

# **Azienda Pubblica di Servizi alla Persona A.S.P del Rubicone**

## **MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO**

**Prot. 2853 del 15/12/2023**

Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 8 del 22/12/2023

## Indice del documento

Indice del documento.....	2
1 PRINCIPI GENERALI .....	5
1.1 Premessa.....	5
1.2 Definizioni e normative di riferimento.....	5
1.3 Area Organizzativa Omogenea (AOO) .....	6
1.4 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi..	7
1.5 Firma digitale qualificata .....	7
1.6 Caselle di Posta elettronica .....	7
1.7 Accreditamento dell'Azienda all'IPA.....	7
1.8 Sistema di classificazione dei documenti .....	8
2 CARATTERISTICHE DEL PROTOCOLLO.....	8
2.1 Unicità del protocollo informatico .....	8
2.2 Eliminazione dei registri di protocollo diversi dal registro ufficiale di protocollo informatico.....	8
3 PIANO DI SICUREZZA .....	9
3.1 Obiettivi del piano di sicurezza .....	9
3.2 Piano per la sicurezza informatica.....	9
4 TIPOLOGIE DI DOCUMENTI.....	9
4.1 Documenti ricevuti .....	10
4.2 Documenti inviati .....	10
4.3 Documento interno.....	11
4.4 Documento informatico .....	11
4.5 Documento analogico - cartaceo .....	11
5 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI.....	12
5.1 Formazione dei documenti e contenuti minimi.....	12
5.2 Sottoscrizione di documenti informatici.....	13
5.3 Il sistema di protocollo informatico.....	13
6 RICEZIONE DEI DOCUMENTI .....	14
6.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo .....	14
6.2 Ricezione dei documenti informatici.....	15
6.3 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti .....	15
7 REGISTRAZIONE A PROTOCOLLO E SEGNATURA DEI DOCUMENTI.....	15

7.1	Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	15
7.2	Documenti non soggetti a registrazione di protocollo .....	15
7.3	Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti.....	16
7.4	Registrazione dei documenti interni .....	17
7.5	Segnatura di protocollo.....	18
7.6	Annullamento delle registrazioni di protocollo .....	18
7.7	Registro giornaliero di protocollo.....	19
7.8	Registro di emergenza.....	19
8	DOCUMENTAZIONE PARTICOLARE.....	20
8.1	Documentazione di gare d'appalto in busta chiusa e sigillata e gare telematiche.....	20
8.2	Documenti su supporto cartaceo indirizzati nominalmente al personale dell'ente.....	20
8.3	Lettere anonime o non firmate.....	20
8.4	Documenti ricevuti prima via fax e, successivamente, in originale su supporto cartaceo.....	20
8.5	Corrispondenza con più destinatari.....	21
8.6	Allegati .....	21
8.7	Documenti pervenuti per errore all'Ente .....	21
8.8	Posta elettronica.....	21
8.9	Integrazioni documentarie.....	22
8.10	Protocolli urgenti.....	22
9	ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI .....	22
9.1	Assegnazione.....	22
9.2	Modifica delle assegnazioni.....	23
10	CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI .....	23
10.1	Formazione e identificazione dei fascicoli.....	23
10.2	Processo di formazione dei fascicoli .....	23
11	SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI .....	24
11.1	Spedizione dei documenti cartacei.....	24
11.2	Spedizione dei documenti informatici.....	24
12	SCANSIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO.....	25
12.1	Documenti soggetti a scansione.....	25
12.2	Processo di scansione .....	25
13	CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI .....	25

13.1	Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei .....	25
13.2	Selezione e conservazione dei documenti.....	26
14	ACCESSO.....	26
14.1	Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione.....	26
14.2	Accesso esterno.....	26
15	PUBBLICAZIONE.....	26
15.1	Pubblicazione e divulgazione.....	26
	ALLEGATO 1 – TITOLARIO.....	27

# 1 PRINCIPI GENERALI

## 1.1 Premessa

Il DPCM del 3 dicembre 2013 - recante "Regole tecniche per il protocollo informatico", adottato ai sensi dell'art. 71 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i. - Codice Amministrazione Digitale - prevede l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di cui all'art. 2 del d.lgs. n. 165/2001 di "adottare il manuale di gestione di cui all'articolo 5, su proposta del Responsabile della gestione documentale" (art. 3).

Il presente Manuale di gestione del protocollo informatico è stato redatto in applicazione della normativa vigente, in particolare il D.P.R. 445/2000 artt. 50-67, il d.lgs. 82/2005, artt. 40-44-bis, il DPCM 3 dicembre 2013, il d.lgs 179/ 2016.

In coerenza con il quadro normativo di riferimento il Manuale di gestione è volto a disciplinare – mediante l'elencazione di indicazioni puntuali - le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, dei documenti sia cartacei sia digitali dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "A.S.P. del Rubicone". Tali attività sono finalizzate ad assicurare l'identificazione e la reperibilità dei documenti amministrativi formati o acquisiti dall'ente nell'ambito dell'esercizio delle proprie attività istituzionali.

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

Il manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni necessarie per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.

