



# **PROVINCIA DI REGGIO CALABRIA**

**Protocollo Informatico**



**Manuale di Gestione**

## SOMMARIO

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>4</b>
Il Manuale – Adempimento di legge e strumento di lavoro .....	4
<b>TITOLO I - INDIVIDUAZIONI E ATTI PRELIMINARI DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>5</b>
1.1 - Area organizzativa omogenea (AOO).....	5
1.2 - Unità organizzative responsabili (UOR) .....	5
1.3 - Individuazione del servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi .....	5
1.4 - Introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni .....	5
1.5 - Titolare di classificazione.....	5
<b>TITOLO II - IL DOCUMENTO.....</b>	<b>6</b>
2.1 - Il documento amministrativo .....	6
2.2 - Il documento informatico .....	6
2.3 - Tipologia dei documenti.....	6
2.3.1 - Documenti in arrivo .....	6
2.3.2 - Documenti in partenza.....	6
2.3.3 - Documenti interni .....	6
<b>TITOLO III - IL PROTOCOLLO DI RILEVANZA GIURIDICO - PROBATORIA .....</b>	<b>7</b>
3.1 - La registrazione .....	7
3.2 - La segnatura .....	7
3.3 - Monitoraggio del flusso documentale.....	8
3.4 - Registrazioni con differimento dei termini di accesso.....	8
3.5 - Protocollo differito.....	8
3.6 - Protocollo particolare.....	8
3.7 - Annullamento di una registrazione.....	9
3.8 - Documenti da non protocollare .....	9
3.9 - Il registro di protocollo.....	9
<b>TITOLO IV - LA GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEL FLUSSO DOCUMENTALE 11</b>	<b>11</b>
4.1 - Gestione e tenuta dei documenti (vincolo archivistico).....	11
4.2 - Documenti in partenza .....	11
4.3 - Casistica.....	11
4.3.1 - Lettere anonime .....	11
4.3.2 - Lettere priva di firma.....	11
4.3.3 - Telefax.....	12
4.3.4 - Telefax seguito dall'originale.....	12
4.3.5 - Modello organizzativo per individuare i documenti già registrati (telefax, originali plurimi, etc.) .....	12
4.3.6 - Posta elettronica (e-mail).....	13
4.4 - Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno.....	13
4.5 - Flusso dei documenti - Documenti in arrivo.....	13
4.5.1 - Smistamento di competenza.....	13
4.5.2 - Assegnazione di competenza .....	13
4.6 - Flusso dei documenti - Documenti in partenza.....	13
4.6.1 - Protocollo in partenza.....	13
4.6.2 - Invio dei documenti verso settori interni all'Ente.....	14
<b>TITOLO V - LA GESTIONE DEI FASCICOLI E SERIE .....</b>	<b>15</b>
5.1 - Il fascicolo: individuazione, gestione e tenuta .....	15
5.2 - Mezzi di corredo.....	15
5.3 - Il repertorio dei fascicoli .....	15

5.4 - Obbligo di rilegatura .....	15
<b>TITOLO VI - IL SISTEMA INFORMATICO .....</b>	<b>16</b>
6.1 - Piano di sicurezza dei documenti informatici .....	16
6.2 - Firma elettronica ed Interoperabilità del Sistema di Protocollo mediante Posta elettronica certificata .....	16
6.3 - Generazione e gestione impronte dei documenti informatici .....	17
6.4 - Supporto consultazione indice delle amministrazioni.....	17
<b>TITOLO VII - LA GESTIONE DEL ARCHIVIO DI DEPOSITO .....</b>	<b>18</b>
7.1 - Versamento dei fascicoli .....	18
7.2 - Movimentazione dei fascicoli .....	18
7.3 - Definizione delle responsabilità delle unità organizzative .....	18

**ALLEGATO A) – Titolare**

**ALLEGATO B) – Piano di conservazione**

**ALLEGATO C) - Pianificazione delle attività per l'eliminazione dei protocolli di settore**

## **INTRODUZIONE**

### **Il Manuale – Adempimento di legge e strumento di lavoro**

Secondo quanto stabilito dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, tutte le pubbliche amministrazioni dovranno adottare un sistema di protocollo informatico.

Per l'adempimento alle normative vigenti, è inoltre necessaria la:  
individuazione delle Aree Organizzative Omogenee (AOO) nelle quali adottare il protocollo unico;  
individuazione delle Unità Organizzative Responsabili (UOR) in cui è articolata l' AOO e che afferisce al protocollo unico;  
introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni;  
approvazione di un titolario di classificazione e di un massimario di selezione.

