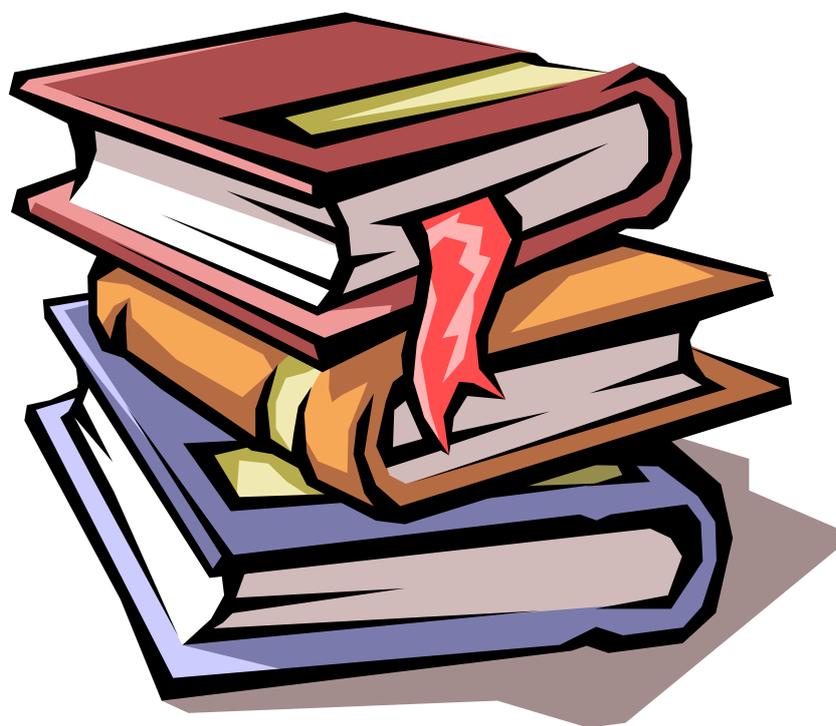


Comune di Correzzola

MANUALE DI GESTIONE

(art. 5 DPCM 31 ottobre 2000)



CONVENZIONI	4
PREMESSA	5
ATTI PRELIMINARI.....	6
STRUTTURA DEL DOCUMENTO.....	6
ADOZIONE DI UN PROTOCOLLO UNICO (LETT. A)	7
CENSIMENTO DEI DIVERSI PROTOCOLLI.....	7
PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI (LETT. B)	8
TIPOLOGIE DEI DOCUMENTI TRATTATI	8
<i>Documenti in arrivo</i>	8
<i>Documenti in partenza</i>	8
<i>Documenti interni</i>	9
ANALISI DEI RISCHI PER TIPOLOGIA.....	9
<i>Accesso non autorizzato</i>	9
<i>Cancellazione non autorizzata/manomissione di dati</i>	9
<i>Perdita dei dati</i>	9
ANALISI DEI RISCHI – PRIVACY.....	10
FORMAZIONE DEL PERSONALE	11
MONITORAGGIO PERIODICO.....	11
SCAMBIO DI DOCUMENTI (LETT. C)	12
MODALITÀ E TECNOLOGIE DI SCAMBIO.....	12
<i>Intra-ente</i>	12
<i>Extra-ente</i>	12
DOCUMENTI IN ARRIVO	12
DOCUMENTI IN PARTENZA	13
<i>Documenti analogici</i>	13
<i>Documenti informatici</i>	13
MAPPATURA DEI FLUSSI.....	14
DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI (LETT. D)	15
REGOLE GENERALI DI REGISTRAZIONE	15
REGISTRAZIONE DIFFERITA.....	16
SEGNATURA	16
<i>Documenti analogici in arrivo</i>	16
<i>Documenti informatici in arrivo</i>	16
<i>Documenti in partenza</i>	16
LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI IN ARRIVO	18
<i>Documenti analogici</i>	18
<i>Documenti informatici</i>	19
LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI IN PARTENZA	21
<i>Documenti analogici</i>	21
<i>Documenti informatici</i>	21
SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI (LETT. E)	22
SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI ANALOGICI.....	22
SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	22
ASSEGNAZIONE.....	23
ATTIVITÀ DI REGISTRAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI (LETT. F)	24
<i>Documenti in arrivo</i>	24
<i>Documenti in partenza</i>	24
TENUTA DEI DOCUMENTI.....	24
DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO (LETT. G)	26

DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE (LETT. H)	27
PROTOCOLLO AD ACCESSO RISERVATO	27
IL SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI (LETT. I)	28
PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI (LETT. L)	30
<i>Registro di protocollo</i>	30
<i>Contemporaneità registrazione/segnatura</i>	30
<i>Informazioni annullate</i>	30
FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO (LETT. M)	32
ABILITAZIONI PER L'ACCESSO AL SISTEMA DOCUMENTALE (LETT. N)	33
<i>Gestione dell'archivio</i>	33
IL REGISTRO DI EMERGENZA (LETT. O)	34

Convenzioni

All'interno del documento alcuni riferimenti normativi o informazioni ricorrenti, sono abbreviati come indicato nella tabella sottostante.

<i>Testo Unico</i>	Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa" e successive modifiche e integrazioni apportate in particolare dal D.L. 07/03/2005 art. 82
<i>DPCM</i>	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000 "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto 428/98" [confluito nel 445/2000] e successive modifiche e integrazioni apportate in particolare dal D.L. 07/03/2005 art. 82
<i>Manuale</i>	Il manuale di gestione redatto dal responsabile del servizio di protocollo - art. 4 del DPCM 31/10/2000 e s.m.i.
<i>Responsabile</i>	Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi - art. 61 del DPR 445/2000 e successive modifiche e integrazioni apportate in particolare dal D.L. 07/03/2005 art. 82

Premessa

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 50 del Testo Unico "Le pubbliche amministrazioni predispongono appositi progetti esecutivi per la sostituzione dei registri di protocollo cartacei con sistemi informatici [...]". Le pubbliche amministrazioni devono provvedere a "[...] realizzare o revisionare sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi [...]" con lo scopo di accrescere l'efficienza dell'amministrazione eliminando i registri cartacei e razionalizzando i flussi documentali.