Il presente documento, pertanto, si rivolge non solo agli operatori di protocollo, ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

## 1.2 Definizioni e normative di riferimento

Ai fini del presente Manuale si intende:

- per "Testo Unico", il Decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- per "Regole tecniche", il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al *DPR 20 ottobre 1998, n. 428* e al *DPCM del 3 dicembre 2013 inerente regole tecniche per il protocollo informatico*;
- per "CAD", il *Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell'amministrazione digitale e s.m.i.*
- Segnatura di protocollo: l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso;
- Classificazione: l'attività che consente di organizzare tutti i documenti correnti prodotti dall'Amministrazione, secondo uno schema articolato di voci (il cd. titolare) che descrive l'attività del soggetto produttore identificandone funzioni e competenze;

- Assegnazione: l'operazione d'individuazione dell'ufficio competente per la trattazione del procedimento amministrativo o affare, cui i documenti si riferiscono;
- Titolario di classificazione: un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'Amministrazione, che consente di classificare, in maniera logica, sistematica e coerente, la documentazione archivistica, che venga prodotta o comunque acquisita dall'Amministrazione, durante lo svolgimento dell'attività amministrativa;
- Fascicolo: l'unità archivistica che raccoglie i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad un affare.
- Casella PEC: casella di posta elettronica, istituita da un'AOO, per la ricezione dall'esterno e per la spedizione all'esterno dei messaggi da registrare a protocollo.
- Firma digitale: particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi al destinatario, tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.
- Registro giornaliero di protocollo - RGP: registro su cui si annotano quotidianamente i documenti ricevuti e spediti dal Comune; è atto pubblico di fede privilegiata.

Di seguito sono riportate le definizioni di riferimento:

- AMMINISTRAZIONE – l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "A.S.P. del Rubicone";
- AOO - Area Organizzativa Omogenea;
- MdG - Manuale di Gestione del protocollo informatico, gestione documentale e degli archivi;
- RPA - Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- RSP - Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- PdP Prodotto di Protocollo informatico – l'applicativo SW sviluppato o acquisito dall'amministrazione/AOO per implementare il servizio di protocollo informatico;
- UOP - Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo – l'ufficio che svolge attività di registrazione di protocollo;
- UOR - Uffici Organizzativi di Riferimento - un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;
- UU - Ufficio Utente - un ufficio dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal servizio di protocollo informatico; ovvero il soggetto, destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali.

### **1.3 Area Organizzativa Omogenea (AOO)**

Per la gestione unica e coordinata dei documenti, l'Amministrazione ha individuato un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata "A.S.P. del Rubicone" composta dall'insieme di tutti i suoi uffici e

delle sue strutture (UOR) che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

#### **1.4 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi**

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea è istituito un ufficio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e la tenuta degli archivi. L'ufficio Protocollo è centralizzato, organicamente inserito nel Servizio Finanziario e Amministrativo e fa capo al Responsabile dello stesso.

All'Ufficio Protocollo sono assegnati i compiti di:

- garantire che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo per i documenti ricevuti e inviati, si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
- garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- conservare le copie dei dati di protocollo, in luoghi sicuri;
- garantire 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 dell'archivio.

Al Responsabile del Servizio compete:

- attribuire 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;
- vigilare sulla correttezza delle registrazioni anche attraverso controlli a campione.

L'ufficio protocollo si occupa anche della gestione dell'archivio ed è quindi preposto alla gestione e tenuta dei documenti, prodotti o ricevuti dall'Azienda nel corso dell'attività amministrativa. Ha competenza sull'intera documentazione archivistica ai fini della sua corretta classificazione, conservazione e ordinamento.

#### **1.5 Firma digitale qualificata**

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e archivistica, l'ASP fornisce la firma digitale ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

ASP si rivolge ai prestatori di servizi fiduciari qualificati autorizzati da AgID che garantiscono l'identità dei soggetti che utilizzano la firma digitale.

#### **1.6 Caselle di Posta elettronica**

L'AOO è dotata di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell'AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

#### **1.7 Accreditamento dell'Azienda all'IPA**

L'Azienda, come accennato, si è dotata di una casella di posta elettronica certificata attraverso la quale trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo. Tale casella è affidata alla

responsabilità dell'Ufficio Protocollo; quest'ultimo procede alla lettura almeno una volta al giorno della corrispondenza ivi pervenuta.

L'Amministrazione, nell'ambito degli adempimenti correnti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) aggiornato a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale

## **1.8 Sistema di classificazione dei documenti**

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al Titolario in uso presso l'Amministrazione

Il Titolario (o Piano di classificazione) è un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti. Si suddivide, di norma, in Categorie e Classi. La Categoria individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'Ente, mentre le Classi corrispondono a specifiche competenze che rientrano nella funzione descritta dalla Categoria, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero.

Detto "Titolario di classificazione dei documenti" è allegato al presente manuale come Allegato 1.

## **2 CARATTERISTICHE DEL PROTOCOLLO**

### **2.1 Unicità del protocollo informatico**

Nell'ambito dell'AOO, il registro di protocollo di A.S.P. del Rubicone è unico ed è gestito dal Servizio di Protocollo.

La registrazione è l'operazione di memorizzazione delle informazioni fondamentali relative al contenuto, alla forma, all'autore e alla modalità di trasmissione di un documento. Tale operazione serve a identificare in modo univoco un documento individuandone data, forma e provenienza certa.

Il registro è generato automaticamente dal sistema di protocollo informatico che attribuisce a ciascun documento registrato il numero e la data di protocollazione. Ai sensi della normativa vigente il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

La numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal 1° gennaio dell'anno successivo

Ogni numero di protocollo si riferisce esclusivamente ad un unico documento.

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

### **2.2 Eliminazione dei registri di protocollo diversi dal registro ufficiale di protocollo informatico**

In coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente, viene eliminata qualsiasi altra forma di registrazione del protocollo che non sia quello informatico.

Tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Amministrazione sono registrati all'interno del registro di protocollo informatico; pertanto, non sono possibili altri registri per la tenuta dei documenti protocollati.

### **3 PIANO DI SICUREZZA**

#### **3.1 Obiettivi del piano di sicurezza**

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

Il piano di sicurezza garantisce che:

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

#### **3.2 Piano per la sicurezza informatica**

Il sistema informatico fornisce idonee misure atte a garantire la sicurezza e l'integrità dei dati memorizzati e delle informazioni ad essi associati da accessi non autorizzati e da eventuali manomissioni, secondo quanto indicato dalle disposizioni di legge (T.U. 445 del 2000).

La sicurezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti allegati è garantita attraverso l'univoca identificazione degli utenti a seguito di un processo di autenticazione effettuato mediante richiesta di username e password.

L'username viene attribuito a ciascun utente per accedere al sistema e per poter risalire alle operazioni compiute da ciascuno di essi.

Il sistema informatico permette la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne l'identificazione attraverso il tracciamento da parte del sistema di protocollo informatico di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e individuazione del suo autore.

### **4 TIPOLOGIE DI DOCUMENTI**

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

- ricevuto;
- inviato;

- interno formale;
- interno informale.

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

- informatico;
- analogico

#### **4.1 Documenti ricevuti**

La ricezione dei documenti in entrata e la rispettiva assegnazione per competenza o conoscenza è a cura dell'ufficio Protocollo.

Tutti i documenti pervenuti all'Ente devono essere protocollati, registrati, segnati, classificati e assegnati all'area competente entro la giornata lavorativa successiva a quella di arrivo, ad eccezione di eventi particolari che ne ritardino la protocollazione.

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

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica ordinaria o certificata;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc, consegnato direttamente all'Ente o inviato per posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
- tramite servizi di e-government on line.

Un documento analogico può essere recapitato:

- a mezzo posta convenzionale o corriere;
- a mezzo posta raccomandata;
- per telefax o telegramma;
- con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso delegata presso gli uffici aperti al pubblico.

#### **4.2 Documenti inviati**

Per documenti inviati si intendono i documenti prodotti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e che hanno rilevanza giuridico-probatoria. La registrazione dei documenti inviati è effettuata dall'addetto al Protocollo. In nessun caso l'addetto al protocollo è autorizzato a fornire numeri di protocollo richiesti telefonicamente o con qualsiasi altro mezzo essendo tenuto ad eseguire le operazioni di registrazione del protocollo e segnatura sui documenti disponibili, che dovranno essere consegnati firmati e completi.

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta in uso. In caso contrario, il documento informatico viene riversato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario. I

Responsabili del procedimento e/o le Unità Operative mittenti dovranno indicare sul documento gli indirizzi di pec o e-mail ai quali sono destinati i documenti. L'Ufficio Protocollo, in caso di spedizione tramite pec, controllerà l'avvenuta presa in carico e consegna del documento da parte del sistema.

### **4.3 Documento interno**

I documenti interni sono tutti gli atti prodotti all'interno dell'Amministrazione e possono essere:

- documenti con preminente carattere informativo (informali);
- documenti con preminente carattere giuridico-probatorio (formali).

I documenti interni con preminente carattere informativo sono memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici, anche tramite e-mail, e di norma non vanno protocollati.

I documenti interni con preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti l'attività svolta e la 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.

### **4.4 Documento informatico**

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti; l'art. 20 del decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, così modificato dall'art. 13, comma 1, lett. a), D.Lgs. 30 dicembre 2010, n. 235, prevede che: "1. Il documento informatico da chiunque formato, la memorizzazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici conformi alle regole tecniche di cui all'articolo 71 sono validi e rilevanti agli effetti di legge, ai sensi delle disposizioni del presente codice." .

Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale soddisfa il requisito legale della forma scritta se formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 del D.Lgs. 82/2005 citato che garantiscano l'identificabilità dell'autore e l'integrità del documento.

Le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi dell'articolo 71 citato; la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale.

Con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico.

### **4.5 Documento analogico - cartaceo**

A norma dell'art. 1, lett. A del D.P.R. n. 445/2000 per documento analogico si intende la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Il documento analogico può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor) e poi stampata.

In quest'ultimo caso, si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali, in possesso di tutti i requisiti di garanzia e d'informazione del mittente e del destinatario, stampato su carta intestata e munito di firma autografa.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure di conservazione sostitutiva, descritte nel seguito del manuale.

## **5 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **5.1 Formazione dei documenti e contenuti minimi**

Le modalità di formazione dei documenti, del loro contenuto e della loro struttura, vanno prodotte nel rispetto della normativa vigente.

Il contenuto minimo deve comunque garantire la presenza delle seguenti informazioni:

- la denominazione dell'Amministrazione, comprensiva del codice fiscale o partita IVA;
- l'indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero civico, CAP, città, provincia);
- il numero di telefono, il numero di fax, l'indirizzo di posta elettronica dell'ente, l'indirizzo PEC;
- la data completa con luogo, giorno, mese, anno;
- il numero di protocollo;
- il/i destinatario/i, per i documenti in partenza;
- l'oggetto del documento che risponda a criteri di sinteticità e chiarezza;
- il numero degli allegati (se presenti);
- indicazione dello scrittore del documento (nome e cognome anche abbreviato);
- sottoscrizione autografa o digitale.

I documenti dell'Azienda sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati DOCX, ODT PDF-A, XML e TIFF.

I documenti informatici redatti dall'Azienda con altri prodotti di text editor sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF-A, XML e TIFF), come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Al documento informatico immutabile vengono associati i metadati che sono stati generati durante la sua formazione. L'insieme minimo dei metadati, come definiti nell'allegato 5 al DPCM 13 novembre 2014 ("Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici"), è costituito da:

- a) l'identificativo univoco e persistente;

- b) il riferimento temporale;
- c) l'oggetto;
- d) il soggetto che ha formato il documento;
- e) l'eventuale destinatario;
- f) l'impronta del documento informatico.

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

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

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità, il documento è sottoscritto con firma digitale. Nel caso si voglia attribuire una data certa ad un documento informatico prodotto all'interno della AOO si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici.