E' inoltre previsto dall'art. 5 del DPCM 31 ottobre 2000, "Regole tecniche sul protocollo Informatico", che le pubbliche amministrazioni redigano un Manuale per la gestione del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi.

Obiettivo di questo Manuale è quello di creare uno strumento di lavoro che costituisca la base per l'introduzione di un più complessivo sistema informativo documentale sfruttando l'occasione dell'adeguamento alle normative delle procedure informatiche in uso.

Il Manuale descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio (art.5, DPCM 31 ottobre 2000).

Trattandosi di uno strumento di lavoro rivolto alla gestione degli affari e procedimenti amministrativi dell'Ente, il Manuale è rivolto a tutti coloro che nell'adempimento delle proprie funzioni si trovino inseriti nel flusso documentale, siano essi amministratori, dirigenti, funzionari o semplici operatori.

Il Manuale, affrontando una problematica complessa, influenzata anche da fattori di diversa natura quali quelli della dislocazione geografica dei diversi uffici dell'Ente o la previsione di trasferimenti futuri in altre sedi, non deve essere considerato come un documento finito ma come punto di partenza di un procedimento che subirà continui e costanti aggiornamenti.

## **TITOLO I - INDIVIDUAZIONI E ATTI PRELIMINARI DI RIFERIMENTO**

### **1.1 - Area organizzativa omogenea (AOO)**

Nella Provincia è stata considerata una sola area organizzativa omogenea (AOO). Sarà quindi attivo un protocollo unico per tutti i settori e le attività amministrative presenti.

### **1.2 - Unità organizzative responsabili (UOR)**

Le unità organizzative responsabili (UOR) (definite anche “Uffici utente” dal DPCM 31 ottobre 2000) sono uffici della AOO stessa che utilizzano i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico, cioè il complesso di risorse umane e strumentali cui sono state affidate competenze omogenee nell’ambito delle quali i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari o procedimenti amministrativi. La Provincia ha individuato in ogni Settore dell’Ente una UOR.

### **1.3 - Individuazione del servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi**

Il servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi è istituito nell’ambito del Settore Affari Generali ed Istituzionali.

A capo del servizio è nominato dal Dirigente del Settore Affari Generali ed Istituzionali un Responsabile del protocollo informatico.

Il Responsabile del protocollo informatico svolge anche le funzioni di responsabile della conservazione dei documenti.

### **1.4 - Introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni**

Con l’entrata in vigore del protocollo unico cessano di fatto e di diritto tutti i cosiddetti protocolli interni (cioè di settore, di divisione, protocolli multipli, protocollo del telefax, etc.) o altri sistemi di registrazione o registratura dei documenti diversi dal protocollo unico.

Nell’allegato C) è riportato l’elenco dei registri (cartacei, informatici, etc.) dimessi secondo tempi e modalità indicate dal Responsabile del protocollo informatico.

### **1.5 - Titolare di classificazione**

Con l’entrata in vigore del protocollo unico è adottato un unico titolare di classificazione, così come previsto dalla normativa e dalle correnti impostazioni disciplinari in materia. Si tratta di un sistema logico che suddivide i documenti secondo uno schema esemplato sulle corrispondenti funzioni amministrative, permettendo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi.

## **TITOLO II - IL DOCUMENTO**

### **2.1 - Il documento amministrativo**

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti, fatti o cose giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti e acquisiti ai fini dell'attività amministrativa, così come prevede l'art. 22 comma 2 della legge 7 agosto 1990, n. 241 nonché l'art. 1 del D.P.R. 445/00.

### **2.2 - Il documento informatico**

Per documento informatico si intende qualsiasi rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, così come previsto dall'art. 3 della legge 23 dicembre 1993, n. 547 e dell'art. 1 del D.P.R. 445/2000.

### **2.3 - Tipologia dei documenti**

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

#### **2.3.1 - Documenti in arrivo**

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

L'operazione di registrazione per i documenti in arrivo è effettuata centralmente in un punto di registrazione unico e precisamente presso il Settore Affari Generali ed Istituzionali –Servizio Protocollo Informatico.

I documenti registrati vengono poi smistati alla UOR di competenza che procede all'individuazione del Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA); il RPA è incaricato delle operazioni di fascicolazione, vale a dire della corretta creazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo.