Per gestire correttamente i flussi documentali, l'art. 50 del *Testo Unico* inizia con l'istituzione obbligatoria, vedi art. 61, di "[...] un servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi [...]" inoltre "Al servizio è preposto un dirigente ovvero un funzionario comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica [...]". Tale responsabile ha una serie di compiti/funzioni compresa la redazione del *Manuale* che diventa lo strumento operativo in cui sono raccolte le regole per un corretto ed efficace funzionamento del sistema di protocollo e dei procedimenti amministrativi; descrivendo le fasi operative dell'intero sistema è di conseguenza rivolto a tutto il personale dell'ente.

Il *Manuale*, come previsto dall'art.5 del *DPCM*, descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico.

Attività preliminari

Il presente *Manuale* fa parte una serie di atti organizzativi promulgati dall'amministrazione. Prima dell'approvazione del *Manuale* l'amministrazione deve:

1. aver individuato l'Area Organizzativa Omogenea (AOO);
2. aver istituito il *servizio per la tenuta del protocollo* e averne nominato il responsabile;
3. aver scelto e approvato un titolare di classificazione;
4. essersi accreditata (vedi sotto);

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti correnti, si è accreditata presso l'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA) conservato e pubblicato dal CNIPA fornendo le seguenti informazioni identificative relative all'amministrazione stessa e alla AOO in cui è articolata:

- denominazione della amministrazione;
- codice identificativo proposto per la amministrazione;
- indirizzo della sede principale della amministrazione;
- indicazione per la propria AOO di:
 - denominazione;
 - codice identificativo;
 - casella di posta elettronica;
 - nominativo del *Responsabile*;
 - data di istituzione;
 - eventuale data di soppressione;
- elenco delle UOR. Le UOR vengono individuate negli uffici di cui all'ultimo organigramma approvato.

L'Amministrazione ha pubblicizzato adeguatamente l'indirizzo della casella istituzionale sul proprio sito web.

Struttura del documento

Il presente *Manuale* è diviso in capitoli come indicato nel *DPCM* e ogni capitolo, oltre ad essere titolato in base al paragrafo 2.2 delle *Linee guida* allegate al Decreto del 14 ottobre 2003, riporta la lettera di riferimento dell'art. 5 del *DPCM*.

Inoltre ogni capitolo riporta per esteso l'articolo di riferimento del *DPCM*.

I seguenti allegati fanno parte integrante del *Manuale*

- Allegato1: Glossario e riferimenti normativi
- Allegato2: Titolare di Classificazione
- Allegato3: Documenti da non protocollare
- Allegato4: Manuale Utente
- Allegato5: Linee guida inserimento anagrafiche
- Allegato6: Piano di conservazione e selezione
- Allegato7: Flussi documentali
- Allegato8: Documenti da non scannerizzare

Adozione di un protocollo unico (lett. a)

“la pianificazione, le modalità e le misure minime di cui all’art. 3, comma 1, lettera d), del presente decreto”¹

Censimento dei diversi protocolli

Il Comune di Correzzola ha sempre avuto un unico registro di protocollo generale che, sia in arrivo che in partenza, ha registrato tutti i documenti; avendo sempre utilizzato un unico sistema per la protocollazione è individuata un’unica AOO (vedi Premessa).

Non è servita quindi una preventiva pianificazione per eliminare protocolli di reparto, multipli, di settore (come richiesto dall’art. 3 comma 1 lett. d del *DPCM*) né tanto meno una definizione dei tempi di sostituzione e dei costi per applicare la norma.

Non è ammesso l’utilizzo di registri di protocollo alternativi a quello generale.

¹ L’art. 3 comma 1 lettera d) recita: “la definizione, su indicazione del responsabile del servizio, dei tempi, delle modalità e delle misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli, dei protocolli di telefax, e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico previsto dal decreto del Presidente della Repubblica n. 428/1998.”

Piano di sicurezza dei documenti informatici (lett. b)

“il piano di sicurezza dei documenti informatici di cui all’art. 4, comma 4, del presente decreto”²

- Il paragrafo tratta gli aspetti della sicurezza e l’analisi dei rischi in relazione alla tipologia dei documenti trattati e in relazione ad eventuali dati personali (come da Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”) e R.EU. 2016/679 e s.m.i.

Tipologie dei documenti trattati

Le due tipologie gestite sono:

- documento informatico
- documento analogico

Per documento informatico s’intende *“la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”* art. 1 del Testo Unico

Per documento analogico s’intende *“documento formato usando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (documenti cartacei) [...]”* art. 1 Delibera AIPA n. 42/2001

Entrambe le tipologie sono suddivise in documenti in arrivo, documenti in partenza e documenti interni.

Documenti in arrivo

Per documenti in arrivo s’intendono tutti i documenti acquisiti dal Comune di Correzzola nell’esercizio delle proprie funzioni.

Documenti in partenza

Per documenti in partenza s’intendono tutti i documenti prodotti dal Comune di Correzzola nell’esercizio delle proprie funzioni.

² L’art. 4 comma 4 recita: “predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all’interscambio, all’accesso, alla conservazione dei documenti informatici d’intesa con il responsabile dei sistemi informativi automatizzati e con il responsabile della sicurezza dei dati personali di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675, e successive modificazioni ed integrazioni, e nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste dal regolamento di attuazione emanato con decreto del Presidente della Repubblica 28 luglio 1999, n. 318, in attuazione dell’art. 15, comma 2, della citata legge n. 675/1996.” **N.B.** Non esiste un comma 4: in realtà è il comma 1 lettera c)

Documenti interni

Per documenti interni s'intendono tutti i documenti scambiati tra i Servizi del Ente, tra uffici appartenenti ad un medesimo Servizio, tra Amministrazione Comunale e servizi.