## **5.2 Sottoscrizione di documenti informatici**

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

I documenti informatici prodotti dall'Azienda, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, al fine di garantirne l'immodificabilità, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione (vedi Allegato 2 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014).

## **5.3 Il sistema di protocollo informatico**

Una completa gestione informatica dei documenti deve garantire, nel rispetto delle norme tecniche di cui alla normativa vigente:

- la sicurezza e l'integrità del sistema;
- l'acquisizione dei documenti informatici firmati digitalmente anche tramite posta elettronica certificata e i codici dell'interoperabilità;
- la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata e in uscita;
- l'assegnazione per via telematica al destinatario o ai soggetti a cui è attribuita la responsabilità dei procedimenti;

- il collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti e ai relativi fascicoli;
- la ricerca dei documenti;
- il reperimento delle informazioni sui documenti registrati;
- l'accesso, in condizioni di sicurezza, alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali;
- la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione dell'archivio adottato.

Nell'ambito del sistema di gestione dei flussi documentali il protocollo informatico, realizza condizioni operative per il miglioramento del flusso informativo e dei documenti all'interno dell'Ente, anche ai fini dello snellimento e della trasparenza dell'azione amministrativa, attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, l'accessibilità agli atti ed alle informazioni dell'Ente e la conservazione documentale.

## 6 RICEZIONE DEI DOCUMENTI

### 6.1 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'Area Organizzativa Omogenea dell'Amministrazione attraverso una delle seguenti modalità:

- il servizio postale o corriere
- la consegna diretta all'Ufficio Protocollo
- gli apparecchi telefax

I documenti analogici ricevuti tramite il servizio postale pervengono all'Ufficio Protocollo dell'Ente.

L'Ufficio Protocollo provvede all'apertura della corrispondenza, tranne quella esclusa da tale procedura (procedure per l'aggiudicazione di servizi e appalti, buste recanti la dicitura "riservata", "personale" che verranno trattati come descritto nella parte 8 di questo manuale nell'ambito della documentazione particolare), separa la corrispondenza esclusa dalla registrazione a protocollo e provvede alla registrazione, segnatura, classificazione e smistamento dei singoli documenti dando priorità a quelle individuabili come urgenti.

Il destinatario della corrispondenza prende atto tramite il protocollo informatico e/o l'arrivo cartaceo della corrispondenza che gli sono stati assegnati per competenza o per conoscenza dei documenti.

L'Ufficio Protocollo provvede a consegnare la corrispondenza di competenza a ciascun ufficio nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

I documenti presentati direttamente allo sportello dell'Ufficio Protocollo durante l'orario di apertura al pubblico, sono registrati, segnati e classificati immediatamente e smistati alle aree competenti entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricezione, fatto salvo il caso di eventi particolari che ne ritardino la protocollazione.

## **6.2 Ricezione dei documenti informatici**

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite una casella di Posta Elettronica Certificata riservata a questa funzione e accessibile solo alle postazioni preposte alla registrazione di protocollo.

L'indirizzo della casella elettronica certificata istituzionale dell'ente è: [segreteria.aspdelrubicone@pec.it](mailto:segreteria.aspdelrubicone@pec.it)

L'applicativo di protocollo e gestione documentale utilizzato dall'Ente è un software PEC compliant, in grado cioè di garantire anche la ricezione/spedizione dei messaggi di PEC in regime di interoperabilità, nonché di assicurare:

- la registrazione semiautomatica dei messaggi o del documento principale ed eventuali allegati (con parziale intervento dell'operatore nella compilazione di alcuni campi);
- la gestione automatica delle ricevute PEC;
- la gestione automatizzata di tutti gli oggetti legati al messaggio di PEC, quali le ricevute, gli avvisi di anomalia, ecc.;
- la trasmissione di messaggi di PEC in partenza, per i dipendenti a ciò abilitati.

## **6.3 Ricevute attestanti la ricezione dei documenti**

La ricevuta della consegna di un documento cartaceo, laddove richiesta, è costituita dalla stampa della ricevuta prodotta dal Software di protocollo e gestione documentale o, solo in caso di impossibilità della stampa da software, dalla fotocopia prodotta dall'interessato del primo foglio del documento stesso dopo avervi apposto un timbro con la data e la sigla dell'operatore.

Nel caso di ricezione dei documenti informatici, per esempio PEC, la notifica al mittente dell'avvenuto ricevimento è assicurata dal sistema elettronico.

# **7 REGISTRAZIONE A PROTOCOLLO E SEGNATURA DEI DOCUMENTI**

## **7.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo**

I documenti ricevuti e prodotti dagli uffici utente, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati al successivo paragrafo 7.2, sono registrati al protocollo.

## **7.2 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo**

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- a) le gazzette ufficiali
- b) i bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione
- c) le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni
- d) i materiali statistici
- e) gli atti preparatori interni, almeno che non assumano rilevanza giuridica probatoria

- f) i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari
- g) gli inviti a manifestazioni
- h) bandi di altri enti
- i) lettere ed esposti anonimi.

Sono altresì esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione elencati di seguito:

- deliberazioni
- determinazioni
- dispositivi di pagamento.

La protocollazione è facoltativa per i seguenti documenti:

- richieste ferie avanzate con modulistica interna
- richieste permessi avanzate con modulistica interna
- convocazioni ad incontri o riunioni e corsi di formazione interni
- biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti ecc)
- listini prezzi
- documentazione già soggetta, direttamente o indirettamente, a registrazione particolare (ad esempio vaglia, assegni, contratti...)
- richieste di rimborso spese e missioni
- ricevute di ritorno delle raccomandate A.R
- documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico - amministrativa presente o futura
- corsi di aggiornamento
- certificati di malattia, autocertificazioni di visite mediche e/o di esami clinici
- variazione sedi ed anagrafe ditte fornitrici
- solleciti di pagamento (salvo che non costituiscano diffida).