#### **2.3.2 - Documenti in partenza**

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

La registrazione dei documenti in partenza è effettuata dal RPA incaricato anche delle operazioni di creazione e della gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo.

#### **2.3.3 - Documenti interni**

Per documenti interni si intendono i documenti scambiati tra le diverse Unità Organizzative (Settori), essi si distinguono in:

- a) documenti con preminente carattere informativo;
- b) documenti con preminente carattere giuridico - probatorio.

I documenti interni con preminente carattere informativo sono memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici e di norma non vanno protocollati, ma se ne deve garantire la conservazione e la classificazione.

I documenti interni con preminente carattere giuridico - probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, e, come tali, devono essere protocollati secondo le disposizioni previste nelle sezioni seguenti.

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

## TITOLO III - IL PROTOCOLLO DI RILEVANZA GIURIDICO - PROBATORIA

### 3.1 - La registrazione

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

Il protocollo serve, infatti, ad attestare, per un determinato documento data e provenienza e ad esso attribuire una classificazione sulla base del titolare. All'atto della protocollazione vanno notati i seguenti elementi:

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

L'insieme di tali elementi è denominato «Registrazione».

Il sistema deve prevedere anche la registrazione, se documento in arrivo e se disponibili, dei seguenti elementi:

- a) data del documento ricevuto;
- b) numero di protocollo del documento ricevuto.

Nel caso dei documenti informatici, il sistema prevede anche la registrazione dell'impronta, cioè di una sequenza di caratteri che identificano in maniera univoca il documento così come previsto dalle vigenti regole tecniche.

### 3.2 - La segnatura

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

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

Nel documento in arrivo la segnatura viene posta attraverso un timbro meccanico (in alternativa potranno essere usate etichettatrici, stampigliatrici, etc.) contenente le seguenti informazioni:

Provincia di Reggio Calabria AOO unica - Settore AA.GG. – Servizio Protocollo Informatico
Protocollo n. _____ del ____/____/_____
Assegnazione: <input type="checkbox"/> Originale <input type="checkbox"/> Copia UOR (Settore, Struttura, Staff) _____
Classificazione: Anno _____ Titolo _____ Classe _____ Fascicolo _____

Il timbro si divide in quattro sezioni e precisamente:

- la prima sezione individua l'Ente e l'area organizzativa omogenea (unica per la Provincia di Reggio Calabria);
- nella seconda vanno riportati gli elementi della registrazione;
- nella terza va annotata l'UOR di prima assegnazione;
- nella quarta sezione dovranno essere riportati, a cura del RPA, gli elementi per la gestione documentale.

Nel caso di documenti informatici i dati di segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file, generato automaticamente dall'applicativo di

protocollazione, conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con il Document Type Definition (DTD) reso disponibile dagli Organi competenti (Art.18 DPCM 31 ottobre 2000 e Circ. AIPA n.28/2001).

### **3.3 - Monitoraggio del flusso documentale**

Gli elementi sopradescritti si completano nel prosieguo del flusso documentale come segue:

- a) il servizio protocollo provvede all'apposizione del numero e della data di registrazione, nonché dell'UOR di competenza o di altri destinatari individuati in copia per conoscenza;
- b) il servizio protocollo provvede anche alla eventuale correzione dello smistamento ad un Settore, tenendo conto della storicizzazione delle assegnazioni, registrando cioè data e denominazione dei precedenti assegnatari del documento;
- c) il responsabile dell'UOR provvede ad assegnare il documento al responsabile del procedimento amministrativo (RPA);
- d) il RPA provvede alla sua repertoriatura e fascicolazione, segnandovi anno e numero dell'unità archivistica (fascicolo o sottofascicolo).

Non è necessario il timbro sul documento in partenza; i dati della registrazione e gli elementi necessari alla gestione del flusso documentale vanno apposti direttamente dal RPA sul documento secondo le consuetudini e l'impostazione grafica del modello istituzionale opportunamente predisposto.

### **3.4 - RegISTRAZIONI con differimento dei termini di accesso**

Per i procedimenti amministrativi o gli affari per i quali si renda necessaria la riservatezza temporanea delle informazioni, cioè il differimento dei termini di accesso (ad esempio, gare e appalti, verbali di concorso, etc.), è prevista una forma di accesso riservato al protocollo unico. Il responsabile dell'immissione dei dati deve indicare contestualmente alla registrazione di protocollo anche l'anno, il mese e il giorno, nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette al diritto di accesso nelle forme previste dalla normativa vigente.