Si distinguono in documenti di carattere

- informativo
- giuridico-probatorio

I documenti interni di carattere informativo sono memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra UOR e di norma non vanno protocollati.

I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale del Ente al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative, o qualsiasi altro documento dal quale possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi: come tali devono essere protocollati.

Analisi dei rischi per tipologia

Da ricordare che questo capitolo fa riferimento ai soli documenti informatici: non vengono analizzati aspetti legati alla sicurezza fisica dei luoghi: la loro trattazione è demandata al Documento programmatico sulla sicurezza.

Sono stati individuati i seguenti elementi di rischio riconducibili ai documenti informatici:

Accesso non autorizzato

Il sistema informatico è basato su un meccanismo che costringe ogni utente ad autenticarsi (cioè dimostrare la propria identità) prima di poter accedere ad un personal computer. È obbligatorio l'uso di una password per l'accesso ad ogni personal computer: sia per l'accesso alla rete interna sia per l'accesso al sistema di gestione documentale.

Cancellazione non autorizzata/manomissione di dati

La presenza delle password garantisce che non ci siano manomissioni fortuite dei documenti informatici.

Perdita dei dati

Quotidianamente viene effettuato il backup dei dati dell'intero sistema di gestione documentale; inoltre vengono effettuate a campione delle letture di controllo, restore, dal personale incaricato.

Analisi dei rischi - Privacy

L'amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali, comuni, sensibili e/o giudiziari, contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza assolve integralmente il dettato del R. EU 2016/679 e s.m.i. e atti formali interni ed esterni.

Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti destinati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo veri e propri, sono stati incaricati dal titolare dei dati e, se nominato, dal Responsabile,

Relativamente agli adempimenti esterni, l'amministrazione:

- si è organizzata per garantire che i certificati ed i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da legge o da regolamento e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite;
- certificante, in caso di accesso diretto ai propri archivi, rilascia all'amministrazione procedente apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente.

In accordo secondo la normativa vigente, eventuali dati personali oggetto di trattamento sono:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati;

In relazione alla protezione dei dati personali trattati all'interno dell'amministrazione questa dichiara di aver adempiuto al dettato delle norme del Codice della privacy, con particolare riferimento:

- al principio di necessità nel trattamento dei dati,
- al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato,
- alle modalità del trattamento e requisiti dei dati,
- all'informativa fornita agli interessati ed al consenso quando dovuto,
- alla nomina degli incaricati del trattamento per gruppo o individualmente,
- alle misure minime di sicurezza.

Qualunque trattamento di dati personali è consentito soltanto per lo svolgimento delle funzioni istituzionali; inoltre se i dati gestiti non sono sensibili o giudiziari il

loro trattamento è consentito anche in mancanza di una norma di legge o di regolamento.

Qualsiasi altra analisi è inserita nel Documento programmatico sulla sicurezza.

Formazione del personale

Per una corretta gestione dei documenti informatici è prevista un'attività formativa per il personale dell'ente relativa alla formazione, gestione, trasmissione, accesso e conservazione dei documenti.

L'attività formativa prevedrà delle sessioni di:

- cultura generale sull'utilizzo del personal computer;
- cultura generale sull'utilizzo della rete;
- utilizzo di programmi di produttività individuale;
- utilizzo di programmi di posta elettronica;
- aggiornamento sui programmi di gestione documentali;
- tutela dei dati personali;
- adeguamento alle norme sulla protezione dei dati personali e alle direttive stabilite nel documento programmatico della sicurezza.

Periodicamente è cura del *Responsabile* rilevare necessità formative in accordo con i vari responsabili di settore.

Monitoraggio periodico

Il *Responsabile* effettuerà periodicamente dei controlli a campione sulla congruità delle registrazioni, sulla corretta sequenza della catena documentale e sull'utilizzo di un unico registro informatico verificando, attraverso controlli nelle varie UOR, la classificazione e la fascicolazione archivistica nonché le modalità di gestione dei documenti informatici.

Scambio di documenti (lett. c)

“le modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all’interno ed all’esterno dell’area organizzativa omogenea”

Modalità e tecnologie di scambio

Intra-ente

- documenti in origine informatici di carattere informativo: questi documenti non sono registrati e vengono scambiati tra gli uffici esclusivamente mediante l’utilizzo della messaggistica interna. Solo i documenti informatici di carattere giuridico-probatorio e solo per casi assolutamente eccezionali possono essere anche convertiti in documenti di tipo analogico;
- documenti in origine analogici:
 - o se di carattere informativo, vengono consegnati direttamente all’ufficio;
 - o se di carattere giuridico-probatorio, vengono protocollati internamente e consegnati all’ufficio destinatario da parte del mittente;

Extra-ente

- documenti informatici: Per documenti informatici di carattere giuridico-probatorio il mezzo usato è la posta elettronica certificata; per comunicazioni di carattere informativo può essere utilizzata la casella di posta elettronica non certificata istituzionale.
- documenti analogici: il mezzo usato è la posta tradizionale, il fax o il recapito a mano;

