



COMUNE DI MONTE DI PROCIDA

PROVINCIA DI NAPOLI

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



Sommario

INTRODUZIONE E ATTI PRELIMINARI	4
ATTI DI ORGANIZZAZIONE PRELIMINARI	5
1.1 Individuazione delle Aree Organizzative Omogenee.....	6
1.2 Definizione di Unità Organizzativa Responsabile.....	6
1.3 Servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi.....	7
1.4 Introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni	10
1.5 Titolare di Classificazione	10
IL DOCUMENTO.....	11
2. IL DOCUMENTO.....	11
2.1 Il documento amministrativo	11
2.2 Il documento informatico.....	11
2.3 Tipologia dei documenti.....	11
2.3.1 Documenti in arrivo.....	11
2.3.2 Documenti in partenza.....	13
2.3.3 Documenti interni	15
2.4 Firma digitale.....	16
2.5 Il Documento Informatico.....	16
2.6 Il documento analogico - cartaceo.....	17
2.7 La Registrazione a protocollo	18
3. LA REGISTRAZIONE A PROTOCOLLO	18
3.1 La registrazione	18
3.2 Segnatura (DPR 445/2000 art. 55).....	19
3.3 Operazioni complementari	19
3.4 Ricezione dei documenti informatici.....	21
3.5 Protocollo differito.....	21
3.6 Il Protocollo particolare (riservato)	22
3.7 Annullamento di una registrazione (DPCM 31/10/2000 art. 8)	23
3.8 Documenti da non protocollare	23
3.9 Il Registro di Protocollo	24



4.	PROTOCOLLAZIONE DI DOCUMENTI PARTICOLARI – CASISTICA.	25
4.1	Plichi sigillati o buste chiuse	25
4.2	Ricezione di contenuti anomali.....	25
4.3	Telefax	26
4.4	Posta elettronica.....	26
4.5	Documenti in partenza con più di tre destinatari	27
	IL SISTEMA INFORMATICO	29
5.	PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI	29
6.	L'INTEROPERABILITÀ (DPCM 31/10/00 ART. 15)	30
7.	PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO.....	31
8.	IL SOFTWARE: ARCHITETTURA E FUNZIONALITÀ.....	32
9.	ABILITAZIONI DI ACCESSO	32
9.1	Livelli generali di accesso interno	32
9.1.1	Responsabile del servizio di protocollo informatico	33
10.	OPERATORE DI PROTOCOLLO.....	33
11.	UTENTE (ADDETTO DI UOR) ABILITATO.....	33
12.	REGISTRO DI EMERGENZA	34
13.	RIFERIMENTI NORMATIVI	35
14.	GLOSSARIO.....	37
15.	ALLEGATI	38
	ALLEGATO 1.....	39
	AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE (A.O.O.)	39
	ALLEGATO 2.....	40
	ELENCO DELLE UNITA' ORGANIZZATIVE RESPONSABILI (UOR);	40
	ALLEGATO 3.....	41
	TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI	41



Introduzione e atti preliminari

Il presente Manuale di Gestione del Protocollo , dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'art. 3, comma c) del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico recependo inoltre le ulteriori modifiche introdotte dal DPCM del 3 Dicembre del 2013 - "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 -bis , 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005" (GU Serie Generale n.59 del 12-3-2014 - Suppl. Ordinario n. 20).

Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti in relazione ai procedimenti amministrativi del Comune.

Esso si rivolge pertanto non solo agli operatori del protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti. Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione, anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa.

Il protocollo conferisce certezza, anche sotto il profilo giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

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

Il protocollo informatico non può essere concepito solo come un dispensatore asettico di numeri sequenziali, né può essere progettato solo come semplice trasposizione su un supporto elettronico del registro di protocollo cartaceo. Esso, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'amministrazione.



E' opportuna al riguardo, in termini di efficienza, una visione integrata e moderna della gestione documentale, nell'arco del suo ciclo di vita, all'interno del sistema archivistico in cui la registrazione del protocollo è solo la fase iniziale.

Esso disciplina:

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

Il Manuale, descrive quindi le fasi operative del Sistema per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, individuando per ogni azione o processo i rispettivi livelli di esecuzione, responsabilità e controllo, in una visione d'insieme – senza soluzioni di continuità – dal protocollo all'archivio storico.

Atti di organizzazione preliminari

Come ricordato, ai sensi di quanto disposto dal DPR 445/00 e seguente Decreto di attuazione DPCM 31/10/2000, l'entrata in vigore del Protocollo Unico deve essere preceduta dall'adozione di atti di organizzazione preliminari, fra cui:

- a) l'individuazione delle Aree Organizzative Omogenee (AOO) nelle quali adottare il protocollo unico (art. 3 c. 1 p. a del DPCM 31/10/00);
- b) l'individuazione delle Unità Organizzative Responsabili (UOR) in cui si articola ciascuna AOO e che afferiscono al protocollo unico (art. 3 c. 1 p. a del DPCM 31/10/00);
- c) introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni (art. 3 c. 1 p. d del DPCM 31/10/00);



- d) approvazione di un titolario di classificazione (art 5 c. 2 p. i del DPCM 31/10/00).

1.1 Individuazione delle Aree Organizzative Omogenee

E' considerata Area Organizzativa Omogenea (AOO) l'insieme definito di unità organizzative dell'Amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

Il Comune di Monte di Procida è strutturato in un'unica AOO sita in Via Panoramica, 10, 80070 Monte di Procida NA

La AOO è articolata in Unità Organizzative Responsabili (UOR) definite "Settori" a loro volta articolati in "Servizi".

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico e basato sull'utilizzo di un sistema di Gestione Documentale conforme alle vigenti disposizioni di legge. Tale software si avvale di risorse hardware costituite dal server il quale distribuisce i servizi relativi al protocollo informatico: autenticazione degli utenti, gestione del database dei protocolli registrati, modalità di sicurezza, implementazione degli archivi in esso contenuti.

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico e distribuito su ciascun Ufficio per la corrispondenza in entrata e per la corrispondenza in uscita, avvalendosi, per le attività di protocollazione e di registrazione di protocollo, di operatori designati ed abilitati dal Responsabile di Protocollo (RDP) che gestiscono la documentazione secondo un modello unitario e coordinato, utilizzano i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico.

Le modifiche sono operate dal Responsabile di Protocollo che può avvalersi di una figura denominata "Amministratore Tecnico del Protocollo" (ATP).

1.2 Definizione di Unità Organizzativa Responsabile

La struttura operativa del Comune di Monte di Procida è costituita da un complesso di risorse umane e strumentali, cui sono affidate competenze omogenee nell'ambito delle quali il personale dipendente assume la responsabilità della trattazione di affari o procedimenti amministrativi.



