio di conferma di protocollazione: un messaggio che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto. Si differenzia da altre forme di ricevute di recapito generate dal servizio di posta elettronica dell'Amministrazione in quanto segnala l'avvenuta protocollazione del documento, e quindi l'effettiva presa in carico;
- messaggio di notifica di eccezione: un messaggio che notifica la rilevazione di una anomalia in un messaggio ricevuto;
- messaggio di annullamento di protocollazione: un messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza;
- messaggio di aggiornamento di protocollazione: un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza.

4.2.4 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Gli addetti all'UP non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione.

La semplice apposizione del timbro datario della UP per la tenuta del protocollo sulla copia, non ha alcun valore giuridico e non comporta alcuna responsabilità del personale della UP in merito alla ricezione ed all'assegnazione del documento.

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente, o da altra persona incaricata all'UP, ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'UP che lo riceve è autorizzata a:

- fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento;
- apporre gli estremi della segnatura se contestualmente alla ricezione avviene anche la protocollazione;
- apporre sulla copia così realizzata il timbro dell'amministrazione, con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore.

Nel caso di corrispondenza pervenuta ad un Servizio o Ufficio, questa deve consegnarla all' UP allo scopo di ottenere una ricevuta valida.

5 REGOLE DI ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI ED INVIATI

Il presente capitolo contiene le regole di assegnazione dei documenti in ingresso e in uscita adottate dall'UP.

5.1 Regole generali

Generalmente, con l'assegnazione si procede all'individuazione del Servizio/Ufficio competente e destinatario del documento in ingresso, e quindi al conferimento della responsabilità del procedimento

amministrativo, mentre l'attività di smistamento consiste nell'inviare il documento protocollato e segnato al medesimo.

L'assegnazione può essere effettuata per conoscenza o per competenza, e può essere estesa a tutti i soggetti ritenuti interessati, al fine di consentire la massima condivisione delle informazioni.

All'atto dell'assegnazione il Responsabile del Servizio/Ufficio di competenza - che provvede alla presa in carico del documento ed, in applicazione delle disposizioni organizzative in atto, all'eventuale sub-assegnazione al responsabile dell'istruttoria - verifica la corretta classificazione del documento (eventualmente correggendola), inserisce il documento in apposito fascicolo elettronico, e provvede alla lavorazione o all'archiviazione del documento.

I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio da un determinato documento (esposto, segnalazione, richiesta parere…), decorrono comunque dalla data di protocollazione.
Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi ed eventuali modifiche, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.
La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

Il documento in uscita, protocollato ed inviato dall'UP, è assegnato all'ufficio proponente. Tale assegnazione è generata automaticamente dal PdP ed è la conferma dell'avvenuta protocollazione del documento.

5.2 Attività di assegnazione

L'attività di assegnazione consiste nell'operazione di inviare il documento protocollato e segnato al SER competente e la contestuale trasmissione del materiale documentario oggetto di trattazione.

Con l'assegnazione si provvede ad attribuire la responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico che si identifica nel RPA designato. Preso atto dell'assegnazione, il RPA verifica la competenza e, se esatta, provvede alla presa in carico del documento che gli è stato assegnato.

Una volta che al mittente iniziale (UP) giunge notizia della presa in carico della corrispondenza, questo provvede ad inviare, con le tecnologie adeguate, il documento in questione compilato nella parte segnatura (o timbro di segnatura) al SER/UFF/RPA di competenza.

L'assegnazione può essere effettuata: per conoscenza o per competenza. Il Servizio/Ufficio competente è incaricato della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento. I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento decorrono comunque dalla data di protocollazione.

Il PdP memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione. La traccia risultante anche ai fini di individuare i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

5.3 Corrispondenza di particolare rilevanza

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza, indipendentemente dal supporto utilizzato, viene inviato in busta chiusa direttamente al Direttore;

5.4 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale

I documenti ricevuti dall'Amministrazione per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati all'SER competente attraverso i canali telematici dell'Amministrazione al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, memorizzazione su supporti informatici in modo non modificabile interni al centro servizio.

Il SER competente ha notizia dell'assegnazione di detti documenti tramite un messaggio di posta elettronica di notifica di assegnazione.

II responsabile del SER è in grado di visualizzare i documenti, attraverso le funzionalità del PdP e, in base alle abilitazioni possedute, potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento;
- individuare come assegnatario il RPA competente per la materia a cui si riferisce il documento ed assegnare il documento in questione.

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal PdP in modo automatico e la data di ingresso dei documenti nel SER di competenza coincide con la data di assegnazione degli stessi. I destinatari del documento per "competenza" e/o "per conoscenza" lo ricevono esclusivamente in formato digitale.