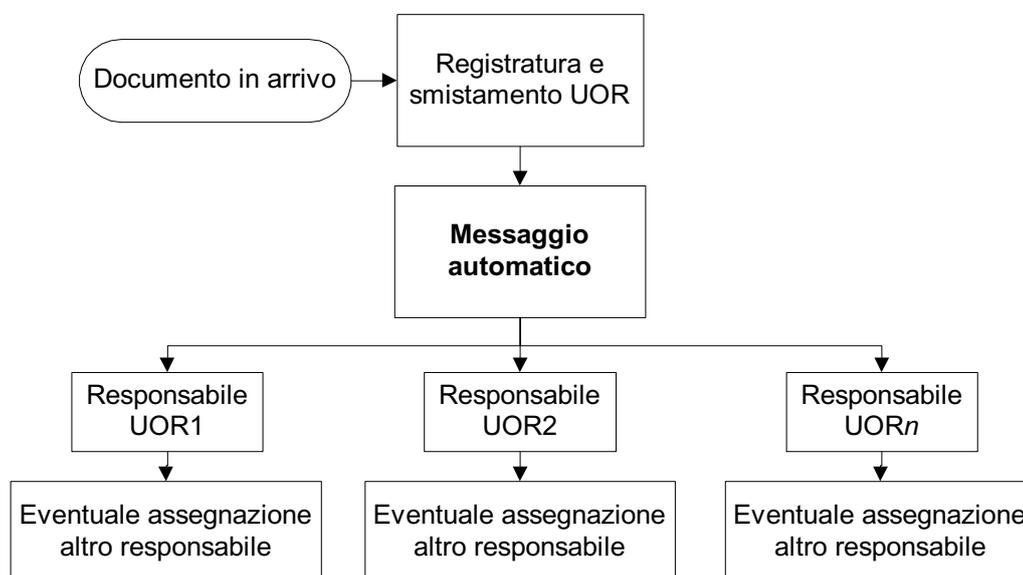
Documenti in arrivo

I documenti, sia informatici che analogici, ricevuti dall’ufficio protocollo dopo essere stati registrati e classificati vengono consegnati ai responsabili dei servizi che verificano la corretta attribuzione e appongono eventuali note e individuano gli eventuali uffici interessati.

Nel caso di documenti di dubbia competenza l’ufficio protocollo, prima di protocollare gli stessi, contatta informalmente gli uffici interessati al fine di verificarne l’esatta attribuzione.

Entro il giorno lavorativo successivo, fatto salvo il verificarsi di casi particolari, l’ufficio Protocollo smista ogni documento agli uffici destinatari.

All'interno di ogni singola AAOO è individuato il responsabile: a questi, per i documenti in arrivo e sulla base dei dati forniti in fase di protocollazione, vengono inviati in automatico dei messaggi di notifica dell'avvenuto inserimento dei documenti all'interno del sistema senza intervento da parte dell'operatore di protocollo. Il responsabile può, ai sensi dell'art. 5 della legge 241/90 assegnare a sé o altri la responsabilità del procedimento individuando il nuovo responsabile all'interno della propria UOR.



Documenti in partenza

Documenti analogici

Ogni UOR provvede alla registrazione dei documenti da spedire. La posta viene spedita il giorno concordato con l'Ufficio competente, salvo cause di forza maggiore.

La spedizione di corrispondenza numericamente rilevante deve essere opportunamente preannunciata dagli uffici produttori.

Documenti informatici

- di carattere giuridico-probatorio: l'operatore dell'UOR che forma il documento informatico lo protocolla in partenza e lo invia utilizzando l'indirizzo di posta elettronica certificata (a cui saranno abilitati solo in uscita gli operatori del protocollo decentrato).
- di carattere informativo: l'operatore dell'UOR lo invia direttamente, senza numero di protocollo, al destinatario utilizzando la casella di posta elettronica del Comune di Correzzola.

Per la spedizione dei documenti informatici quando risulta necessario che la trasmissione telematica equivalga, nei casi consentiti dalla legge, alla notificazione per mezzo della posta, nonché in caso di richiesta da parte di soggetti interessati che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata, l'Ente si avvale di un servizio di posta elettronica certificata conforme agli standard previsti dalla normativa e dalle disposizioni tecniche vigenti.

Mappatura dei flussi

Un'analisi più dettagliata e una rilevazione più precisa dei flussi del Ente sarà effettuata successivamente sulla base del piano di sviluppo dell'ente. (vedi paragrafo successivo e Allegato7)

Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti (lett. d)

“la descrizione del flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione, tra i quali, in particolare, documenti informatici di fatto pervenuti per canali diversi da quelli previsti dall’art. 15 del presente decreto, nonché fax, raccomandata, assicurata”³

Regole generali di registrazione

La registrazione di protocollo dei documenti prevede la memorizzazione nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

Protocolli in arrivo

- a) Numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema
- b) Data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema
- c) Operatore che effettua la registrazione
- d) Ora di registrazione
- e) Mittente
- f) Numero di protocollo e data del documento ricevuto, se disponibili
- g) Data di ricezione
- h) Modalità di spedizione
- i) Oggetto del documento
- j) Titolare di classificazione
- k) Uffici destinatari ed eventuale indicazione del “per conoscenza” per gli uffici oltre il primo

Protocolli in partenza

- a) Numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema
- b) Data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema
- c) Operatore che effettua la registrazione
- d) Ora di registrazione
- e) Destinatari ed eventuale indicazione del “per conoscenza”
- f) Data del documento, se diversa dalla data di protocollo
- g) Modalità di spedizione
- h) Oggetto del documento
- i) Titolare di classificazione
- j) Ufficio mittente
- k) Documento allegato

³ L’art. 15 recita: “Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi 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.”

Registrazione differita

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di protocollare tutta la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa, si ricorre all'uso della registrazione differita.

La registrazione differita consiste nel posticipare la registrazione delle informazioni indicate nel precedente paragrafo "Regole generali di registrazione"; in ogni caso tale rinvio non supera mai i due giorni lavorativi successivi alla data di ricevimento del documento differito.

La registrazione differita si applica solo ai documenti in arrivo.