La AOO è articolata in Unità Organizzative Responsabili definite “Settori” a loro volta articolati in “Servizi” ed è dotata di protocollo unico.

Le UOR sono elencate nell’ALLEGATO 2.

1.3 Servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi

Servizio al quale sono attribuite le funzioni, anche di coordinamento, relative alla gestione del protocollo informatico, ossia le attività finalizzate alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento della corrispondenza.

Il Responsabile del Protocollo è il responsabile del I settore che potrà delegare formalmente in tutto o in parte le sue funzioni.

Nell’ AOO precedentemente individuata ai sensi dell’art. 3, comma b) del DPCM 3 dicembre 2013 è istituito un Ufficio per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi. Alla guida del suddetto servizio è posto il Responsabile di Gestione del Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

L’atto che istituisce il protocollo informatico verrà riportato in allegato, unitamente:

- al nominativo del Responsabile di Protocollo con la descrizione dei compiti ad esso assegnati;
- al nominativo del vicario del Responsabile di protocollo nei casi di vacanza, assenza o impedimento di questi;
- al nominativo dell’Amministratore tecnico del protocollo informatico con la descrizione dei compiti ad esso assegnati, in caso di sua istituzione;
- al nominativo del vicario dell’Amministratore tecnico del protocollo informatico nei casi di vacanza, assenza o impedimento di questi (in caso di sua istituzione).

È compito del Responsabile di Gestione del Protocollo, che si avvale del coordinamento del Amministratore tecnico del protocollo informatico del Comune:



- predisporre lo schema di manuale di gestione e la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del Manuale;
- provvedere alla pubblicazione del Manuale
- proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico unico;
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

L'Amministratore tecnico abilita inoltre gli utenti autorizzati dall'Amministrazione, all'accesso ai dati, nonché alla ricerca, visualizzazione e stampa di tutte le informazioni relative alla gestione dei documenti, con un livello di riservatezza ordinaria.

Prevede inoltre abilitazioni agli operatori del Protocollo di ogni singola struttura per lo svolgimento delle ordinarie funzioni di registrazioni di protocollo dei documenti in uscita e di ricerca in tutto il sistema, escluso l'annullamento delle registrazioni;

Gli addetti all' Archivio e Protocollo, in considerazione delle particolari e delicate informazioni di cui possono venire a conoscenza in ragione delle loro mansioni, sono tenuti in maniera rigorosa al rispetto del segreto d'ufficio. L'accesso esterno alle informazioni contenute nel registro di protocollo informatico da parte dell'interessato, effettuato su richiesta agli addetti all' Archivio e



Protocollo, limitatamente ai dati per i quali esista un interesse soggettivo, avviene in tempo reale, compatibilmente con le attività ordinarie.

Su richiesta, gli esiti della ricerca possono essere fatti risultare in apposita attestazione.

Tutte le Strutture sono abilitate all'utilizzo delle seguenti funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti:

- classificazione dei documenti;
- presa in carico dei documenti;
- fascicolazione dei documenti;

la registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed uscita è riservata esclusivamente all'Ufficio di Protocollo informatico che gestisce i canali istituzionali del Comune; ad esso compete inoltre il trattamento della documentazione cartacea, scansione e inserimento nel sistema di gestione documentale.

È inoltre compito del Responsabile di Protocollo:

- collaborare alla predisposizione del piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici;
- attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico, con la distinzione tra abilitazioni alla consultazione, abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- garantire la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla AOO attraverso l'adozione dei formati standard previsti dalla normativa vigente;
- collaborare nella cura delle funzionalità del sistema affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate nel più breve tempo possibile.
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza in luoghi sicuri e diversi da quello in cui viene custodito il suddetto sistema;



1.4 Introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni

Con l'entrata in vigore del Protocollo Unico cessano tutti i cosiddetti protocolli interni (protocolli di reparto, di divisione, del fax, ecc.) o altri sistemi di registrazione dei documenti diversi dal protocollo unico.

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e rigidamente progressiva.

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

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche, ai sensi dell'articolo 57 del Testo Unico.

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

Il Responsabile del Settore I effettua periodicamente controlli a campione sulla congruità delle registrazioni e sull'utilizzo di un unico registro informatico nell'Ente.

Quotidianamente il software di gestione documentale riversa il pacchetto di versamento del registro di protocollo nel sistema di conservazione adottato dal Comune.

1.5 Titolario di Classificazione

Con l'entrata in vigore del Protocollo Unico è adottato un unico Titolario di Classificazione, con lo scopo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a medesimi affari o a medesimi procedimenti amministrativi.

Il Titolario in uso è composto da un numero di livelli fissi nel limite inferiore e flessibile nel limite superiore. In particolare il numero minimo di livelli è due mentre il numero massimo non ha limiti di sorta.

Il Titolario adottato è descritto nell'**ALLEGATO 3**.



Il documento

2. Il documento

2.1 Il documento amministrativo

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, fotografica, cinematografica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti, fatti o eventi giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti e acquisiti ai fini dell'attività amministrativa (art. 22 L. 241/90, art. 1 c. 1 p. a DPR 445/00).

2.2 Il documento informatico

Per documento informatico si intende la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (art. 1 c. 1 p. b DPR 445/00)

2.3 Tipologia dei documenti

I documenti si distinguono funzionalmente in:

1. documenti in arrivo;
2. documenti in partenza;
3. documenti interni.

2.3.1 Documenti in arrivo

Si intendono documenti in arrivo i documenti pervenuti o comunque acquisiti dal Comune di Monte di Procida, nell'esercizio delle proprie funzioni.

I documenti in arrivo (i **documenti cartacei** sono conferiti al Sistema automatizzato attraverso operazioni di scansione (ove previsto), una volta registrati e classificati da parte del Servizio protocollo, sono dallo stesso fascicolati ove necessario e, nello stesso tempo, viene istanziato il procedimento amministrativo cui il documento si riferisce. Successivamente il fascicolo o il documento viene trasferito alla UOR di competenza che provvede alla trattazione.



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

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc, consegnato direttamente all'Ufficio o inviato per posta convenzionale o corriere.

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.

Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio che lo riceve è autorizzato a fotocopiare il frontespizio del documento e ad apporre sulla copia il timbro per la segnatura di protocollo apponendovi anche il numero della registrazione di protocollo. Qualora il documento sia composto di più pagine o contenga degli allegati è sufficiente la fotoriproduzione della prima pagina.

Nel caso in cui, per esigenze di servizio, non sia possibile attribuire immediatamente il numero di protocollo al documento consegnato, l'Ufficio è autorizzato ad apporre sulla fotocopia dello stesso un timbro-datario. Dal giorno lavorativo successivo a quello della consegna è possibile rivolgersi all'Ufficio per conoscere il numero di protocollo che è stato assegnato al documento.