### **3.5 - Protocollo differito**

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad una gara in scadenza), con motivato provvedimento del responsabile del servizio di protocollo è autorizzata la protocollazione differita che consiste nel differimento dei termini di registrazione, cioè nel provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve comunque essere effettuata, conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, al timbro datario d'arrivo.

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il responsabile del servizio di protocollo deve descrivere nel provvedimento.

### **3.6 - Protocollo particolare**

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

- a) documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- b) documenti di carattere politico e di indirizzo di competenza del Presidente o del Direttore Generale, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- c) documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa; (di carattere politico o gestionale).
- d) le tipologie di documenti individuati dalla normativa vigente (in particolare dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241, dall'art. 8 del DPR 27 giugno 1992 n. 352 e dalla serie di norme collegate alla legge 31 dicembre 1996, n. 675 e successive modificazioni);

I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto *Protocollo particolare*, cioè ad un repertorio collegato al protocollo unico.



Le tipologie di documenti da registrare nel protocollo particolare sono individuati dal responsabile del protocollo informatico in collaborazione con gli organi monocratici e d'intesa con i responsabili di Settore.

Il protocollo particolare è utilizzato dal Presidente o dal Direttore Generale o loro delegati mediante provvedimento espresso, cioè con l'apposizione della propria firma o nota autografa sul documento da registrare mediante procedure particolari con accesso riservato, con livelli di accesso stabiliti caso per caso.

Le procedure adottate per la gestione dei documenti e dei procedimenti amministrativi ad accesso riservato, comprese la protocollazione, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi.

Il complesso dei documenti registrati con il protocollo particolare costituisce l'archivio particolare o riservato.

I documenti dell'archivio riservato divengono consultabili alla scadenza dei termini indicati dalla normativa vigente. Motivate richieste di consultazione potranno essere accolte prima della scadenza dei termini con le procedure previste dalla normativa vigente.

A salvaguardia dei dati personali, il documento viene trasmesso in busta chiusa sigillata e firmata sui lembi di chiusura dal responsabile del protocollo direttamente al RPA.

### **3.7 - Annullamento di una registrazione**

È 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.

Solo il responsabile del servizio di protocollo informatico è autorizzato ad annullare i documenti. Ad esso vanno trasmesse le richieste in forma scritta contenenti il numero di protocollo da annullare, i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato riprotocollato correttamente, l'indicazione del nuovo numero di protocollo attribuito al documento di che trattasi.

Nel record di protocollo devono apparire, in forma ben visibile, oltre agli elementi già indicati, anche i riferimenti temporali dell'annullamento, nonché il codice identificativo dell'operatore che ha effettuato l'annullamento.

### **3.8 - Documenti da non protocollare**

- gazzette ufficiali
- bollettini ufficiali P.A.
- notiziari PA.
- materiali statistici
- atti preparatori interni
- giornali
- riviste
- libri
- materiali pubblicitari
- inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi
- report (o registro) delle presenze
- comunicazione da parte di enti di bandi di concorso, di domande da presentare entro ...
- bandi di altri enti (Repertorio-Albo)
- deliberazioni di Giunta e Consiglio
- determinazioni dirigenziali

### **3.9 - Il registro di protocollo**

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Al fine di ulteriormente tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, il responsabile del servizio di protocollo provvede quotidianamente alla stampa del registro giornaliero di protocollo.

Entro il mese di gennaio, il responsabile del servizio di protocollo provvede alla stampa e rilegatura del registro di protocollo dell'intero anno precedente e, verificata la congruità delle registrazioni, scarta le stampe del registro giornaliero di protocollo dell'anno precedente.

### **3.10 – Il registro di emergenza**

Il Responsabile del Protocollo Informatico autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su registri di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema.

Il registro di emergenza è istituito dal Responsabile del Protocollo Informatico e depositato presso il suo Ufficio.

Si applicano le modalità di registrazione dei documenti sul registro di emergenza e di recupero delle stesse nel sistema di protocollo informatico di cui all'articolo 63 del Testo Unico e precisamente:

- Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.
- Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile del Servizio può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.
- Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate.

La sequenza numerica utilizzata sul registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea.

Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione procedura di recupero dei dati. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

## **TITOLO IV - LA GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEL FLUSSO DOCUMENTALE**

### **4.1 - Gestione e tenuta dei documenti (vincolo archivistico)**

In un sistema di gestione e tenuta dei documenti l'elemento rilevante non è tanto il singolo documento quanto l'unità archivisticamente rilevante data dall'insieme degli atti legati insieme da un vincolo di causalità necessario e spontaneo.