5.5 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo

Al termine delle operazioni di registrazione, segnatura dei documenti ricevuti dall'Amministrazione in formato cartaceo, i documenti medesimi sono assegnati al Servizio di competenza per via informatica attraverso la rete interna dell'amministrazione. L'originale cartaceo riceve il seguente trattamento:

- viene acquisito in formato immagine con l'ausilio di scanner.;
- può essere successivamente trasmesso/ritirato al/dal Servizio, oppure essere conservato dalla UP.

I documenti cartacei gestiti dalla UP sono di norma assegnati entro il giorno successivo a quello di ricezione, salvo che vi figurino, entro detto lasso di tempo, uno o più giorni non lavorativi, nel qual caso l'operazione di smistamento viene assicurata entro le 24 ore dall'inizio del primo giorno lavorativo successivo.

Il Servizio/Ufficio competente ha notizia dell'arrivo del documento ad esso indirizzato tramite un messaggio di posta elettronica. Attraverso le funzioni del PdP e in base alle abilitazioni previste il responsabile del SER/UFF potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento
- individuare come assegnatario il RPA competente sulla materia oggetto del documento.

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal sistema in modo automatico e la data di ingresso dei documenti nelle SER di competenza coincide con la data di assegnazione degli stessi.

5.6 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata, il SER/UFF che riceve il documento comunica l'errore alla UP, che procederà ad una nuova assegnazione.

Nel caso in cui un documento assegnato erroneamente ad un UFF afferisca a competenze attribuite ad altro UFF dello stesso SER, l'abilitazione al relativo cambio di assegnazione è attribuita al dirigente della SER medesima, o a persona da questi incaricata.

Il sistema di gestione informatica del protocollo tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

6 ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE

6.1 Documenti esclusi

Sono, esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**3.

7 MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO

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.

7.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'Amministrazione il registro generale di protocollo è unico al pari della numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

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

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche. Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro. Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

La documentazione che non è stata registrata presso una UP viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

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

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

Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici.

7.2 Registro giornaliero di protocollo

Il RSP provvede alla produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, al termine della giornata lavorativa, il contenuto del registro informatico di protocollo, viene inviato in conservazione.

Il pacchetto di versamento, firmato e con marca temporale, verrà successivamente copiato nel sito di backup dell'amministrazione al fine di garantire la disponibilità anche durante un malfunzionamento o indisponibilità del PdP

7.3 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole "comuni" di registrazione del protocollo, valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'Amministrazione (ricevuti, trasmessi ed interni formali, digitali o informatici e analogici).

Su ogni documento ricevuto, o spedito, dall'Amministrazione 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;

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

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

7.3.1 Documenti informatici

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

La registrazione di protocollo di un documento informatico se sottoscritto con firma digitale è eseguita dopo che l'operatore addetto al protocollo ne ha accertato l'autenticità, la provenienza, l'integrità ed ha verificato la validità della firma.

Nel caso di documenti informatici in partenza, l'operatore esegue anche la verifica della validità amministrativa della firma. Il calcolo dell'impronta previsto nell'operazione di registrazione di protocollo è effettuato per tutti i file allegati al messaggio di posta elettronica ricevuto, o inviato.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, che si può riferire sia al corpo del messaggio che ad uno dei file ad esso allegati che può assumere la veste di documento principale.

Tali documenti sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

Le UP ricevono i documenti informatici interni di tipo formale da protocollare all' indirizzo di posta elettronica interno preposto a questa funzione.

7.3.2 Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)

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

La registrazione di protocollo di un documento cartaceo ricevuto, così come illustrato nel seguito, viene sempre eseguita in quanto l'Amministrazione ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

Nel caso di corrispondenza in uscita o interna formale, l'UP esegue la registrazione di protocollo dopo che il documento ha superato tutti i controlli formali sopra richiamati.

7.4 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, il RSP, con proprio provvedimento, può modificare e integrare gli elementi facoltativi del protocollo.

La registrazione degli elementi facoltativi del protocollo, può essere modificata, integrata e cancellata in base alle effettive esigenze della UP o degli SER.

In caso di necessità, i dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

Per quanto concerne i campi integrativi, facoltativi presenti nel PdP sono previste specifiche funzionalità che consentono di gestire:

- Il numero di protocollo e la data o solo data se presente;
- ulteriori informazioni sul mittente/destinatario, soprattutto se persona giuridica;
- l'indirizzo completo del mittente/destinatario (via, numero civico, CAP, città, provincia, stato civile, sesso);
- il numero di matricola (se dipendente interno dell'amministrazione);
- il codice fiscale;
- il numero della partita IVA;
- il recapito telefonico;
- gli indirizzi di posta elettronica;

- la chiave pubblica della firma digitale;
- il consenso all'uso della e_mail in termini di privacy.