In alternativa, l'Ufficio esegue la registrazione di protocollo ed emette una ricevuta che riporta gli estremi della registrazione, firmata dall'operatore addetto.



I documenti ricevuti su supporto cartaceo, durante le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, devono essere acquisiti in formato immagine attraverso un processo di scansione.

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
- verifica della leggibilità, accessibilità e qualità delle immagini acquisite;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini su supporti informatici, in modo non modificabile.

2.3.2 Documenti in partenza

Si intendono documenti in partenza i documenti amministrativi redatti dal personale del Comune compatibilmente e limitatamente alle proprie funzioni ed inviati ad altre Amministrazioni o a privati.

La registrazione di protocollo e la classificazione dei **documenti informatici** in partenza sono effettuate dal Responsabile ovvero dal Collaboratore o Sostituto di UOR; questi soggetti sono incaricati anche delle operazioni di creazione e di gestione del fascicolo relativo al procedimento amministrativo cui il documento medesimo si riferisce.

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi di posta elettronica certificata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, o messaggi conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045 e 2049 e successive modificazioni.

La gestione dei documenti digitali in uscita può avvenire secondo modalità predefinite, nell'ambito del sistema utilizzato per la specifica transazione, sempre compatibili con le indicazioni vigenti per la PA.



L'invio avverrà solo a registrazione avvenuta. La gestione delle verifiche di avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica e le ricevute elettroniche collegate alle registrazioni di protocollo, sono gestite dal software di protocollo che rende disponibile questo set di informazioni allegate alla scheda di registrazione del documento inviato.

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del CAD come modificato dal D. Lgs. 235/10.

L'operazione di spedizione di un documento informatico può essere eseguita dopo che sono state completate le operazioni di verifica della validità amministrativa della firma (anche eventualmente marca temporale nel caso di firma forte), registrazione di protocollo, segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione.

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

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

I **documenti cartacei** in partenza, in unico originale, sono conferiti al Sistema automatizzato dalla UOR che provvederà alle operazioni di scansione (ove previsto), segnatura ed inserimento nel sistema informatico.

La spedizione del documento cartaceo è comunque a cura dell'Ufficio preposto.



L'attività di spedizione viene preceduta dalle operazioni di firma del documento, registrazione di protocollo e segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione.

Nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, posta celere, corriere, o altro mezzo che richieda una qualche documentazione da allegare alla busta, la relativa modulistica viene compilata a cura degli uffici utente.

Sulla busta va indicato la modalità di spedizione (ad es.: "raccomandata", "posta prioritaria", ecc...). E' compito dell'ufficio utente indicare la modalità di spedizione sulla busta e dovrà riportare o far indicare, ben chiare, le indicazioni del mittente, sia utilizzando buste pre-stampate sia riportando le indicazioni dell'Ufficio di provenienza con un timbro o riportandole a mano.

2.3.3 Documenti interni

Per documenti interni si intendono i documenti trasmessi tra le UOR nell'ambito di una medesima AOO.

Si distinguono funzionalmente in:

- documenti di preminente carattere informativo;
- documenti di preminente carattere giuridico-probatorio.

Si intendono documenti interni di preminente carattere informativo le memorie informali, gli appunti, le brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiati tra le UOR; di norma non vanno protocollati atteso che l'emittente intenda fornire carattere di ufficialità al documento prodotto.

Si intendono documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio i documenti redatti dal personale, compatibilmente e limitatamente alle proprie funzioni, al fine di documentare atti o provvedimenti amministrativi dai quali sorgano diritti, doveri o legittime aspettative di terzi; tale tipologia documentale è sempre soggetta a registrazione di protocollo.

La registrazione a protocollo e la classificazione dei documenti interni è effettuata, come nel caso dei documenti in partenza, dalle UOR di competenza



I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

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

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

2.4 Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e di archivistica, l'amministrazione, quando tecnicamente in grado, fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

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

I documenti informatici prodotti dall'amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità.

2.5 Il 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, recante "Codice dell'amministrazione digitale" prevede che:

"1. Il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del presente codice ed alle regole tecniche di cui all'articolo 71.2. 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 che garantiscano l'identificabilità dell'autore e l'integrità del documento.

3. 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; la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale.

4. 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”

2.6 Il documento analogico - cartaceo

Per documento analogico si intende un documento amministrativo “formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale”. Di seguito si farà riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor) e poi stampata.

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

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure previste all'interno del CAD che ne stabiliscono i requisiti necessari per la validità:

“Le copie informatiche di documenti analogici (che hanno contenuto giuridico identico a quelli analogici da cui sono tratti), provenienti da depositari pubblici autorizzati o da pubblici ufficiali, hanno piena efficacia se colui che le rilascia vi



appone o vi associa una firma digitale o altra firma elettronica qualificata. I documenti conformi a queste prescrizioni sostituiscono, a tutti gli effetti, gli originali. Questo principio si applica anche alle copie su supporto informatico dei documenti formati in origine su supporto cartaceo dalla pubblica amministrazione: tali copie hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, degli originali da cui sono tratte, se la conformità all'originale è assicurata, mediante l'utilizzo della firma digitale o di altra firma elettronica qualificata, dal funzionario delegato." (Art. 22 del CAD)

2.7 La Registrazione a protocollo

3. La registrazione a protocollo

3.1 La registrazione

La registrazione di protocollo identifica il documento, acquisito o prodotto dalla AOO, attraverso la memorizzazione delle informazioni indicate dagli artt. 50 e 53 del D.P.R. 445/2000 e ai sensi dell'art. 44 del D.Lgs. 82/2005.

La registrazione di protocollo attesta che un determinato documento è stato prodotto (arrivato, spedito o interno) in una data determinata.

La registrazione a protocollo, per ogni documento ricevuto o spedito dall'Ufficio Protocollo è effettuata mediante la memorizzazione nel sistema delle seguenti informazioni (DPR 445/2000 art. 53):

- data di registrazione;
- numero di protocollo;
- mittente per il documento in arrivo; destinatario per il documento in partenza;
- oggetto;
- numero degli allegati;
- descrizione degli allegati.

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



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

- data del documento ricevuto;
- numero di protocollo del documento ricevuto.

Nel caso dei documenti informatici, il Sistema prevede anche la registrazione dell'impronta, cioè di una sequenza di caratteri che identificano in maniera univoca il contenuto del documento, registrata in forma non modificabile.

3.2 Segnatura (DPR 445/2000 art. 55)

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

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

Nel documento in arrivo la segnatura viene posta, di norma, sul frontespizio attraverso l'apposizione di un'etichetta.