Segnatura

La segnatura, per i soli documenti informatici, viene creata automaticamente dal sistema in base alle specifiche dell'art. 18 *DPCM* e s.m.i.

Documenti analogici in arrivo

Su ogni documento registrato deve essere apposta/associata, in forma permanente non modificabile, la segnatura di protocollo che contiene le informazioni riguardanti il documento stesso. Le informazioni previste sono:

- identificazione dell'amministrazione (l'AOO)
- data di protocollo
- progressivo di protocollo
- classificazione
- ufficio destinatario

Documenti informatici in arrivo

Se i documenti informatici soddisfano i requisiti del *Testo Unico* e del *DPCM*, le informazioni della registratura sono già associate al documento e quindi vengono recepite automaticamente dal sistema informatico; compresi gli eventuali allegati.

Documenti in partenza

Indipendentemente dai contenuti e dalle modalità di rappresentazione, i documenti redatti devono riportare almeno i seguenti elementi:

- logo dell'Ente
- indirizzo completo del Ente
- numero di telefono e di fax dell'ufficio mittente
- codice fiscale e partita iva
- indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata
- indirizzo del sito web
- UOR

- data
- numero di protocollo
- numero di collegamento ad eventuale protocollo precedente
- oggetto
- (se fax) eventuale indicazione della modalità di spedizione
- (se raccomandata, email) indicazione della tipologia
- firma
- responsabile del procedimento

Lavorazione dei documenti in arrivo

Principali casistiche di documenti e relative modalità di gestione.

Documenti analogici

Il recapito dell'ente è:

Comune di Correzzola
Via Garibaldi, 41
35020 - Correzzola (PD)

Solo i documenti recapitati a questo indirizzo sono protocollati.

Qualora pervengano o siano consegnati ad uffici diversi da quello di protocollo, i documenti devono essere inoltrati immediatamente all'ufficio protocollo.

Sui documenti, dopo esser stati protocollati, viene apposta la segnatura; documento più segnatura verranno acquisiti tramite scanner e trasformati in documento informatico compatibilmente con il processo di adeguamento al protocollo informatico da parte delle amministrazioni con le quali l'ente interagisce. Verranno acquisiti solo documenti non superiori al formato A4 (vedi Allegato8 per eventuale elenco dei documenti da non acquisire tramite scanner).

Se è richiesto il rilascio di una ricevuta di un documento analogico consegnato a mano attestante l'avvenuta consegna, l'operatore di protocollo provvede ad apporre un timbro riportante la data di ricezione su una copia del documento da rilasciare gratuitamente al consegnatario.

Salvo indicazioni diverse, la ricevuta non attesta alcuna verifica sui contenuti, sulla regolarità e sulla completezza della documentazione consegnata.

Le lettere anonime e quelle prive di firma vanno protocollate per certificarne l'entrata nel sistema di gestione documentale: è compito del responsabile del procedimento interessato, valutarne l'efficacia.

Le lettere recapitate presso la sede indirizzate agli amministratori o dipendenti che riportano la dicitura "Riservata" o "Personale" non vengono aperte ma consegnate all'interessato che ne valuta l'efficacia e ne richiede l'eventuale protocollazione.

Offerte relative a procedure di gara non vengono aperte. Viene protocollata il plico chiuso. Sarà compito della UOR competente aprire i plichi e valutare l'opportunità di riportare l'identificativo e la data di protocollo sulla documentazione contenuta.

Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano all'Ente documenti erroneamente indirizzati, se dall'indirizzo della busta si capisce a quale ente devono essere inoltrati, questi vengono rinviati all'ufficio postale apponendo sulla busta la dicitura,

“Corrispondenza pervenuta per errore - non di competenza di questa AOO, inviare a....”.

Nella circostanza in cui venga erroneamente aperta una lettera destinata ad altra amministrazione/AOO, questa viene richiusa e rispedita al destinatario scrivendo sulla busta la dicitura “Pervenuta ed aperta per errore dall’AOO”.

Nel caso in cui venga erroneamente protocollato un documento non indirizzato all’AOO, l’addetto al protocollo, su autorizzazione del *Responsabile*, provvedere all’annullamento del protocollo. Il documento oggetto della rettifica viene inviato al destinatario con la dicitura “protocollato per errore”.

Fax

Qualora pervengano a numeri diversi da quello dell’ufficio protocollo, i documenti devono essere inoltrati immediatamente all’ufficio stesso per le operazioni di protocollazione.

I documenti pervenuti oltre il termine dell’orario di servizio, ad apparecchi telefax non presidiati, si intendono ricevuti nella data risultante dal rapporto di ricezione prodotto dall’apparecchio. Questa data di arrivo viene riportata nel campo apposito.

Dal momento che ogni documento deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione, qualora venga registrato un documento via telefax e venga successivamente ricevuto lo stesso documento in originale, è necessario attribuire all’originale la stessa segnatura di protocollo del documento pervenuto via telefax (si tratta del medesimo documento su diverso supporto e con diverso mezzo di trasmissione).

Qualora si rilevi che l’originale è stato registrato con un diverso numero di protocollo, il responsabile del procedimento richiede all’ufficio protocollo l’annullamento della registrazione relativa all’originale apportando la motivazione “Annullato per doppia protocollazione”.

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

Documenti informatici

L’indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale è:

correzzola.pd@cert.ip-veneto.net

Solo i documenti recapitati a questo indirizzo entrano nel sistema di gestione documentale e quindi protocollati.

Qualora pervengano ad indirizzi email diversi da quello indicato, i documenti informatici di carattere giuridico-probatorio devono essere inoltrati immediatamente all’indirizzo indicato e successivamente l’ufficio protocollo avviserà il mittente

originario che solo le email indirizzate all'indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale verranno protocollate.