### **7.3 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti**

Per ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di protocollo. Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati opzionali. I dati obbligatori sono:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;

- c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, destinatario o destinatari per i documenti spediti, registrati, in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) mezzo di ricezione o, in alternativa, mezzo di spedizione;
- f) allegati, se disponibili;
- g) documento elettronico originale se trasmesso per via telematica attraverso posta elettronica certificata istituzionale associato a firma elettronica;
- h) classificazione.
- i) unità organizzativa mittente per i documenti in uscita e assegnataria per i documenti in ingresso;

I dati opzionali, invece, sono:

- a) data di arrivo, se disponibile;
- b) data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- c) eventuale livello di riservatezza;
- d) elementi identificativi del fascicolo, se necessario e quando disponibile.

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

## **7.4 Registrazione dei documenti interni**

Come indicato al paragrafo 4.3, i documenti interni si distinguono in:

a) informali: di norma sono documenti di lavoro di natura non ufficiale, temporanea e/o interlocutoria, a preminente carattere informativo/operativo/preparatorio (ad es. scambio di prime bozze di documenti, convocazioni e verbali di incontri interni o comunque non caratterizzati da particolare ufficialità, memorie informali, brevi appunti, indicazioni operative, etc).

b) formali: sono i documenti aventi rilevanza giuridico-probatoria, di norma redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni ed al fine di documentare fatti inerenti l'attività svolta ed alla regolarità dell'azione dell'Ente o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri, o legittime aspettative di terzi.

Si tratta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di documenti contenenti indirizzi, interpretazioni, comunicazioni ufficiali in ordine ad atti dell'Ente, pianificazione e programmazione attività, indicazioni generali su processi/procedimenti/attività.

Di norma tutta la corrispondenza interna all'Ente, avente carattere formale, deve essere notificata e smistata unicamente per via telematica utilizzando l'applicativo di protocollo e gestione documentale, riservando ogni altra forma di trasmissione a esigenze di ufficio e casi eccezionali e straordinari.

I documenti prodotti dall'ente a solo uso interno che costituiscono fasi endo-procedimentali vengono quindi protocollati con modalità interna.

La numerazione del protocollo interno segue come da normativa la numerazione del registro ufficiale di protocollo. La documentazione classificata come "interna" formale deve essere possibilmente prodotta in formato digitale (e non trasformando il cartaceo in digitale) e trasmessa per assegnazione tramite il software.

I documenti interni vanno assegnati e consultati attraverso l'applicativo di protocollo e gestione documentale.

## 7.5 Segnatura di protocollo

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

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo.

Il software appone automaticamente la segnatura al documento riportando i seguenti requisiti necessari:

- a) codice identificativo dell'Amministrazione;
- b) codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea;
- c) data di protocollo;
- d) numero progressivo di protocollo (anteponendo al numero ordinale una successione di simboli "zero", fino a costituire le sette cifre richieste);
- e) codice di classificazione (classe, categoria).

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni attraverso sistemi di interoperabilità, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con il Document Type Definition (DTD) e comprendono anche:

- a) oggetto del documento;
- b) mittente/destinatario o destinatari.

## 7.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo

La modifica anche di un solo campo della registrazione di protocollo, compilato dall'operatore o in modo automatico dal sistema e registrata in forma non modificabile, che si rendesse necessaria per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati, comporta l'annullamento dell'intera registrazione di protocollo.

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

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

## 7.7 Registro giornaliero di protocollo

Il Registro di protocollo è atto pubblico di fede privilegiata che certifica l'effettivo ricevimento e l'effettiva spedizione di un documento ad una data certa, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti.

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

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

## 7.8 Registro di emergenza

Qualora non fosse possibile fruire del Sistema di protocollo, per una interruzione accidentale o programmata, per un periodo di tempo sufficientemente lungo, l'Azienda è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, la numerazione delle registrazioni di emergenza sarà progressiva in ragione d'anno.

Si applicano, in particolare, le seguenti modalità di registrazione e recupero dei documenti sul registro di emergenza:

- 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 di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. 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.

## **8 DOCUMENTAZIONE PARTICOLARE**

### **8.1 Documentazione di gare d'appalto in busta chiusa e sigillata e gare telematiche.**

La corrispondenza recante l'indicazione "offerta" o "gara d'appalto" o altra documentazione da consegnarsi all'ente in busta chiusa, non vengono aperti e la registrazione deve essere effettuata sulla base degli elementi rilevabili sulla busta o involto; gli estremi di protocollo vengono riportati sulle buste medesime e inviate al Responsabile del procedimento. È compito del Responsabile del procedimento provvedere alla custodia delle buste o dei contenitori, con mezzi idonei, sino all'espletamento della gara stessa.

Dopo l'apertura, a cura del Responsabile del procedimento, verrà riportato su ciascun documento contenuto nella busta il numero di protocollo assegnato alla busta.

Per motivi organizzativi, tutti gli uffici sono tenuti ad informare preventivamente l'Ufficio Protocollo circa l'inizio e la scadenza di concorsi, gare e bandi di ogni genere.

Per la documentazione delle gare telematiche, l'Amministrazione si avvale delle procedure di gara gestite mediante il mercato elettronico ME.PA. ovvero altre piattaforme telematiche o centrali di committenza.