### **4.2 - Documenti in partenza**

I documenti prodotti, indipendentemente dal supporto scrittoriale o informatici, devono riportare, opportunamente evidenziate e se disponibili, le seguenti informazioni:

- a) stemma della Provincia e dicitura "Provincia di Reggio Calabria";
- b) Settore e Servizio di appartenenza (ovvero UOR);
- c) indirizzo completo della Provincia (via, numero, c.a.p., città, provincia, stato);
- d) numero di telefono;
- e) numero di telefax;
- f) indirizzo istituzionale di posta elettronica;
- g) data completa (luogo, giorno, mese, anno) scritta per esteso;
- h) numero di protocollo;
- i) indice di classificazione composto da Titolo, classe, fascicolo e da altre eventuali suddivisioni;
- l) numero degli allegati;
- m) descrizione degli allegati;
- n) numero di collegamento o di riferimento ad un eventuale precedente;
- o) oggetto del documento;
- p) sigla del responsabile della immissione dei dati con relativa firma autografa;
- q) sigla del responsabile del procedimento amministrativo con relativa firma autografa e, qualora ritenute necessarie, anche le sigle del responsabile della composizione del testo (o immissione dati) e del dirigente o di chi ne fa le veci con relativa firma autografa;
- r) eventuale nome informatico del documento (nome del file).

### **4.3 - Casistica**

Qui di seguito vengono fornite alcune indicazioni pratiche riguardo ai comportamenti operativi da adottare di fronte ad alcune situazioni che accadono comunemente negli uffici di registrazione.

#### **4.3.1 - Lettere anonime**

La ratio che deve governare il comportamento di un operatore durante la fase di registrazione di un documento in arrivo deve essere improntata, per quanto possibile, alla valutatività.

In altre parole, il protocollista deve attestare che un determinato documento così come si registra è pervenuto. Si tratta dunque di una delicata competenza di tipo notarile, attestante la certezza giuridica di data, forma e provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto, vanno protocollate.

In questi casi, la procedura prevede l'utilizzo del protocollo particolare/riservato al fine di evitare di diffondere e divulgare notizie ed informazioni delle quali non è possibile una completa valutazione.

#### **4.3.2 - Lettere priva di firma**

Le lettere prive di firma vanno protocollate. Non compete all'ufficio di protocollo l'eventuale correzione dell'errore/omissione al fine di non incorrere, anche se involontariamente, nel danneggiamento di terzi.

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

#### **4.3.3 - Telefax**

Il documento ricevuto a mezzo telefax deve essere riprodotto, qualora il supporto cartaceo non fornisca garanzie per una corretta e duratura conservazione. La stessa cautela va, comunque, osservata per ogni tipologia documentaria che possa presentare le medesime caratteristiche.

Accertata la fonte di provenienza, l'uso del telefax soddisfa il requisito della forma scritta e, quindi, il documento può non essere seguito dalla trasmissione dell'originale. Ove questo avvenga si avrà cura di evitare la registrazione delle due copie con diversi numeri di protocollo.

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

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

- a) sul documento (originale o copia) va apposta la dicitura "documento ricevuto via telefax". Lo stesso è successivamente acquisito per via ordinaria a cura del responsabile del procedimento amministrativo o del responsabile del servizio di protocollo informatico;
- b) il responsabile del procedimento amministrativo, una volta acquisito il documento originale e dopo essersi assicurato che siano stati riportati correttamente tutti i dati relativi alla segnatura (numero di protocollo, classificazione, etc.), provvede alla distruzione del documento ricevuto via telefax; tuttavia, qualora su quest'ultimo siano state segnate informazioni ritenute importanti (note del dirigente, appunti, ecc.) può conservarlo nel fascicolo allegandolo al documento originale quale copia;
- c) il documento interno ricevuto via telefax può essere conservato senza acquisire l'originale con l'apposizione della dicitura "documento ricevuto via telefax - interno";
- d) il documento in partenza dovrà recare la dicitura «Il presente documento, inviato via telefax, non sarà seguito dal documento originale»; il responsabile del procedimento amministrativo è comunque tenuto a spedire l'originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta.

#### **4.3.4 - Telefax seguito dall'originale**

Ogni documento – come già detto - deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione. Di conseguenza qualora venga registrato un documento ricevuto via telefax e venga successivamente ricevuto lo stesso documento in originale, il responsabile del servizio di protocollo deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via telefax. Si tratta infatti del medesimo documento pervenuto precedentemente via telefax, su diverso supporto e con un diverso mezzo di trasmissione.