Le informazioni contenute nell'etichetta consentono l'individuazione dell'Area Organizzativa Omogenea, degli elementi per la gestione del documento (Titolo, classe), di alcuni elementi della registratura (numero e data di registrazione), nonché dell'Unità Organizzativa Responsabile competente alla trattazione del procedimento amministrativo cui il documento si riferisce.

3.3 Operazioni complementari

Successivamente alle operazioni di registrazione e segnatura, il servizio di protocollo provvede:

per i documenti in arrivo:

in formato elettronico:

il documento informatico è assegnato alla UOR competente

in formato cartaceo:



copia elettronica è assegnata alla UOR competente ed il responsabile riceve anche il documento cartaceo. Qualora il documento sia classificato in un fascicolo e lo stesso debba essere inviato alla UOR, l'operazione è effettuata dal Servizio Protocollo.

In caso di errata assegnazione o diversa interpretazione circa la UOR destinataria, il dirigente responsabile della stessa, respinge l'assegnazione restituendo anche l'eventuale supporto cartaceo all'ufficio di protocollo, eventualmente proponendo la nuova assegnazione o la diversa UOR di destinazione.

Per i documenti in uscita:

in formato elettronico (destinata ad altra Amministrazione Pubblica):

il documento informatico, prodotto dalla UOR, viene dalla stessa classificato e conferito al Sistema di Protocollo Informatico il quale provvede automaticamente alla registrazione;

in formato cartaceo:

il documento, in unico originale, deve essere trasmesso all'ufficio di protocollo insieme all'eventuale fascicolo a suo tempo assegnato; l'ufficio protocollo provvederà alla registrazione e segnatura. Il responsabile della UOR riceverà la minuta in formato elettronico tramite il Sistema informatico ed anche il fascicolo relativo se esistente.

Per i documenti interni, qualora si riscontri la necessità di protocollare, si segue la stessa procedura esposta per i documenti in uscita in formato cartaceo.



3.4 Ricezione dei documenti informatici

1. La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'area organizzativa omogenea è assicurata tramite una casella di posta elettronica istituzionale riservata a questa funzione ed accessibile solo all'ufficio preposto alla loro registrazione di protocollo.
2. I documenti informatici che pervengono direttamente agli uffici utente sono da questi valutati, ai sensi dell'articolo 15, comma 7, del DPCM 31 ottobre 2000 e, se soggetti a registrazione di protocollo o ad altra forma di registrazione, immediatamente trasmessi al servizio protocollo.
3. Il Responsabile della UOR provvede a pubblicizzare l'indirizzo postale elettronico istituzionale, per la posta certificata, sul sito web comunale, insieme con le modalità di inoltro della corrispondenza ed i tipi di documenti che possono essere inviati all'ente.
4. Nel caso di documenti dotati di firma digitale, il responsabile, o un loro delegato, hanno il compito di verificare l'autenticità della firma digitale e l'integrità del documento pervenuto. L'ufficio destinatario è responsabile della verifica dell'integrità del documento e del riconoscimento del mittente. Il responsabile del procedimento o un suo delegato identifica l'autorità di certificazione che ha rilasciato il certificato ed accede ad essa per verificare che non vi siano atti di revoca o di sospensione dello stesso. Utilizzando il Software di verifica della firma, egli decodifica poi il messaggio ottenendo la certezza o meno dell'autenticità del mittente e l'integrità del messaggio. Se la verifica di integrità fallisce, il responsabile del procedimento decide se attribuire o meno rilevanza giuridico probatoria al documento.

3.5 Protocollo differito

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa (ad es. nel caso dell'accertamento redditi o partecipazione ad un concorso) e qualora dalla mancata registrazione a protocollo del documento nel medesimo giorno



lavorativo di ricezione possa derivare un pregiudizio a diritti o legittime aspettative di terzi, con determinazione dirigenziale del responsabile del servizio protocollo, comunicata al dirigente della UOR interessata, si differiscono i termini di registrazione.

Nel provvedimento di differimento dei termini devono essere individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause della stessa nonché il termine entro il quale la registrazione a protocollo deve comunque essere effettuata.

Possono essere ammessi alla procedura di protocollo differito soltanto i documenti in arrivo, distinti in tipologie omogenee da indicarsi nel provvedimento di differimento.

3.6 Il Protocollo particolare (riservato)

A far data dal 2 maggio 2005 il Registro Riservato è abrogato. Qualsiasi tipo di comunicazione riservata (es. comunicazioni tra Segretario generale, Presidente, membri di Giunta o di Consiglio camerale ed altri, aventi una particolare rilevanza politica o dalla cui contestuale pubblicità possono sorgere pregiudizi, certificati sullo stato di salute e altra documentazione generica ritenuta riservata) è gestita tramite il protocollo generale, utilizzando l'apposita funzione informatica di "RISERVATO" ("R").

Per tali documenti, si utilizzerà la busta sostitutiva e non si procederà alla loro scansione.

Si procederà in modo diverso a seconda della tipologia dell'atto.

Per i certificati medici ,qualora il documento è in formato analogico, lo stesso deve essere presentato all'ufficio che procederà a protocollarlo usando l'icona sostitutiva.

I certificati medici in formato digitale, trasmessi on line a cura del medico curante tramite l'INPS non vanno protocollati

Per quanto riguarda le visite fiscali, la procedura, ormai completamente informatizzata, viene gestita dalla U.O. Gestione Giuridica del personale. Infatti, l'Ufficio provvede alle richieste di visite fiscali sul portale INPS protocollando l'esito della richiesta con modalità "RISERVATO". La stessa procedura viene



applicata per l'acquisizione dei relativi referti. La visibilità della documentazione gestita in modalità "RISERVATO" in entrata e in uscita è limitata al solo assegnatario o mittente sia per competenza che per conoscenza della stessa. Per i procedimenti disciplinari dall'avvio del procedimento alla conclusione verrà utilizzata la busta sostitutiva e i documenti non saranno soggetti a scansione.

3.7 Annullamento di una registrazione (DPCM 31/10/2000 art. 8)

È consentito, indipendentemente dal supporto materiale del registro di protocollo (cartaceo, informatico, ecc.) l'annullamento di una registrazione di protocollo attraverso l'apposizione della dicitura «annullato».

L'annullamento di una registrazione di protocollo può essere autorizzato unicamente dal Responsabile del servizio di protocollo informatico o suo delegato a seguito di richiesta scritta indicante il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

Le informazioni annullate devono rimanere memorizzate nella base di dati per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura.

La procedura di annullamento deve riportare, secondo i casi, una dicitura o un segno in posizione sempre visibile, tale, comunque, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie.

Nel record di protocollo devono apparire inoltre, in forma ben visibile, anche data e ora dell'annullamento, nonché il codice identificativo dell'operatore che ha proceduto allo stesso.