7.5 Segnatura di protocollo dei documenti

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

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

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

7.5.1 Documenti informatici

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono attribuiti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con il Document Type Definition (DTD) reso disponibile dai Servizi competenti. Le informazioni minime incluse nella segnatura sono le seguenti:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- codice identificativo del registro
- data e numero di protocollo del messaggio ricevuto o inviato
- l'oggetto
- il mittente
- il destinatario o i destinatari

E' facoltativo riportare le seguenti informazioni:

- denominazione dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'SER a cui il documento è destinato/assegnato o che ha prodotto il documento;
- numero di fascicolo.

Per i documenti informatici in partenza possono essere specificate, in via facoltativa, anche le seguenti informazioni:

- persona, ufficio destinatario;
- indice di classificazione
- individuazione degli allegati;
- informazioni sul procedimento e sul trattamento.

La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti.

La segnatura di protocollo può includere tutte le informazioni di registrazione del documento.

L'Amministrazione che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.

7.5.2 Documenti cartacei

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione di una etichetta sulla quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- data e numero di protocollo del documento.

L'etichetta autoadesiva ha il formato e il contenuto riportato nell'**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**.

L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene integralmente eseguita dalla UP, ovvero viene effettuata dall'SER/UFF/RPA competente che redige il documento se è abilitata, come UP, alla protocollazione dei documenti in uscita.

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei viene effettuata solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita, in modo da "acquisire" con l'operazione di scansione, come immagine, anche il "segno" sul documento.

Se è prevista l'acquisizione del documento cartaceo in formato immagine, il "segno" della segnatura di protocollo viene apposto sulla prima pagina dell'originale; in caso contrario il "segno" viene apposto sul retro della prima pagina dell'originale.

7.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare - anche un solo campo tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, registrate in forma non modificabile - per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal RSP.

In tale ipotesi la procedura riporta la dicitura "annullato" in posizione visibile e tale, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. Il sistema registra l'avvenuta rettifica, la data ed il soggetto che è intervenuto.

Il RSP è autorizzato ad annullare, ovvero a dare disposizioni di annullamento delle registrazioni di protocollo.

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto con specifica nota, adeguatamente motivata, indirizzata al RSP.

Analoga procedura di annullamento va eseguita quando, stante le funzioni primarie di certificazione riconosciute dalle norme alla UP, emerge che ad uno stesso documento in ingresso, ricevuto con mezzi di trasmissione diversi quali, ad esempio originale cartaceo, e_mail, siano stati attribuiti più numeri di protocollo.

7.7 Livello di riservatezza

L'Ufficio competente applica automaticamente il livello di riservatezza "base" a tutti i documenti protocollati. Il trattamento di documenti che richiedono/prevedono livelli maggiori di sicurezza esula dal presente manuale.

7.8 Casi particolari di registrazioni di protocollo

Tutta la corrispondenza diversa da quella di seguito descritta viene regolarmente aperta, protocollata e assegnata con le modalità e le funzionalità proprie dell'Ufficio competente.

7.8.1 Circolari e disposizioni generali

Gli ordini di servizio, le circolari interne, di norma, non vengono protocollati.

Le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni interne, di norma, si registrano con un solo numero di protocollo nel registro di protocollo interno.

7.8.2 Documenti cartacei in uscita con più destinatari

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

I telegrammi vanno di norma inoltrati al servizio protocollo come documenti senza firma, specificando tale modalità di trasmissione nel sistema di protocollo informatico.

7.8.3 Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso (ad es. scadenza di gare o di concorsi) che in uscita, deve esserne data comunicazione all'ufficio protocollo con almeno due giorni lavorativi di anticipo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

7.8.4 Fatture, assegni e altri valori di debito o credito

Le fatture, gli assegni o altri valori di debito o credito sono protocollate sul registro ufficiale di protocollo e inviate quotidianamente, in originale, alla SER competente.

7.8.5 Protocollazione di documenti inerenti gare di appalto confezionate su supporti cartacei

La corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" - "preventivo", o simili, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisce alla partecipazione ad una gara, non viene aperta dalla UP, ma viene trattata secondo le procedure di cui al regolamento di Amministrazione e contabilità.

7.8.6 Protocolli urgenti

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

Solo in questo caso il RSP si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento digitale, o cartaceo, da spedire. Tale procedura viene osservata sia per i documenti in ingresso che per quelli in uscita.

7.8.7 Documenti non firmati

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite dal RSP attesta la data, la forma e la provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto, devono essere protocollate e identificate come tali, con la dicitura "mittente sconosciuto o anonimo" e "documento non sottoscritto".