Il timbro di protocollo (segnatura) va posto sul documento e non sulla copertina di trasmissione del telefax. Il responsabile del servizio di protocollo informatico deve comunque accertare che si tratti del medesimo documento; qualora vi fosse qualche correzione, anche minima, si tratterebbe di un documento diverso e quindi andrà registrato con un nuovo numero di protocollo.

#### **4.3.5 - Modello organizzativo per individuare i documenti già registrati (telefax, originali plurimi, etc.)**

Il responsabile del servizio di protocollo informatico deve organizzare la procedura informatica per individuare il documento originale pervenuto "qualche giorno prima" via telefax, ipotizzando il fatto che l'addetto alla registrazione non sia lo stesso per il telefax e per l'originale.

La procedura si riferisce anche ai documenti ricevuti in originali plurimi in quanto indirizzati a più uffici od organi, i quali pervengono al protocollo in giorni diversi.

La procedura software, deve:

- a) normalizzare le anagrafiche dei mittenti;
- b) indicare data e protocollo del documento ricevuto (se disponibili).

Prima di effettuare una registrazione, il motore di ricerca, attraverso un sistema di pattern

matching segnala all'operatore di protocollo altri documenti registrati con la stessa anagrafica, con lo stesso numero di protocollo e con pari data.

Verificata la registrazione dello stesso documento, il responsabile del protocollo informatico deve provvedere alla apposizione degli stessi elementi della segnatura del documento già registrato.

#### **4.3.6 - Posta elettronica (e-mail)**

I messaggi di posta elettronica che soddisfano i requisiti indicati dalla normativa vigente vanno protocollati.

A tal fine, la Provincia, fin da ora, individua una casella di posta elettronica istituzionale certificata alla quale far pervenire la corrispondenza, e la comunica agli organi preposti, per l'inserimento nell'indice delle Amministrazioni Pubbliche (protocollo@provincia.rc.it).

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa, e si renda necessario attribuire, comunque, efficacia probatoria, il messaggio (o il documento trasmesso) devono essere, di norma, stampati con l'apposizione della dicitura "documento ricevuto via posta elettronica" e, successivamente protocollati, smistati, assegnati, gestiti e conservati come documenti cartacei.

#### **4.4 - Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno**

Il responsabile del procedimento amministrativo provvede alla trasmissione del documento in partenza, cioè alla sua spedizione, di norma entro il medesimo giorno lavorativo.

Il responsabile del procedimento amministrativo provvede alla trasmissione del documento interno, oppure alla sua spedizione, se prevista, di norma entro il medesimo giorno lavorativo.

#### **4.5 - Flusso dei documenti - Documenti in arrivo**

##### **4.5.1 - Smistamento di competenza**

I documenti ricevuti dal Servizio protocollo, dopo essere stati registrati, vengono smistati all'Unità Organizzativa Responsabile (Settore), individuata in base al modello delle competenze così come definito dall'organigramma.

Il Settore competente è incaricato della gestione del procedimento o dell'affare cui il documento è relativo, compresa la tenuta del fascicolo archivistico.

##### **4.5.2 - Assegnazione di competenza**

Il Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) è individuato, all'interno del Settore, in base all'organizzazione delle competenze della suddetta Unità organizzativa Responsabile così come definita dal Dirigente. Qualora non sia diversamente specificato il RPA coincide con il responsabile della UOR.

Il suddetto responsabile può, ai sensi dell'art 5 della legge 241/90 assegnare a sé o altri la responsabilità del procedimento o dell'affare individuando il RPA all'interno della propria UOR.

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

#### **4.6 - Flusso dei documenti - Documenti in partenza**

Il documento in partenza è quello formato dall'Amministrazione, nell'esercizio delle proprie competenze, e destinato a terzi esterni.

##### **4.6.1 - Protocollo in partenza**

Ogni Settore provvederà alla registrazione del documento rispettando le regole previste dal presente manuale. All'interno di ogni Settore il Dirigente nominerà uno o più RPA (responsabili procedimento amministrativo) che saranno abilitati dal Responsabile del Protocollo Informatico all'accesso di registrazione dei documenti.

#### **4.6.2 - Invio dei documenti verso settori interni all'Ente**

Il documento inviato da un Settore ad un altro Settore o Organo Istituzionale Interno (Presidente, Assessori, Consiglio, Direttore Generale, Revisori, Nucleo di Valutazione ecc.) viene protocollato come documento interno (protocollo tra uffici).