3.8 Documenti da non protocollare

Sono esclusi dalla protocollazione in quanto soggetti a sistema di registrazione diversa: i decreti, in quanto hanno una propria numerazione nel Registro del Repertorio, le delibere, le autorizzazioni, i verbali e i contratti, in quanto documenti di preminente carattere giuridico-probatorio e fondamentali per la gestione dei procedimenti amministrativi.

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo:



- i mandati di pagamento;
- tutti i documenti che, per loro stessa natura, non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa, presente o futura, come stampe pubblicitarie od informative, inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi, manifesti e locandine inerenti attività promozionali, note di ricezione delle circolari;
- le Gazzette Ufficiali, i Bollettini Ufficiali del Comune, libri, giornali, riviste;
- gli allegati e, in genere, tutti i lavori che, essendo accompagnati da lettera di trasmissione, non necessitano di ulteriore protocollazione in quanto assumono il numero di protocollo della nota di accompagnamento;
- gli avvisi di ricevimento delle raccomandate e degli atti giudiziari, spediti tramite servizio postale o corriere, nonché le comunicazioni di avvenuto deposito di raccomandate ed atti giudiziari, effettuate dalle Poste Italiane S.p.a., in caso di impossibilità di recapito degli stessi;
- gli atti riservati personali;
- la corrispondenza privata, pervenuta a mezzo posta o corriere, in quanto, per motivi di riservatezza, è consegnata in busta chiusa ai destinatari;
- i documenti pervenuti a mezzo telefax contenenti inviti e informative pubblicitarie;
- le copie dei telegrammi inviati a mezzo telefono.

3.9 Il Registro di Protocollo

Il Registro di Protocollo è un atto pubblico originario che fa fede circa la data e l'effettivo ricevimento o spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità previste dalla normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 7 comma 5 del DPCM 3 dicembre 2013, l'Ufficio del Responsabile di Protocollo produce e trasmette al sistema di conservazione il file del registro giornaliero (riferito al giorno precedente) al fine se ne possa garantire la conservazione e l'immodificabilità.



4. Protocollazione di documenti particolari – casistica

Si forniscono di seguito alcune indicazioni pratiche circa i comportamenti operativi da adottare di fronte ad alcune situazioni che accadono comunemente negli uffici di registratura (DPCM 31/10/00 art. 5 c. 2 p. h).

4.1 Plichi sigillati o buste chiuse

Nel rispetto del Dlgs 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, i plichi sigillati ricevuti vengono solo aperti dal diretto destinatario.

In questo caso la procedura si concretizza nella scannerizzazione del frontespizio ove la dimensione della busta lo permette e la successiva segnatura che viene posta, di norma, sul frontespizio attraverso l’apposizione di un’etichetta. Qualora le dimensioni della busta ricevuta, risultano essere tali che la scannerizzazione del contenuto del frontespizio risulti non agevole, si deve procedere soltanto all’apposizione di un’etichetta sul frontespizio.

Tale operazione si effettua solo in presenza di raccomandate o assicurate o comunque di corrispondenza consegnata manualmente.

4.2 Ricezione di contenuti anomali

Attesa la ratio che deve governare il comportamento dell’operatore che procede ad una registrazione di protocollo, la cui funzione è circoscritta alla mera attestazione circa la data e la provenienza del documento, con esclusione quindi di ogni valutazione relativa al contenuto o alle caratteristiche dello stesso, vanno sottoposte a registrazione di protocollo:

- le lettere anonime;
- le lettere prive di firma;
- le buste vuote o con fogli bianchi;
- le buste con contenuto privo di senso.

Le prime due tipologie vanno classificati normalmente ed assegnate alla UOR competente.



Negli altri casi, laddove non sia possibile alcun tipo di classificazione, si procede all'inserimento nel titolo DIVERSI.

4.3 Telefax

I documenti ricevuti tramite fax vanno protocollati; la segnatura va apposta sul documento o sulla fotocopiazione dello stesso qualora il supporto cartaceo del fax non fornisca adeguate garanzie per una corretta e duratura conservazione.

I documenti trasmessi o ricevuti tramite fax soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere necessariamente seguita da quella del documento originale.

Nell'ipotesi di registrazione di un documento nel quale sia esplicitamente fatto riferimento ad una precedente anticipazione via fax, all'originale dovrà essere attribuito la stessa segnatura del fax.

Nel caso di fax ricevuti in postazioni diverse dal fax centrale nell'ufficio di protocollo, sarà cura della UOR inviarne tempestivamente copia per le operazioni di segnatura.

4.4 Posta elettronica

Il Comune è dotato di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).

In attuazione di quanto previsto dalla direttiva 27 novembre 2003 del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione dota tutti i propri dipendenti, compresi quelli per i quali non sia prevista la dotazione di un personal computer, di una casella di posta elettronica.

gestione documentale.

I riferimenti di ciascuna casella sono pubblicati sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Le caselle di posta elettronica istituzionale convenzionale e certificata attraverso cui il Comune trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo devono essere pubblicizzate sul sito Internet del Comune.



In allegato si riporta l'elenco delle caselle di posta ufficializzate all'esterno che verranno utilizzate dal protocollo e pubblicate sull'IPA.

Ciascun UOR, ovvero ciascun ufficio preposto alla registrazione del protocollo, almeno una volta al giorno, procede alla lettura della corrispondenza ivi pervenuta e adotta le opportune decisioni inerenti l'invio all'ufficio protocollo o alla conservazione in relazione alle varie tipologie di messaggi ed ai tempi di conservazione richiesti.

Inoltre il Comune che si accredita presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), tenuto e reso pubblico dall' Agid, fornisce le seguenti informazioni che individuano l'amministrazione stessa e le AOO, in caso, in cui è eventualmente articolata:

- la denominazione della amministrazione;
- il codice identificativo proposto per la amministrazione;
- l'indirizzo della sede principale della amministrazione;
- l'elenco delle proprie Aree Organizzative Omogenee (se presente più di una)

Sono protocollati i messaggi di posta elettronica che soddisfano i requisiti indicati dalla normativa per il documento informatico, conformi alle norme per l'interoperabilità nella Pubblica Amministrazione dettate dall'AGID ed inviati nella casella di posta elettronica adibita alla protocollazione dei messaggi.

4.5 Documenti in partenza con più di tre destinatari

Qualora i destinatari siano più di tre, è autorizzata la spedizione di copie dell'originale.

Nella registrazione di protocollo va riportata la dicitura "Tutti i destinatari - vedi elenco allegato alla minuta».



In questo caso alla registrazione di protocollo va associato il file contenente l'elenco dei destinatari, mentre l'elenco cartaceo dei destinatari va vistato dal responsabile del procedimento e allegato alla minuta.