Per particolari esigenze di servizio, e su indicazione del *Responsabile*, possono essere istituite ulteriori caselle di posta elettronica adibite alla ricezione della corrispondenza.

L'addetto dell'ufficio protocollo controlla i messaggi pervenuti all'indirizzo di posta elettronica istituzionale e verifica se siano o meno da protocollare:

- se sono da protocollare, vengono importati all'interno del sistema inoltrati tramite comunicazioni interne. È compito del responsabile del procedimento interessato valutarne l'efficacia;
- se non sono da protocollare, vengono inoltrati direttamente al responsabile di area competente (documento informatico interno);
- se trattasi di materiale pubblicitario vengono eliminati.

Verranno protocollati sia il corpo del messaggio che uno o più dei file ad esso allegati, purché corredati di firma digitale, secondo le indicazioni della normativa vigente.

Per particolari esigenze di semplificazione delle procedure l'ufficio protocollo, sentito il *Responsabile* e i dirigenti interessati, può riconoscere la validità di determinati documenti informatici anche in mancanza della sottoscrizione con firma digitale.

Qualora, a conclusione del processo di informatizzazione generale, un messaggio di posta elettronica non sia conforme agli standard prescritti dalla normativa vigente e si renda comunque necessario attribuire ad esso una efficacia probatoria, il messaggio, e l'eventuale documento allegato, viene stampato. Su di esso viene apposta la dicitura "Pervenuta per e-mail" e successivamente trattato come un normale documento analogico: è compito del responsabile del procedimento interessato valutarne l'efficacia.

Lavorazione dei documenti in partenza

Principali casistiche di documenti e relative modalità di gestione.

Documenti analogici

I documenti analogici spediti devono contenere gli elementi indicati nel paragrafo "Segnatura".

Gli uffici mittenti devono far pervenire all'ufficio protocollo per le operazioni di mera postalizzazione, la posta in partenza, protocollata e imbustata. Nel caso di spedizioni per raccomandata, posta celere o altro mezzo che richiedano una qualche documentazione da allegare alla busta, questa modulistica viene compilata a cura dell'ufficio protocollo.

Fax

Il documento analogico in partenza dovrà recare una delle seguenti diciture:

- anticipato via fax
- inviato esclusivamente via fax

Si sottolinea l'inutilità della copertina di trasmissione qualora il documento abbia una funzione prevalentemente informativa e non giuridico-probatoria.

Documenti informatici

L'ente è dotato di un sistema software per l'invio di fax direttamente dai vari client.

Ogni documento informatico in partenza che assume rilevanza nell'ambito di un procedimento amministrativo, per la durata della fase di avviamento, va di norma stampato per produrre l'equivalente analogico da inserire nel fascicolo.

Al fine di costituire un archivio elettronico dei documenti prodotti dagli uffici dell'ente, le UOR dopo le operazioni di registrazione acquisiscono i file dei documenti in uscita e li associano alle rispettive registrazioni di protocollo.

Al fine di garantire nel tempo la leggibilità di tali file, prima dell'associazione alla registrazione questi sono convertiti in uno dei formati standard, o comunque non proprietari, previsti dalla normativa e dalle disposizioni tecniche vigenti in materia di formazione e conservazione dei documenti informatici.

Smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti (lett. e)

“l’indicazione delle regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l’ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso aree organizzative omogenee della stessa amministrazione e/o verso altre amministrazioni”

Smistamento dei documenti analogici

L’ufficio protocollo smista la corrispondenza in arrivo, aperta e protocollata (tranne quanto detto nel paragrafo sul protocollo ad accesso riservato), indirizzando ciascun documento al Servizio che, per quanto a conoscenza dell’ufficio protocollo stesso, ha competenza sull’oggetto specificato nel documento il quale a sua volta provvede ad eventuali ulteriori smistamenti interni.

Quando verrà messa in funzione la procedura di acquisizione dei documenti tramite scanner, ad altri destinatari indicati sull’originale successivamente al primo verrà inviata la copia informatica del documento.

Quando il documento non risulta scansionato, l’ufficio che lo smista a più uffici provvede alla produzione del necessario numero di copie.

Al fine di evitare disguidi e ritardi nella ricezione della corrispondenza, ciascun Servizio o ufficio deve provvedere a segnalare tempestivamente eventuali variazioni nelle proprie competenze.

Vedi *“Modalità e tecnologie di scambio”* a pagina 12.

Smistamento dei documenti informatici

1. L’e-mail viene importata nel sistema di gestione e protocollata
2. L’ufficio protocollo ad eccezione degli atti di natura gestionale (es non esaustivi: fatture, richieste di residenza atti anagrafici, documenti inerenti verbali Cds, ecc.) ne stampa 1 copia che consegna al Sindaco
3. Il Sindaco aggiunge eventuali ulteriori note e la riconsegna al protocollo
4. L’ufficio protocollo riporta le eventuali variazioni di destinatari o note indicate sulla copia cartacea, sul numero di protocollo già registrato
5. La copia cartacea viene archiviata

Vedi *“Modalità e tecnologie di scambio”* a pagina 12.

Assegnazione

I documenti che per qualsiasi motivo non risultano soggetti a registrazione di protocollo e quando non trattasi di pubblicità inadeguata, sono comunque inoltrati agli uffici competenti per le valutazioni giuridico - amministrative, le attività e gli adempimenti di competenza.

Il Responsabile del Servizio o un suo incaricato provvede ad assegnare ciascun documento in arrivo al responsabile del relativo procedimento amministrativo; qualora il documento non sia di sua competenza, lo restituisce tempestivamente all'ufficio protocollo che provvederà ad una nuova assegnazione.

Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento: l'inserimento nel sottofascicolo di competenza preesistente o eventualmente in un nuovo sottofascicolo e l'integrazione o la correzione del codice di classificazione assegnato dall'ufficio protocollo.