### **8.2 Documenti su supporto cartaceo indirizzati nominalmente al personale dell'ente**

La posta indirizzata nominalmente al personale dell'ente è regolarmente aperta e registrata al protocollo, fatta eccezione se sulla busta è riportata la dicitura "personale" o "riservata personale". In questo caso viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta e preso visione del contenuto, se valuta che il documento ricevuto non è personale lo deve riconsegnare all'ufficio di protocollo per la normale registrazione.

### **8.3 Lettere anonime o non firmate**

Le lettere anonime e i documenti ricevuti dall'Amministrazione privi di sottoscrizione, sono protocollati indicando nel campo mittente la dicitura "anonimo" e trasmesse agli uffici competenti.

Sono equiparati ai documenti non firmati e quindi sottoposti allo stesso trattamento, quelli pervenuti con firma illeggibile. Nel caso il mittente non sia identificabile, nel campo relativo si indica "non identificato". In questo caso le lettere vengono assegnate in base all'oggetto, all'ufficio competente che così può valutare, caso per caso, tenuto conto del procedimento amministrativo a lui noto, se la lettera priva di firma è da ritenersi valida o se la norma prevede una qualche forma di sanatoria.

### **8.4 Documenti ricevuti prima via fax e, successivamente, in originale su supporto cartaceo**

I documenti ricevuti via fax sono registrati al protocollo.

Qualora pervengano all'area organizzativa omogenea, successivamente, gli originali, a questi saranno attribuiti lo stesso numero e la stessa data di protocollo assegnati ai fax corrispondenti.

Qualora non si riscontrasse la registrazione del fax o il documento inviato per posta risultasse difforme da quello inviato via fax si procede ad una registrazione di protocollo anche per il documento originale ricevuto successivamente.

## **8.5 Corrispondenza con più destinatari**

Nel caso di uno stesso documento inviato a più soggetti o accompagnato da copie per conoscenza, deve sempre essere assegnato un solo e unico numero di protocollo, e in allegato viene inserito l'elenco dei destinatari. Qualora pervenga un documento dal quale risultino più destinatari all'interno dell'Ente, si rende necessario, prima della protocollazione, verificare che non sia già stato protocollato, e, in questo caso, limitarsi a riportare sull'esemplare o sugli esemplari la stessa segnatura ed apporre la dicitura "copia".

## **8.6 Allegati**

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono all'ufficio di protocollo per la registrazione. Di regola viene apposta la segnatura solo sulla lettera di accompagnamento o sul documento principale.

Se richiesto, anche su ogni allegato analogico viene riportato il timbro della segnatura di protocollo. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico.

## **8.7 Documenti pervenuti per errore all'Ente**

Qualora pervenga all'Amministrazione un documento di competenza di un altro ente, altra persona fisica o giuridica, lo stesso viene trasmesso a chi di competenza, se individuabile, altrimenti viene restituito al mittente.

Nel caso in cui un documento della fattispecie sopra indicata venga erroneamente registrato al protocollo, questi verrà spedito a chi di competenza, oppure restituito al mittente, procedendo ad una annotazione di annullamento della registrazione con riportata la motivazione.

## **8.8 Posta elettronica**

La posta elettronica ordinaria è utilizzata per l'invio di comunicazioni, informazioni e documenti.

In particolare, è sufficiente ricorrere a un semplice messaggio di posta elettronica per convocare riunioni (interne all'ente), inviare comunicazioni di servizio o notizie dirette ai dipendenti in merito a informazioni generali di organizzazione, diffondere circolari e ordini di servizio, documenti informatici, copie di documenti cartacei, spedire copie dello stesso documento a più destinatari.

Non è possibile inviare messaggi da caselle di posta elettronica ordinaria quando, il contenuto di questi, impegni l'amministrazione verso terzi.

La trasmissione di documenti che necessita di una ricevuta di invio e di consegna è effettuata tramite il sistema di posta elettronica certificata.

Nel caso di ricezione di messaggi all'indirizzo di posta elettronica ordinaria personale o dell'ufficio di appartenenza, è onere del Responsabile del procedimento individuare, in base al contenuto, i messaggi

rilevanti per l'Ente, da inoltrare per la protocollazione alla casella di posta elettronica ordinaria dell'Ufficio  
Protocollo: segreteria@aspdelrubicone.it

## **8.9 Integrazioni documentarie**

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

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

I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati sul protocollo generale e inseriti nel fascicolo relativo.

## **8.10 Protocolli urgenti**

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

Solo in questo caso il Servizio Protocollo si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento da spedire.

Tale procedura viene osservata sia per protocolli su documenti in arrivo che in partenza, ricordando per questi ultimi che non vengono anticipati protocolli su copie in qualsiasi modo fatte pervenire al Servizio di protocollo.

# **9 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI**

## **9.1 Assegnazione**

L'assegnazione dei documenti agli uffici o ai responsabili di procedimento è effettuata dagli addetti al protocollo.

I documenti ricevuti per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati al servizio competente per mezzo dell'applicativo di protocollo, al termine delle operazioni di registrazione.

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, vengono acquisiti in formato immagine/PDF con l'ausilio di scanner e, una volta concluse le operazioni di registrazione, sono assegnati al servizio competente per mezzo dell'applicativo di protocollo. L'originale cartaceo viene successivamente trasmesso al servizio competente

L'ufficio ricevente può visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e, in base alle abilitazioni previste, potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento e eventuali allegati;
- ri-assegnare il protocollo ad un ufficio/i e/o persona/e competente/i;

- restituire il protocollo al servizio protocollo (la motivazione del rifiuto è obbligatoria);
- prendere in carico lui stesso la pratica ed evaderla;
- fascicolare la pratica.

I destinatari del documento per "competenza" lo ricevono esclusivamente in formato digitale.