## **TITOLO V - LA GESTIONE DEI FASCICOLI E SERIE**

### **5.1 - Il fascicolo: individuazione, gestione e tenuta**

Il fascicolo, unità archivistica primaria, è individuato da tre elementi principali:

anno di istruzione;

numero di repertorio, cioè un numero sequenziale all'interno dell'ultimo grado divisionale, attribuito da 1 a n con cadenza annuale;

oggetto, cioè una stringa di testo per descrivere compiutamente l'affare e/o il procedimento amministrativo di che trattasi.

A questi tre elementi vanno aggiunte le segnature archivistiche, cioè il titolo e la classe, nonché l'indicazione dell'unità organizzativa responsabile del procedimento amministrativo o dell'affare cui quel documento si riferisce.

Ogni fascicolo è composto da un numero variabile di documenti e da un contenitore esterno, detto camicia, che costituisce parte integrante dello stesso fascicolo.

### **5.2 - Mezzi di corredo**

Gli strumenti per descrivere un archivio (o un fondo o una serie o comunque delle unità archivistiche), a seconda del grado di analisi e dello scopo per il quale vengono approntati, possono essere un inventario, un repertorio, un elenco di consistenza, un elenco di versamento.

Lo strumento di reperimento più utilizzato nell'archivio corrente è il repertorio dei fascicoli, cioè l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna partizione e riportante tutti i dati del fascicolo.

### **5.3 - Il repertorio dei fascicoli**

Il repertorio dei fascicoli, cartaceo o informatico, è costituito dai seguenti elementi:

- a) anno di istruzione
- b) classificazione completa (titolo e classe);
- c) numero di fascicolo (ed eventuali altre sottopartizioni).
- d) anno di chiusura;
- e) oggetto del fascicolo (ed eventualmente l'oggetto di sottofascicoli, inserti, etc.);
- f) annotazione dello status relativo all'età: corrente, versamento all'archivio di deposito;
- g) annotazione del passaggio all'archivio di deposito o storico o, in alternativa, indicazione dell'avvenuto scarto.
- h) data di chiusura;

Il repertorio dei fascicoli è un registro annuale, cioè inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre. Si avrà cura di evidenziare, i fascicoli che non vengono conclusi nell'anno di apertura in modo da poter agevolmente rintracciarli fin dalla loro origine.

### **5.4 - Obbligo di rilegatura**

Entro il mese di febbraio di ogni anno le tipologie di documenti di seguito elencate e riferite all'anno solare precedente, vanno rilegate obbligatoriamente.

Albo Pretorio

Deliberazioni

Determinazioni

Decreti

Contratti in forma pubblica amministrativa

Contratti soggetti a registrazione in caso d'uso

Circolari

Fascicoli personali conclusi

## TITOLO VI - IL SISTEMA INFORMATICO

### 6.1 - Piano di sicurezza dei documenti informatici

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 7 del DPCM 31 ottobre 2000, il sistema operativo utilizzato per l'elaboratore dedicato al sistema di protocollo informatico (Microsoft Windows 2003 Server) assicura:

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

Inoltre, il sistema di protocollo informatico:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti;
- consente il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore;
- le registrazioni di cui ai commi 1, lettera *d*), e 3 del citato art. 7 del DPCM 31 ottobre 2000 sono protette da modifiche non autorizzate.

Ai fini della tenuta e conservazione del sistema di gestione dei documenti,, in ottemperanza a quanto previsto dal DPR 445/2000, il responsabile del servizio:

- attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del testo unico;
- garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- conserva le copie degli archivi e i registri di emergenza, in luoghi sicuri differenti;
- garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi;

In particolare le operazioni di salvataggio e conservazione delle informazioni del sistema prevedono l'esecuzione di copie di backup, su supporto informatico rimovibile, con frequenza giornaliera dell'intera banca dati relativa al sistema di gestione dei documenti.

Dette copie sono conservate nell'ufficio del responsabile del servizio di protocollo informatico, in un armadio di sicurezza, ubicato in ambiente diverso rispetto a quello dove è installato il sistema di gestione dei documenti.