Per le stesse ragioni le lettere con mittente, prive di firma, vanno protocollate e vengono identificate come tali.

È poi compito dell'SER di competenza e, in particolare, del RPA valutare, se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

7.8.8 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.

7.8.9 Copie per "conoscenza"

Nel caso di copie per conoscenza si deve utilizzare la procedura descritta nel paragrafo 11.8.2. In particolare, chi effettua la registrazione e lo smistamento dell'originale e delle copie, registra sul registro di protocollo a chi sono state inviate le copie "per conoscenza".

7.8.10 Differimento delle registrazioni

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'Amministrazione destinataria sono, di norma, effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento di detti documenti. Qualora nei tempi sopra indicati non possa essere effettuata la registrazione di protocollo si provvede a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza previo motivato provvedimento del RSP, che autorizza l'addetto al protocollo a differire le operazioni relative agli altri documenti.

Il protocollo differito consiste nel rinvio dei termini di registrazione. Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il RSP descrive nel provvedimento sopra citato.

7.8.11 Corrispondenza personale o riservata

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

7.8.12 Integrazioni documentarie

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed gli eventuali allegati.

Tale verifica spetta al responsabile del procedimento amministrativo (RPA) che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli e specificando che la mancata integrazione della documentazione pervenuta comporta l'interruzione o la sospensione del procedimento.

7.9 Gestione delle registrazioni di protocollo con il PdP

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 PdP.

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

8 MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

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

8.1 Il registro di emergenza

Qualora non fosse possibile fruire del PdP per una interruzione accidentale o programmata, l'Amministrazione è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Qualora nel corso di un anno il registro di emergenza non venga utilizzato, il RSP annota sullo stesso il mancato uso.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale.

Il registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo generale.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione sono associati anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

II PdP realizza il registro di emergenza con un applicativo specifico, da installare sulle postazioni di lavoro delle Amministrazione in modalità stand alone, fuori linea.

8.2 Modalità di apertura del registro di emergenza

II RSP assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non è possibile utilizzare la procedura informatica realtime, le operazioni di protocollo siano svolte sul registro di emergenza informatico su postazioni di lavoro operanti fuori linea.

Prima di autorizzare l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza, il RSP imposta e verifica la correttezza della data e dell'ora relativa al registro di emergenza su cui occorre operare.

Sul registro di emergenza sono riportate: la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del protocollo generale.

Per semplificare e normalizzare la procedura di apertura del registro di emergenza il RSP ha predisposto il modulo riportato di seguito.

Segreteria Generale – Ufficio Protocollo

Scheda di apertura/chiusura del registro di emergenza

Assemblea Regionale Siciliana

Area Organizzativa Omogenea ARS

Ufficio Protocollo

Causa dell'interruzione: ……...…
Data: gg / mm / aaaa di inizio/ fine interruzione…….
(*depennare la voce incongruente con l'evento annotato)*

Ora dell'evento hh /mm…….
Annotazioni:……...

Numero protocollo xxxxxxx iniziale/finale……..
(*depennare la voce incongruente con l'evento annotato)*

Pagina n…….
Firma del responsabile del servizio di protocollo

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravita, il responsabile della tenuta del protocollo autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di durata non superiore ad una settimana.

8.3 Modalità di utilizzo del registro di emergenza

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

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'Amministrazione.

Il formato delle registrazioni di protocollo, ovvero i campi obbligatori delle registrazioni, sono gli stessi previsti dal protocollo generale.

8.4 Modalità di chiusura e di recupero del registro di emergenza

E' compito del RSP verificare la chiusura del registro di emergenza.

E' compito del RSP, o di un suo delegato, riportare dal registro di emergenza al registro di protocollo generale del PdP le protocollazioni relative ai documenti protocollati in emergenza attraverso le postazioni di lavoro abilitate, entro cinque giorni dal ripristino delle funzionalità del PdP.

Al fine di ridurre la probabilità di commettere errori in fase di trascrizione dei dati riportati dal registro di emergenza a quello del protocollo generale e di evitare la duplicazione di attività di inserimento, le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza, su una o più postazioni di lavoro dedicate, sono inserite nel sistema informatico di protocollo generale utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del PdP, il RSP provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando, sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di chiusura.

9 APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI

9.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

L'amministrazione adotta il presente "Manuale di gestione" con provvedimento del Segretario generale.

II presente manuale è disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento. Inoltre copia del presente manuale è:

- fornita a tutto il personale dell'Amministrazione e se possibile, viene resa disponibile mediante la rete intranet;
- pubblicato sul sito istituzionale dell'amministrazione.

9.2 Operatività del presente manuale

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