## **9.2 Modifica delle assegnazioni**

Nel caso di un'assegnazione errata, l'ufficio utente che riceve il documento è tenuto a ritrasmetterlo, al protocollo il quale provvederà a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico e ad assegnare il documento all'ufficio di competenza.

Il programma di protocollo tiene traccia di tutte le assegnazioni effettuate, memorizzando per ciascuna di esse l'identificativo dell'operatore con la data e l'ora di esecuzione.

# **10 CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI**

## **10.1 Formazione e identificazione dei fascicoli**

I documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli informatici.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura che prevede la registrazione sul repertorio dei fascicoli delle seguenti informazioni:

- a) categoria e classe del titolare di classificazione;
- b) numero del fascicolo (la numerazione dei fascicoli è annuale);
- c) oggetto del fascicolo;
- d) data di apertura;
- f) eventuale livello di riservatezza;

## **10.2 Processo di formazione dei fascicoli**

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo i responsabili di procedimento stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico e il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento.

Se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione viene inserito fisicamente nel fascicolo dal Responsabile del procedimento o suo delegato.

Contestualmente, sia che trattasi di documento analogico che si tratti documento informatico, viene fascicolato a cura del Responsabile del procedimento nel fascicolo di competenza, relativo al procedimento.

Se invece dà avvio a un nuovo affare, viene aperto un nuovo fascicolo (con le procedure sopra descritte) a cura dell'ufficio di assegnazione del documento e di conseguenza fascicolato.

La corretta tenuta del fascicolo è di pertinenza esclusiva del Responsabile del procedimento, che ne cura tutte le sue fasi: apertura, implementazione e successiva chiusura.

## **11 SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI**

### **11.1 Spedizione dei documenti cartacei**

L'Ufficio Protocollo provvede alla spedizione dei documenti cartacei dopo la loro protocollazione, effettuata - secondo i casi - dall'ufficio stesso o dagli altri uffici abilitati a questa funzione.

I documenti da spedire sono trasmessi all'Ufficio Protocollo completi della firma autografa del Responsabile del procedimento, della classificazione nonché degli eventuali numero di fascicolo e indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte.

I documenti in partenza devono pervenire all'Ufficio Protocollo nelle ore stabilite dall'ufficio stesso e devono pervenire in originale e in busta chiusa, già intestata a cura dell'ufficio produttore; nel caso di spedizione che utilizzi pezzi di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), queste devono essere compilate a cura dell'ufficio produttore e applicate sulle buste da spedire.

All'Ufficio Protocollo competono le operazioni di pesatura e affrancatura, per le tipologie di documenti non affidate ad agenzie private incaricate del servizio postale.

### **11.2 Spedizione dei documenti informatici**

La spedizione dei documenti informatici avviene all'interno del sistema informatico di gestione dei documenti, con le procedure indicate nel manuale operativo dello stesso, dopo essere stati classificati e protocollati e comunque secondo i seguenti criteri generali:

1. i documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari o pubblicato sull'Indice PA (IPA). I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dall'AOO. In caso contrario, il documento informatico viene riversato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario.

2. per la spedizione l'Amministrazione si avvale di una casella di posta elettronica certificata, dei servizi di autenticazione (firma digitale) ed eventuale marcatura temporale offerti da un certificatore abilitato (art. 27, comma 3, DPR 445/00);

3. gli uffici abilitati provvedono a:

a. effettuare l'invio telematico utilizzando i servizi di autenticazione ed eventuale marcatura temporale;

b. verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica;

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del D.lgs. 82/05 (CAD) e s.m.i.

La spedizione di documenti informatici al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'Amministrazione riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

## **12 SCANSIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO**

### **12.1 Documenti soggetti a scansione**

I documenti su supporto cartaceo dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, devono essere acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine con l'ausilio di scanner.

I documenti scansionati sono collegati al numero di protocollo assegnato.

### **12.2 Processo di scansione**

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione;
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

## **13 CONSERVAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI**

### **13.1 Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei**

I documenti dell'Amministrazione, in formato analogico, sono conservati dall'ufficio protocollo. La documentazione corrente è conservata a cura del Responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, e conservati nell'archivio informatico.

Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione.

L'amministrazione provvederà a portare in conservazione digitale, mediante un Conservatore accreditato, tutti i documenti per i quali la legge prevede questo tipo di conservazione. Il riversamento sarà effettuato attraverso webservices tramite il programma di protocollo.

## **13.2 Selezione e conservazione dei documenti**

Nell'ambito della sezione di deposito dell'archivio viene effettuata la selezione della documentazione da conservare perennemente e lo scarto degli atti che l'Azienda non ritiene più opportuno conservare ulteriormente, allo scopo di conservare e garantire il corretto mantenimento e la funzionalità dell'archivio.

Un documento si definisce scartabile quando ha perso totalmente la sua rilevanza amministrativa e non ha assunto alcuna rilevanza storica.

Le operazioni di selezione e scarto sono effettuate a cura degli addetti al servizio stesso.

## **14 ACCESSO**

### **14.1 Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione**

La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili e password.

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo inserisce il livello di riservatezza richiesto per il documento in esame, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema. In questo caso il protocollo può essere visualizzato soltanto dagli assegnatari.

In modo analogo, al momento dell'apertura di un nuovo fascicolo deve esserne determinato il livello di riservatezza.

Il controllo degli accessi alla piattaforma è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva. La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un operatore del modulo protocollo.

### **14.2 Accesso esterno**

L'accesso al sistema documentale da parte di utenti esterni è realizzato mediante richiesta scritta ad istanza di parte all'ufficio del protocollo centrale, che successivamente la inoltrerà all'ufficio competente per l'accoglimento o il diniego.

