

**MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO
INFORMATICO DEI FLUSSI DOCUMENTALI E
DELLA TENUTA DEGLI ARCHIVI**

CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DELLA
TENUTA DEGLI ARCHIVI

TABELLA DELLE APPROVAZIONI

	Nome	Data	Firma
Redatto da:			

TABELLA DELLO STATO DELLE REVISIONI

Versione	Data	Autore	Descrizione	Paragrafi modificati
1.0			1° Versione del documento	

INDICE

1	DESCRIZIONE ALLEGATI.....	5
2	INTRODUZIONE.....	6
3	AMBITO DI RIFERIMENTO.....	7
4	DEFINIZIONI.....	7
5	NORME DI RIFERIMENTO	8
6	AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE	10
7	SERVIZIO DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI	11
7.1	Principali disposizioni.....	12
7.1.1	Conservazione delle copie di riserva	12
7.1.2	Firma Digitale	12
7.1.3	Tutela dei dati personali	12
7.1.4	Casella di posta elettronica	13
7.1.5	Sistema di classificazione dei documenti.....	13
7.1.6	Formazione.....	13
8	UNICITA' DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	14
9	ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO ...	14
9.1	Documenti soggetti a registrazione particolare.....	15
10	I DOCUMENTI	16
10.1	Il documento amministrativo	16
10.2	Il documento informatico.....	16
10.3	Il documento analogico-cartaceo	16
10.4	Formazione dei documenti – aspetti operativi	17
10.5	Sottoscrizione di documenti informatici	17
10.6	Documento ricevuto.....	18
10.6.1	Documenti cartacei in arrivo.....	18
10.6.2	Ricezione dei documenti informatici	19
10.6.3	Rilascio di ricevute attestanti la ricezione dei documenti.....	19
10.7	Documento inviato	19
10.8	Documento interno.....	20
10.9	Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	21
11	IL PROTOCOLLO	21
11.1	Registrazione di protocollo	21
11.2	Segnatura di protocollo	22
11.3	Titolario di archivio e classificazione dei documenti	22
11.4	Annullamenti di un protocollo	23
11.5	Scansione di documenti su supporto cartacei	23
11.6	Casi particolari di registrazione di protocollo.....	24
11.6.1	Documenti cartacei in partenza con più destinatari	24
11.6.2	Circolari, disposizioni generali ed inviti a convegni.....	24
11.6.3	Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma	24
11.6.4	Documenti cartacei ricevuti a mezzo telefax	24
11.6.5	Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei	25
11.6.6	Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi e borse di studio	25
11.6.7	Assegni e altri valori di debito o credito	25
11.6.8	Documenti di gare d'appalto.....	25
11.6.9	Documenti di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti	26
11.6.10	Integrazioni documentarie.....	26
11.6.11	Lettere anonime e documenti non firmati	26
11.7	Il processo di assegnazione dei documenti	27

CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DELLA
TENUTA DEGLI ARCHIVI

11.8	Recapito e presa in carico dei documenti ricevuti su supporto cartaceo	27
11.9	Modifica delle assegnazioni.....	27
12	IL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI	28
13	IL PROTOCOLLO DI EMERGENZA	30
13.1	Gestione informatizzata del protocollo di emergenza.....	30
13.2	Gestione protocollo di emergenza con registro cartaceo	31
14	IL REGISTRO GIORNALIERO	33

1 DESCRIZIONE ALLEGATI

ALLEGATO 1: Struttura del Consiglio Regionale della Basilicata

ALLEGATO 2: Piano di Classificazione

ALLEGATO 3: Elenco nominativo del Responsabile e degli operatori di protocollo

2 INTRODUZIONE

Per gestire correttamente i flussi documentali di tipo digitale, l'art. 3 del DPCM 31 ottobre 2000 recante "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui il DPR del 20/10/19981 n. 428", prescrive che all'interno di ciascuna Area Organizzativa Omogenea di ogni amministrazione pubblica di cui all'art.2 del decreto legislativo 30 marzo 2001 n.165, sia nominato un Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico incaricato, tra l'altro, di redigere il Manuale di Gestione (MdG) del protocollo informatico, della gestione dei documenti e degli archivi di cui all'art. 5 dello stesso DPCM.

Il manuale di gestione descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio.

Obiettivo del MdG 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 ed ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con i documenti amministrativi.