### 6.2 - Firma elettronica ed Interoperabilità del Sistema di Protocollo mediante Posta elettronica certificata

Per garantire l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico (ossia la protocollazione di documenti provenienti da altre amministrazioni o l'invio di documenti ad altre amministrazioni) si adottano sistemi informatici a norma, mediante i quali stabilire un modo comune e codificato di scambiarsi i documenti in rete. Pertanto gli strumenti utilizzati saranno la posta elettronica certificata e la firma digitale dei documenti. Gli attori coinvolti sono le amministrazione pubbliche e le AOO delle stesse.

La Protocollazione di documenti inviati/ricevuti sulla casella di posta istituzionale e la Gestione messaggi di ritorno (notifiche) devono essere realizzati nel sistema informatico secondo quanto previsto nella normativa vigente



### **6.3 - Generazione e gestione impronte dei documenti informatici**

Nell'effettuare l'operazione di registrazione di protocollo dei documenti informatici va calcolata per tutti i file inclusi nel messaggio di posta elettronica l'impronta di cui all'art. 53, comma 1, lettera f), del Testo unico n. 445/2000 (DPCM311000/17/1).

Il sistema deve provvedere ad estrarre l'impronta di tutti i documenti informatici presenti nel messaggio siano essi il documento primario che gli allegati e a creare una registrazione di protocollo che le contenga. In questo modo i documenti informatici non sono più alterabili in quanto indissolubilmente associati alla registrazione di protocollo tramite la registrazione delle impronte.

### **6.4 - Supporto consultazione indice delle amministrazioni**

Il sistema dovrà prevedere delle funzioni di accesso all'Indice delle amministrazioni pubbliche e delle Aree Organizzative Omogenee (DPCM311000/11) Per facilitare la trasmissione dei documenti informatici tra le amministrazioni è stato istituito un indice nazionale contenente i dati relativi alle amministrazioni ed alle AOO. In particolare ciascuna AOO istituisce una casella istituzionale di posta elettronica attraverso la quale sono gestiti i messaggi protocollati.

L'indirizzo di tale casella è riportato nell'indice delle amministrazioni pubbliche e delle aree organizzative omogenee. Sono previste due modalità di accesso/consultazione dei dati contenuti nell'IPA: - tramite protocollo LDAP, con opportune query da sistemi ed applicazioni presenti su RUPA e/o da Internet - tramite interfaccia WEB per utenti delle PA accreditate e/o presenti su RUPA e per l'utente generico da Internet.

## **TITOLO VII - LA GESTIONE DEL ARCHIVIO DI DEPOSITO**

### **7.1 - Versamento dei fascicoli**

Periodicamente e secondo un apposito piano di versamento (di norma una volta all'anno), ogni ufficio deve conferire al responsabile del protocollo informatico i fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari ad una trattazione corrente. Ricevuti i fascicoli e controllato il rispettivo repertorio, il responsabile del protocollo informatico predisponde un elenco di consistenza.

I fascicoli del personale vanno versati dall'archivio corrente all'archivio di deposito l'anno successivo alla data di cessazione dal servizio del dipendente.

Le serie e i repertori delle delibere e delle determinazioni, relative agli ultimi cinque anni sono conservati presso il Settore AA.GG.; trascorso tale termine, le serie e i repertori vengono conferiti al responsabile del protocollo.

### **7.2 - Movimentazione dei fascicoli**

L'affidamento temporaneo di un fascicolo già versato da parte del servizio archivistico ad una unità organizzativa responsabile o a personale autorizzato deve avvenire per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo.

L'affidamento temporaneo avviene mediante richiesta espressa, vistata dal responsabile del servizio Archivio in duplice esemplare, contenente i motivi e la firma del richiedente.

Un esemplare della richiesta viene conservata all'interno del medesimo fascicolo, l'altro nella posizione fisica occupata dal fascicolo in archivio.

Il responsabile del Servizio archivio deve tenere traccia di tale movimentazione in un registro di carico e scarico dei fascicoli, nel quale riportare il nominativo del richiedente, motivazione, data della richiesta, data della restituzione ed eventuali note sullo stato della documentazione così come si consegna e così come viene riconsegnata.

Non è consentita l'estrazione di documenti in originale dal fascicolo, che vanno anzi tenuti in ordine di sedimentazione rispettando il vincolo archivistico, cioè l'appartenenza di ogni documento alla rispettiva unità archivistica (fascicolo, sottofascicolo, inserto, etc.).

### **7.3 - Definizione delle responsabilità delle unità organizzative**

Il responsabile del procedimento amministrativo è tenuto a conferire al responsabile del protocollo informatico i fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari ad una trattazione corrente, secondo la periodicità indicata nelle precedenti sezioni.