Il Sistema informatico

5. Piano di sicurezza dei documenti informatici

Il software di protocollo informatico e gestione documentale in uso presso il Comune è predisposto per garantire un sistema di sicurezza per l'accesso e il trattamento dei dati e dei documenti articolato in vari livelli, al fine di conseguire le massime garanzie di protezione delle informazioni gestite: la visibilità di dati e documenti è consentita solo agli operatori che ne hanno prerogativa per motivi d'ufficio.

L'accesso al Sistema avviene a seguito di un processo di autenticazione che viene effettuato mediante richiesta di username e password. Queste vengono verificate in tempo reale tramite un apposito sistema di autenticazione che è in grado, quindi, di individuare in modo univoco l'utente. Infatti una stessa username può essere attribuita ad un unico utente (è una chiave univoca nel database degli utenti). Il Sistema controlla inoltre che non venga utilizzato lo stesso codice di accesso (username) contemporaneamente da altro pc, prevenendo il secondo accesso contemporaneo.

I documenti informatici possono essere, all'interno del Sistema, sottoscritti con firma elettronica avanzata secondo quanto previsto dalla relativa legislazione (DPR 445/2000 art. 1 ed art. 22 e seguenti). In tal caso essi vengono incapsulati in una busta PKCS#7 secondo le indicazioni delle Linee Guida per l'interoperabilità dei certificatori emesse dall'AGID.

La sottoscrizione avviene *a monte*, cioè prima del conferimento al Sistema di protocollo.

Il Sistema effettua un backup giornaliero delle basi dati e relativi file associati su supporto fisico diverso dal server. I supporti di backup sono conservati in ambiente diverso da quello ove è installato il server.



6. L'interoperabilità (DPCM 31/10/00 art. 15)

Il Sistema consente l'interscambio delle registrazioni di protocollo e relative informazioni accessorie con altri sistemi che rispettano le regole tecniche previste dall'AGID (ex AGID)

L'interscambio delle informazioni consiste nell'utilizzo della posta elettronica per l'invio e la ricezione di pacchetti di dati corrispondenti ad una registrazione di protocollo.

A seguito della registrazione di un documento in partenza, ad esempio, può essere richiesta la consegna elettronica: in tal caso il Sistema prepara una busta elettronica come previsto dalle regole tecniche del AGID (formato PKCS#7) contenente sia i dati essenziali della registrazione (mittente, destinatari, oggetto, data e numero di registrazione) che eventuali dati accessori (UOR, RPA, classificazione, identificativo di un fascicolo o di un procedimento ecc.). I dati sono organizzati in un file di segnatura in formato XML secondo il modello espresso dalla DTD indicata dal AGID.

La spedizione elettronica contiene documenti informatici, cioè atti nati in formato elettronico e corredati eventualmente dalla firma digitale come previsto dalla normativa nazionale, oppure rappresentazioni digitali di documenti cartacei in un formato standard (TIFF o PDF). In ogni caso la segnatura contiene i riferimenti a tali file secondo le regole tecniche previste.

L'indirizzo di posta elettronica dell'AOO destinataria è automaticamente reso consultando l'elenco online delle Pubbliche Amministrazioni disponibile presso la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione. La ricerca, effettuata dall'interno del software, utilizza il protocollo LDAP.

Il Sistema, alla ricezione di un documento informatico proveniente da altra Amministrazione Pubblica, utilizza un agente software che processa tutti i messaggi pervenuti alla casella elettronica istituzionale. Se un messaggio rispetta la sintassi prevista, l'agente software assegna il numero di protocollo al messaggio, risponde automaticamente al Sistema mittente con un messaggio di conferma ove richiesto, notifica la ricezione all'operatore. In caso di errata



sintassi, verrà inviato un messaggio di rifiuto al Sistema mittente ove leggibile. Il testo dei messaggi di conferma e rifiuto sono nel formato XML previsto.

L'operatore, alla segnalazione dell'avvenuta ricezione, provvede all'assegnazione del documento alla UOR competente oppure al suo ripudio in caso di errore.

7. Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

Ogni registrazione di protocollo informatico produce un apposito record sul Sistema centrale che viene accodato in una base dati accessibile tramite l'interfaccia utente del software. I campi non modificabili (numero e data di registrazione, mittente e destinatari) non sono alterabili da alcuno, nemmeno dall'amministratore.

Ogni operazione di inserimento e modifica viene registrata su un file di traccia prodotto dal software. Da esso l'Amministratore del Sistema è in grado di ottenere l'elenco delle modifiche effettuate su una data registrazione ottenendo in dettaglio:

- nome dell'utente
- data e ora
- indirizzo IP della postazione di lavoro
- operazione di modifica effettuata

permettendo quindi una completa ricostruzione cronologica di ogni registrazione e successiva lavorazione (smistamento, invio per copia conoscenza, restituzione, ecc.).

L'applicativo non consente di effettuare cancellazioni: in alternativa è previsto, per gli utenti abilitati, l'annullamento di un documento accompagnato da una motivazione. Dal punto di vista tecnico l'annullamento è una modifica di uno stato della registrazione e non è reversibile.



8. Il software: architettura e funzionalità

Il Sistema software in uso presso il Comune di Monte di Procida, è rispondente ai requisiti richiesti dalla normativa e dalla check list emanata dall'AGID per il Sistema di protocollo informatico

9. Abilitazioni di accesso

9.1 Livelli generali di accesso interno

Il Sistema consente di differenziare quattro tipologie di accesso alle informazioni in esso contenute:

- Visibilità
- Inserimento
- Modifica
- Annullamento

Per “Visibilità” si intende la tipologia di accesso al Sistema che consente di visualizzare una registrazione di protocollo, ed il documento cui la stessa si riferisce.;

Per “Inserimento” si intende la tipologia di accesso al Sistema che consente di inserire dati e provvedere ad una registrazione di protocollo;

Con “Modifica” si intende la tipologia di accesso al Sistema che consente di modificare i dati gestionali di una registrazione di protocollo, con l'esclusione dei dati obbligatori;

Con “Annullamento” si intende la tipologia di accesso al Sistema che consente di annullare logicamente una registrazione di protocollo.



9.1.1 Responsabile del servizio di protocollo informatico

È il soggetto cui è affidata la responsabilità del coordinamento del Servizio per la tenuta del protocollo informatico. Ad esso competono le funzioni di cui al combinato disposto dell'art. 61 DPR 445/2000 e 4 DPCM 31.10.2000.

Fra queste, il responsabile :

- attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del DPR 445/2000;
- garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- garantisce l'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo
- autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni a protocollo.