## **15 PUBBLICAZIONE**

### **15.1 Pubblicazione e divulgazione**

Il presente manuale è pubblicato e reso accessibile tramite il sito internet di A.S.P. del Rubicone.

## ALLEGATO 1 – TITOLARIO

CAT.	DESCRIZIONE	CLASSE	DESCRIZIONE
I	<b>AMMINISTRAZIONE GENERALE (GESTIONE E CONTROLLO)</b>	1	<b>PROTOCOLLO – ARCHIVIO GENERALE</b>
		2	<b>LEGISLAZIONE E CIRCOLARI ESPLICATIVE</b>
		3	<b>INFORMAZIONE - COMUNICAZIONE</b>
		4	<b>STATUTO</b>
		5	<b>REGOLAMENTI</b>
		6	<b>ASSICURAZIONI</b>
		7	<b>AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO</b>
		8	<b>ACCREDITAMENTO</b>
		9	<b>CONTROLLO DI GESTIONE</b>
		10	<b>NUCLEO DI VALUTAZIONE</b>
		11	<b>PRIVACY</b>
		12	<b>ACCESSO AGLI ATTI</b>
		13	<b>ANTICORRUZIONE - TRASPARENZA</b>
		14	<b>ATTI NOTARILI</b>
		15	<b>PROCEDIMENTI RISERVATI</b>
		16	<b>VARIE</b>
II	<b>ORGANI E RAPPORTI ISTITUZIONALI</b>	1	<b>DOCUMENTI ISTITUZIONALI</b>
		2	<b>ASSEMBLEA DEI SOCI</b>
		3	<b>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE / AMMINISTRATORE UNICO</b>
		4	<b>PRESIDENTE DEL CONSIGLIO</b>
		5	<b>DIRETTORE GENERALE</b>
		6	<b>ORGANO DI REVISIONE CONTABILE</b>
		7	<b>RAPPORTI ISTITUZIONALI VARI</b>
		8	<b>ENTI PUBBLICI DIVERSI</b>
		9	<b>SINDACATI</b>
		10	<b>ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE E RAPPRESENTANZA</b>
		11	<b>ENTI PARTECIPATI E/O ADERITI</b>
		12	<b>VARIE</b>
III	<b>RISORSE UMANE</b>	1	<b>ORDINAMENTO UFFICI E SERVIZI</b>
		2	<b>CONCORSI - SELEZIONI</b>
		3	<b>ASSUNZIONI E CESSAZIONI</b>
		4	<b>COMANDI E DISTACCHI – MOBILITA'</b>

CAT.	DESCRIZIONE	CLASSE	DESCRIZIONE
		5	ATTRIBUZIONE DI FUNZIONI, ORDINI DI SERVIZIO E MISSIONI
		6	INQUADRAMENTI E APPLICAZIONE CONTRATTI COLLETTIVI DI LAVORO
		7	RETRIBUZIONI E COMPENSI
		8	TRATTAMENTO FISCALE, CONTRIBUTIVO E ASSICURATIVO
		9	DICHIARAZIONI E ADEMPIMENTI OBBLIGATORI
		10	TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO
		11	DICHIARAZIONI DI INFERMITA' ED EQUO INDENNIZZO
		12	INDENNITA' PREMIO DI SERVIZIO E TFR, QUIESCENZA
		13	ORARIO DI LAVORO, PRESENZE E ASSENZE
		14	GIUSTIFICATIVI DI ASSENZA
		15	GIUDIZI, RESPONSABILITA' E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI
		16	FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO
		17	COLLABORAZIONI E INCARICHI ESTERNI
		18	INCARICHI ESTERNI PERSONALE DIPENDENTE
		19	CURRICULUM VITAE
		20	COMUNICAZIONI AI DIPENDENTI
		21	VARIE
<b>IV</b>	<b>AMMINISTRAZIONE E FINANZA</b>	1	<b>BILANCIO PREVENTIVO</b>
		2	<b>REPORT PERIODICO</b>
		3	<b>BILANCIO CONSUNTIVO</b>
		4	<b>TESORERIA</b>
		5	<b>CASSA ECONOMALE</b>
		6	<b>PARTECIPAZIONI FINANZIARIE</b>
		7	<b>ADEMPIMENTI FISCALI – CONTRIBUTIVI - ASSICURATIVI</b>
		8	<b>MUTUI</b>
		9	<b>ADEMPIMENTI IN MATERIA DI NORMATIVA ANTIMAFIA</b>
		10	<b>INVENTARI</b>
		11	<b>FATTURE</b>

CAT.	DESCRIZIONE	CLASSE	DESCRIZIONE
		12	GESTIONE ENTRATE (INCASSI)
		13	GESTIONE SPESE (PAGAMENTI)
		14	VARIE
V	APPALTI - CONTRATTI E PATRIMONIO	1	ACQUISTO DI BENI E SERVIZI
		2	CONTRATTI E CONVENZIONI
		3	BENI IMMOBILI E TERRENI
		4	BENI MOBILI
		5	MANUTENZIONE E LAVORI
		6	ACQUISTO – VENDITA – PERMUTA DI BENI IMMOBILI
		7	UTENZE
		8	ACQUISIZIONI E DONAZIONI
		9	ASTE
		10	IMPOSTE E TASSE
		11	PATRIMONIO ARTISTICO
		12	VARIE
VI	SERVIZI	1	GESTIONE AMMINISTRATIVA – CONTRATTI E CONVENZIONI
		2	AREA ANZIANI
		3	AREA INFANZIA E FAMIGLIE
		4	AREA LAVORO
		5	AREA INTERCULTURA
		6	AREA STRANIERI
		7	AREA DISABILI
		8	ALTRI SERVIZI
		9	PROGETTI
		10	VARIE
VII	OGGETTI DIVERSI	1	VARI