Attività di registrazione e tenuta dei documenti (lett. f)

“l’indicazione delle unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e tenuta dei documenti all’interno dell’area organizzativa omogenea”

La soluzione organizzativa adotta dall’Ente per la gestione documentale è di tipo decentrato

Documenti in arrivo

Nell’ambito dell’AOO l’unica UOR responsabile delle attività di registrazione dei documenti in arrivo è l’ufficio protocollo. L’operazione di registratura viene quindi effettuata centralmente in un unico punto. Fanno eccezione l’Ufficio Anagrafe e P.L. per gli atti

Documenti in partenza

L’attività di registrazione dei documenti in partenza viene fatta da tutte le UOR.

Tenuta dei documenti

Il sistema adottato prevede la partecipazione attiva di tutte le strutture organizzative dell’Ente, i cui Responsabili sono tenuti ad assicurare, attraverso gli interventi del personale dipendente appositamente abilitato, il corretto e tempestivo svolgimento delle fasi e delle attività di gestione documentale assegnate ai propri uffici.

Ogni UOR competente è incaricata della gestione dei documenti da lei prodotti, della loro corretta classificazione e della tenuta del fascicolo archivistico.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, va inserito nel fascicolo di competenza. L’operazione va effettuata dal responsabile del procedimento e i documenti sono archiviati all’interno di ciascun fascicolo o sottofascicolo secondo l’ordine cronologico di registrazione, cioè in base al numero di protocollo attribuito o, se assente, in base alla data del documento stesso.

Il piano di conservazione dei documenti depositato agli atti comunali.

Documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni contenute nel testo unico e alle regole tecniche dettate dalla normativa vigente.

L'amministrazione si avvale dei servizi di una autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dal DigitPA.

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.

Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo (lett. g)

“l’elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, ai sensi dell’art. 4, comma 5, del decreto del Presidente della Repubblica n. 428/1998”⁴

L’elenco dei documenti esclusi dall’operazione di registrazione è riportato nell’Allegato3.

Tali documenti non vengono protocollati (art. 53, comma 5 del *Testo Unico*).

Il *Responsabile*, in accordo con gli altri dirigenti, può specificare ulteriori categorie di documenti esclusi dalla registrazione di protocollo.

⁴ L’art. 4 comma 4, ora art. 53 comma 5 del *Testo Unico*, recita: “Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall’amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell’amministrazione”

Documenti soggetti a registrazione particolare (lett. h)

“l’elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare e le relative modalità di trattamento”

I documenti soggetti a registrazione particolare sono elencati nell’Allegato3.

Tali documenti non vengono protocollati.

Per la versione analogica di questi documenti è prevista l’apposizione tramite timbro della data d’arrivo che, pur non garantendo alcun valore giuridico, serve come attestazione dell’avvenuta consegna.

L’ente provvede per la progressiva implementazione delle funzionalità informatiche necessarie ad eseguire sulle registrazioni particolari tutte le operazioni previste nell’ambito della gestione documentale, assicurando in particolare la progressiva integrazione applicativa tra il sistema di gestione informatica dei documenti e i diversi sistemi utilizzati per le registrazioni particolari.

Protocollo ad accesso riservato

Le tipologie di documenti da registrare nel protocollo riservato sono individuate dal *Responsabile* in collaborazione e d’intesa con i responsabili delle UOR.

Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese la protocollazione, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti: su questi vengono indicati gli operatori che hanno accesso in consultazione al documenti.

Il sistema di classificazione dei documenti (lett. i)

“il sistema di classificazione, con l’indicazione delle modalità di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, anche con riferimento all’uso di supporti sostitutivi”

Classificazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico sono classificati. La classificazione (che avviene utilizzando un unico Titolario) è in sistema logico che suddivide i documenti secondo la funzione esercitata, permettendo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a procedimenti simili.

Il Titolario, strutturato in 2 (Titolario - Classe) livelli, è stato aggiornato secondo le indicazioni della sovrintendenza archivistica, attribuendo al termine “Fascicolo” il significato di “contenitore” dell’ultimo grado della suddivisione archivistica (non fissato dal titolario).

In caso di necessità il sistema consente la stampa del Titolario.

Il Titolario non è modificabile né nel numero delle voci né nell’oggetto delle stesse.

Fascicolazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico devono essere fascicolati.

Per fascicolazione si intende l’operazione di inserimento del singolo documento nel relativo fascicolo attraverso la registrazione nel sistema informatico del collegamento della registrazione di protocollo del documento stesso al fascicolo mediante funzioni disponibili nel sistema.

La fascicolazione dei documenti è effettuata a cura degli uffici competenti ai quali spetta la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo in base agli atti di organizzazione adottati dall’ente.

In caso di necessità il sistema consente la stampa del repertorio dei fascicoli.

Nella fase corrente i fascicoli cartacei sono conservati e custoditi a cura degli uffici competenti alla trattazione dell’affare o procedimento amministrativo, in spazi individuati dagli uffici stessi. Gli uffici sono pertanto responsabili della registrazione nel sistema informatico delle informazioni relative alla collocazione fisica dei fascicoli cartacei e alla loro eventuale movimentazione.

Ogni UOR periodicamente e secondo quando indicato nell’Allegato7, su propria iniziativa, trasferisce all’archivio di deposito i fascicoli relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari ad una trattazione corrente.

Prima di trasmettere i fascicoli all'archivio di deposito, quest'ultimi devono essere chiusi, con una apposita funzione della procedura, a cura dell'ufficio competente il quale inoltre provvede ad eliminare il materiale prodotto/acquisito per motivi meramente gestionali (copie di servizio, stampe, appunti non sottoscritti, buste, ecc...) in quanto ormai inutile e irrilevante dal punto di vista archivistico.