10. Operatore di protocollo

L'operatore di protocollo è la persona che ha l'autorizzazione ad eseguire la registrazione dei documenti (in arrivo, in uscita ed interni).

L'operatore di protocollo può acquisire l'immagine elettronica del documento mediante uno scanner nonché associare il file prodotto da un programma di composizione testi.

11. Utente (addetto di UOR) abilitato

Gli utenti abilitati hanno accesso al Sistema di Protocollo.

Ogni utente è associato ad un "ruolo"; ad ogni ruolo sono attribuite delle particolari autorizzazioni:

sola lettura UOR – all'utente è consentito di visualizzare i documenti della UOR ove egli è registrato; un utente può essere registrato a più UOR;



sola lettura AOO – all'utente è consentito di visualizzare tutti i documenti della AOO;

utente qualificati – all'utente qualificato, dotato di firma digitale, è consentito di conferire nuovi documenti al Sistema o di modificare le informazioni modificabili

12. Registro di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni evento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato Registro di emergenza (RE).

Il Registro di Emergenza è cartaceo.

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, oltre ad eventuali annotazioni ritenute rilevanti.

Al ripristino della piena funzionalità del Sistema, si effettua la chiusura del registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura e si provvede all'inserimento delle registrazioni effettuate.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza è attribuito un nuovo numero di protocollo, seguendo, senza soluzioni di continuità, la numerazione progressiva raggiunta al momento dell'interruzione del servizio; a tale registrazione è associato il numero di protocollo e la data di registrazione attribuiti al documento dal protocollo di emergenza, inoltre occorre annotare sul RE il numero di protocollo ordinario assegnato in maniera da realizzare una corrispondenza biunivoca.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare; inizia pertanto il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.



13. Riferimenti normativi

Protocollo Informatico

- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000
- ✓ Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n° 445;
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 ottobre 2003;
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000;
- ✓ Circolare AIPA 7 maggio 2001 n° AIPA/CR/28;
- ✓ Delibera AIPA 51/2000
- ✓ Delibera AIPA 42/100

Pubblica Amministrazione Digitale

- ✓ Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005)
- ✓ D.L. 235/2010 - Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82
- ✓ Legge Finanziaria 2008
- ✓ D.Lgs. 150/2009 (Legge Brunetta),
- ✓ D.L. 5/2012 (Decreto Semplificazioni)
- ✓ Piano e-government 2012
- ✓ D.L. 83/2012 e L. 134/2012 (Decreto Sviluppo),
- ✓ D.L. 95/2012 e L. 135/2012 (Spending Review),
- ✓ D.L. Crescita 2.0, DDL 50/2012 (Semplificazioni bis)
- ✓ Legge Stabilità 2013
- ✓ Decreto Legge del 18 ottobre 2012, n° 179 Agenda Digitale
- ✓ Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, numero 55



Gestione dei Procedimenti Amministrativi (Documento informatico / Flussi Documentali e protocollo / Conservazione)

- ✓ Circolare n. 62 del 30 aprile 2013
- ✓ Schemi XML del contrassegno generato elettronicamente
- ✓ Circolare del 6 novembre 2001, n. AIPA/CR/35
- ✓ Circolare 22 aprile 2002 n. AIPA/CR/40
- ✓ Deliberazione CNIPA n. 11/2004 del 19 febbraio 2004
- ✓ Circolare 29 dicembre 2011, n. 59
- ✓ Circolare 23 gennaio 2013, n. 60
- ✓ Delibera Cnipa 19 febbraio 11/2004- Regole tecniche per la riproduzione e conservazione



14. Glossario

AOO – Area Organizzativa Omogenea

E' considerata Area Organizzativa Omogenea (AOO) l'insieme definito di unità organizzative dell'Amministrazioni che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

Assegnazione di un documento

Individuazione di un responsabile del procedimento amministrativo - RPA (v.) cui affidare un documento in gestione, ai sensi degli artt. 5 e 6 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

Casella istituzionale

La casella di posta elettronica istituita da una Area organizzativa omogenea (AOO) attraverso la quale vengono ricevuti i messaggi da protocollare (d.P.C.M. 31/10/2000 Art. 15 comma 3).

IndicePA – Rubrica delle Pubbliche Amministrazioni

Un elenco omogeneo ove ricercare le varie Amministrazioni e le organizzazioni. Ogni Amministrazione è tenuta ad iscriversi in tale indice.

Responsabile del procedimento amministrativo (RPA)

Persona fisica incaricata dell'istruzione e degli adempimenti di un procedimento amministrativo.

Selezione dei documenti

Periodicamente e comunque prima del passaggio dei fascicoli alla sezione separata d'archivio devono essere effettuate le operazioni di selezione, cioè di individuazione dei documenti da destinare alla conservazione perenne o, qualora ritenuti inutili, allo scarto, cioè all'eliminazione fisica (per macero o termodistruzione).

Smistamento di un documento



Individuazione di una unità organizzativa responsabile dell'AOO Amministrazione centrale (UOR) (v.) cui affidare un documento in gestione, ai sensi dell'art. 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

Titolario di classificazione

Quadro alfanumerico di riferimento costituito da uno schema articolato di voci che consentono di organizzare in maniera omogenea i documenti prodotti o ricevuti da un soggetto. Il titolario di classificazione è articolato su due gradi divisionali (titolo e classe).

UOR – Unità organizzativa responsabile

Struttura operativa dell' AOO Amministrazione Centrale costituita da un complesso di risorse umane e strumentali, cui sono affidate competenze omogenee nell'ambito delle quali il personale dipendente assume la responsabilità della trattazione di affari o procedimenti amministrativi.

15. Allegati

Fanne parte integrante del presente Manuale i seguenti documenti allegati:

- ALL. 1** Elenco delle AOO;
- ALL. 2** AOO Amministrazione centrale: elenco delle Unità Organizzative Responsabili (UOR);
- ALL. 3** Titolario di classificazione;



ALLEGATO 1

AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE (A.O.O.)