Produzione e conservazione delle registrazioni (lett. 1)

“le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico ed in particolare l’indicazione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate per garantire la non modificabilità della registrazione di protocollo, la contemporaneità della stessa con l’operazione di segnatura ai sensi dell’art. 6 del decreto del Presidente della Repubblica n. 428/1998, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell’ambito di ogni sessione di attività di registrazione”⁵

Ogni registrazione effettuata all’interno del programma viene memorizzata su un database accessibile esclusivamente dalla procedura. Tale sistema consente di compiere le operazioni di registrazione in un’unica soluzione escludendo qualsiasi intervento intermedio, anche indiretto, da parte dell’operatore.

Registro di protocollo

Il registro di protocollo conferisce al documento il carattere dell’autenticità ed essendo un *“atto pubblico”* (Cassazione penale, sez.V, 6/10/1987) garantisce un efficace valore di prova: è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti.

La numerazione delle registrazioni di protocollo è progressiva e costituita da sette cifre numeriche. Essa si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 all’inizio dell’anno successivo.

La numerazione delle registrazioni di protocollo delle tre tipologie di documenti gestiti (arrivo, partenza, interno) è unica.

Il contenuto del registro informatico del protocollo è riversato su file almeno con cadenza settimanale.

Come ulteriore tutela dell’integrità delle registrazioni, il *Responsabile* provvede quotidianamente ad adempiere all’articolo 62 del *Testo Unico*.

In caso di necessità il sistema consente la stampa del registro giornaliero e annuale di protocollo.

Contemporaneità registrazione/segnatura

In ottemperanza dell’art. 55 comma 2 del *Testo Unico*, la segnatura, vedi paragrafo relativo, viene posta sul documento contestualmente alla sua protocollazione.

Informazioni annullate

Solo il *Responsabile* è autorizzato ad annullare i documenti.

⁵ L’art. 6 del 428/1998, ora art. 55 del *Testo Unico*, è relativo alla segnatura di protocollo

L'annullamento deve essere motivato e può essere effettuato esclusivamente dall'ufficio protocollo.

La modifica delle registrazione di protocollo può essere effettuato esclusivamente a cura del solo personale del protocollo.

L'annullamento dei fascicoli e dei procedimenti e la modifica delle informazioni che non richiedono un numero di variazione, può essere effettuata dagli uffici competenti.

Nel record di protocollo appariranno in forma ben visibile la data e l'ora dell'annullamento, il nominativo dell'operatore che lo ha effettuato nonché l'eventuale provvedimento di autorizzazione.

La consultazione dei dati annullati viene effettuata tramite una funzione apposita del programma identificata con la voce "Variazioni".

Funzionalità del sistema di protocollo informatico (lett. m)

“la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico con particolare riferimento alle modalità di utilizzo”

La descrizione delle funzionalità del sistema è presente nell'Allegato5 e nella guida in linea del programma (sempre aggiornata all'ultima versione e consultabile tramite l'icona raffigurante un libro presente all'interno del programma).

Abilitazioni per l'accesso al sistema documentale (lett. n)

“i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali”

L'accesso al sistema avviene a seguito di un processo d'autenticazione effettuato mediante richiesta di password. Il sistema inoltre controlla che non sia utilizzato contemporaneamente lo stesso codice d'accesso (codice operatore Halley) da due postazioni di lavoro, prevenendo il secondo accesso contemporaneo.

Il sistema provvede a tracciare ogni accesso e utilizzo di funzioni, individuandone l'autore.

Le abilitazioni d'accesso sono rilasciate dal *Responsabile*; ogni operatore accede in consultazione a tutto l'archivio.

Non è consentito l'accesso in modifica se non all'operatore incaricato dal *Responsabile*.

Gestione dell'archivio

L'ente ha predisposto degli elenchi di consistenza del materiale facente parte dell'archivio di deposito e un registro sul quale annotare i movimenti delle singole unità archivistiche. Sono state pure regolamentate minutamente le modalità di consultazione soprattutto interne, abolendo privilegi e accessi incontrollati.

Fermo restando quanto previsto dal Regolamento comunale per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi, la documentazione presente negli archivi può essere consultata per motivi di studio e ricerca, ai sensi del D.Lgs 42/2004 e nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Il registro di emergenza (lett. o)

“le modalità di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell’art. 14 del decreto del Presidente della Repubblica n. 428/1998, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente”⁶

Ogni qualvolta non sia possibile, per cause tecniche, utilizzare il sistema di protocollo informatico, il *Responsabile* autorizza la protocollazione manuale dei documenti.

Tale operazione va effettuata solamente ed esclusivamente ad opera dell’UOR responsabile delle operazioni di registrazione. L’addetto al protocollo registra manualmente il documento su un registro cartaceo oppure su apposito file excel da utilizzare per il successivo recupero automatico, ed appone la segnatura manuale utilizzando una numerazione di emergenza.

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

Dei documenti protocollati sul registro di emergenza, tranne per casi particolari, agli uffici vengono inviate esclusivamente copie analogiche mentre i documenti originali vengono trattenuti presso l’ufficio protocollo che provvederà, non appena ripristinato il funzionamento della procedura, a riportare i dati di protocollazione sulla procedura stessa e ad apporre la relativa segnatura sul documento originale.

Per documenti informatici in partenza che devono essere protocollati durante il periodo di mancato funzionamento della procedura, deve essere prodotta una copia analogica: tale copia viene inoltrata all’UOR responsabile delle operazioni di registrazione per la protocollazione nel registro di emergenza.

L’originale informatico rimane in possesso dell’UOR mittente e deve essere collegato, al ripristino del sistema, al corretto numero di protocollo.

⁶ L’art. 14 del 428/1998, ora art. 63 del *Testo Unico*, è relativo al registro di emergenza