Codice AOO	Descrizione AOO	Data cessazione
Prot1	Comune di Monte di Procida	ATTIVA



ALLEGATO 2

ELENCO DELLE UNITA' ORGANIZZATIVE RESPONSABILI (UOR);

SETTORI	UFFICI
SETTORE 1	AA.GG-SEGRETERIA-IGIENE URBANA-STRUZIONE-
SETTORE III	LL.PP-URBANISTICA-EDILIZIA PRIVATA- SERVIZIO IDRICO INTEGRATO-PUBBLICA ILLUMINAZIONE
SETTORE IV	TRIBUTI-AFFISSIONI E PUBBLICITA'-ATTIVITA' PRODUTTIVE CED E INNOVAZIONE E TECNOLOGIA-CENTRALINO
SETTORE V	RAGIONERIA-BILANCIO
SETTORE VII	ANAGRAFE-STATO CIVILE-ELETTORALE- PERSONALE
SETTORE VIII	AVVOCATURA-CONTENZIOSO-TUTELA PRIVACY- DATORE DI LAVORO
SETTORE IX	POLIZIA LOCALE-VIABILITA'-PARCHEGGI- RANDAGISMO-TRASPORTI
SETTORE XII	SERVIZI SOCIALI-TURISMO E CULTURA- BIBLIOTECA-CIMITERO
SETTORE XIII	PATRIMONIO-DEMANIO-PROTEZIONE CIVILE



ALLEGATO 3

TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

I	<p>Amministrazione generale</p> <ol style="list-style-type: none">1. Legislazione e circolari esplicative2. Denominazione, territorio e confini, circoscrizioni di decentramento, toponomastica3. Statuto4. Regolamenti5. Stemma, gonfalone, sigillo6. Archivio generale7. Sistema informativo8. Informazioni e relazioni con il pubblico9. Politica del personale; ordinamento degli uffici e dei servizi10. Relazioni con le organizzazioni sindacali e di rappresentanza del personale11. Controlli interni ed esterni12. Editoria e attività informativo-promozionale interna ed esterna13. Cerimoniale, attività di rappresentanza; onorificenze e riconoscimenti14. Interventi di carattere politico e umanitario; rapporti istituzionali15. Forme associative e partecipative per l'esercizio di funzioni e servizi e adesione del Comune ad Associazioni16. Area e città metropolitana17. Associazionismo e partecipazione
II	<p>Organi di governo, gestione, controllo, consulenza e garanzia</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sindaco2. Vice-Sindaco3. Consiglio4. Presidente del Consiglio5. Conferenza dei capigruppo e Commissioni del Consiglio6. Gruppi consiliari7. Giunta8. Commissario prefettizio e straordinario9. Segretario e Vice-segretario10. Direttore generale e dirigenza11. Revisori dei conti12. Difensore civico13. Commissario <i>ad acta</i>14. Organi di controllo interni15. Organi consultivi16. Consigli circoscrizionali



	<ul style="list-style-type: none">17. Presidente dei Consigli circoscrizionali18. Organi esecutivi circoscrizionali19. Commissioni dei Consigli circoscrizionali20. Segretari delle circoscrizioni21. Commissario <i>ad acta</i> delle circoscrizioni22. Conferenza dei Presidenti di quartiere
III	Risorse umane <ul style="list-style-type: none">1. Concorsi, selezioni, colloqui2. Assunzioni e cessazioni3. Comandi e distacchi; mobilità4. Attribuzione di funzioni, ordini di servizio e missioni5. Inquadramenti e applicazione contratti collettivi di lavoro6. Retribuzioni e compensi7. Trattamento fiscale, contributivo e assicurativo8. Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro9. Dichiarazioni di infermità ed equo indennizzo10. Indennità premio di servizio e trattamento di fine rapporto, quiescenza11. Servizi al personale su richiesta12. Orario di lavoro, presenze e assenze13. Giudizi, responsabilità e provvedimenti disciplinari14. Formazione e aggiornamento professionale15. Collaboratori esterni
IV	Risorse finanziarie e patrimonio <ul style="list-style-type: none">16. Bilancio preventivo e Piano esecutivo di gestione (PEG)17. Gestione del bilancio e del PEG (con eventuali variazioni)18. Gestione delle entrate: accertamento, riscossione, versamento19. Gestione della spesa: impegno, liquidazione, ordinazione e pagamento20. Partecipazioni finanziarie21. Rendiconto della gestione; adempimenti e verifiche contabili22. Adempimenti fiscali, contributivi e assicurativi23. Beni immobili24. Beni mobili25. Economato26. Oggetti smarriti e recuperati27. Tesoreria28. Concessionari ed altri incaricati della riscossione delle entrate29. Pubblicità e pubbliche affissioni
V	Affari legali <ul style="list-style-type: none">1. Contenzioso2. Responsabilità civile e patrimoniale verso terzi; assicurazioni3. Pareri e consulenze
VI	Pianificazione e gestione del territorio <ul style="list-style-type: none">30. Urbanistica: piano regolatore generale e varianti



	<ul style="list-style-type: none">31. Urbanistica: strumenti di attuazione del piano regolatore generale32. Edilizia privata33. Edilizia pubblica34. Opere pubbliche35. Catasto36. Viabilità37. Servizio idrico integrato, luce, gas, trasporti pubblici, gestione dei rifiuti e altri servizi38. Ambiente: autorizzazioni, monitoraggio e controllo39. Protezione civile ed emergenze
VII	Servizi alla persona <ul style="list-style-type: none">40. Diritto allo studio e servizi41. Asili nido e scuola materna42. Promozione e sostegno delle istituzioni di istruzione e della loro attività43. Orientamento professionale; educazione degli adulti; mediazione culturale44. Istituti culturali (Musei, Biblioteche, Teatri, Scuola comunale di musica, etc.)45. Attività ed eventi culturali46. Attività ed eventi sportivi47. Pianificazione e accordi strategici con enti pubblici e privati e con il volontariato sociale48. Prevenzione, recupero e reintegrazione dei soggetti a rischio49. Informazione, consulenza ed educazione civica50. Tutela e curatela di incapaci51. Assistenza diretta e indiretta, benefici economici52. Attività ricreativa e di socializzazione53. Politiche per la casa54. Politiche per il sociale
VIII	Attività economiche <ul style="list-style-type: none">55. Agricoltura e pesca56. Artigianato57. Industria58. Commercio59. Fiere e mercati60. Esercizi turistici e strutture ricettive61. Promozione e servizi
IX	Polizia locale e sicurezza pubblica <ul style="list-style-type: none">62. Prevenzione ed educazione stradale63. Polizia stradale64. Informative65. Sicurezza e ordine pubblico
X	Tutela della salute <ul style="list-style-type: none">66. Salute e igiene pubblica67. Trattamento Sanitario Obbligatorio68. Farmacie69. Zooprofilassi veterinaria



Comune di Monte di Procida

Manuale di Gestione Protocollo Informatico e dei flussi documentali

	70. Randagismo animale e ricoveri
XI	Servizi demografici 71. Stato civile 72. Anagrafe e certificazioni 73. Censimenti 74. Polizia mortuaria e cimiteri
XII	Elezioni ed iniziative popolari 75. Albi elettorali 76. Liste elettorali 77. Elezioni 78. Referendum 79. Istanze, petizioni e iniziative popolari
XIII	Affari militari 80. Leva e servizio civile sostitutivo 81. Ruoli matricolari 82. Caserme, alloggi e servitù militari 83. Requisizioni per utilità militari
XIV	Oggetti diversi