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

Il manuale è destinato:

- alla più ampia diffusione interna ed esterna,
- a fornire le istruzioni complete da effettuare per eseguire correttamente la formazione, la registrazione, la classificazione, la fascicolazione e l'archiviazione dei documenti,
- agli operatori di protocollo e agli istruttori delle pratiche in quanto strumento di lavoro e di riferimento per la gestione dei documenti, degli affari e dei procedimenti amministrativi,
- a tutti i dipendenti (dirigenti, funzionari ecc) che a diverso titolo accedono ai documenti gestiti dall'amministrazione,
- a tutti i soggetti che interagiscono con l'amministrazione.

Esso disciplina:

- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero come fase transitoria, i flussi cartacei in rapporto al protocollo informatico,
- i livelli di esecuzione, le responsabilità ed i metodi di controllo di processi e 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 della trasparenza dell'azione amministrativa.

Il manuale è articolato in una prima parte in cui vengono definiti l'ambito di applicazione, le definizioni usate e i principi generali del sistema e in una seconda parte in cui sono descritte le descrizioni specifiche delle procedure di gestione dei documenti e dei flussi documentali.

¹ Il DPR 428/1998 è stato abrogato in quanto confluito nel DPR 445/2000.

3 AMBITO DI RIFERIMENTO

Il presente manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'art.3, comma c) del DPCM 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico.

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi del *Consiglio Regionale della Basilicata* a partire dal 02/05/2006.

Il protocollo informatico realizza le condizioni operative per il miglioramento del flusso informativo e documentale interno dell'Amministrazione ai fini dello snellimento e trasparenza dell'azione amministrativa.

Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

4 DEFINIZIONI

Ai fini del presente manuale si intende:

1. per Amministrazione, il Consiglio Regionale della Basilicata
2. per Testo Unico il DPR 445 del 20 dicembre 2000-Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa,
3. per Regole il DPCM 31 ottobre 2000-Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR del 20 ottobre 1998, n. 428.
4. gli acronimi utilizzati più frequentemente sono:
 - **AOO** - Area Organizzativa Omogenea
 - **MdG** - Manuale di Gestione del Protocollo Informatico e Gestione Documentale
 - **RPA** - Responsabile Procedimento Amministrativo - il personale che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi e/o degli affari.
 - **RSP** - Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.
 - **SdP** - Servizio di Protocollo
 - **UOP** - Unità Organizzative di registrazione di Protocollo - rappresentano gli uffici che svolgono 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 sistema di protocollo informatico; ovvero il soggetto, destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali.

5 NORME DI RIFERIMENTO

Norme ed i Regolamenti di riferimento:

1. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 maggio 2005 Razionalizzazione in merito all'uso delle applicazioni informatiche e servizi ex articolo 1, commi 192, 193 e 194 della legge n. 311 del 2004 (Finanziaria 2005).(GU n. 140 del 18-6-2005)
2. Decreto Legislativo del 7 marzo 2005, n. 82 .Codice dell'amministrazione digitale.(GU 16 maggio 2005 n. 112 - S.o: n. 93)
3. Decreto del Presidente della Repubblica sulla Posta Elettronica Certificata (PEC) dell'11 febbraio 2005, n. 68 Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3. (pubblicato su G.U. del 28 aprile 2005, n. 97)
4. Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 - Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'art.10 della legge 6 luglio 2002, n. 137. (G.U. 24 febbraio 2004, n.28)
5. Circolare maggio 2004 – CNIPA - Linee guida per l'utilizzo della firma digitale.
6. Deliberazione CNIPA 19 febbraio 2004, n.11 - Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali.
7. D.P.C.M. 13 gennaio 2004 - Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici. (G.U. 27 aprile 2004, n. 98)
8. Direttiva 18 dicembre 2003 - Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2004. (G.U. 4 aprile 2004, n. 28)
9. Direttiva 1999/93/CE del Parlamento europeo e del consiglio del 13 dicembre 2003.
10. Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 27 novembre 2003 - Impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni. (G.U. 12 gennaio 2004, n. 8)
11. Decreto 14 ottobre 2003 - Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi. (G.U. del 25 ottobre 2003, n. 249)
12. Decreto legislativo 30 giugno 2003, N. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali.
13. D.P.R. 7 aprile 2003, n. 137 - Regolamento recante disposizioni di coordinamento in materia di firme elettroniche a norma dell'articolo 13 del decreto legislativo 23 gennaio 2002.
14. Legge 27 dicembre 2002, n. 289 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato.
15. Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, 20 dicembre 2002 - Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione.
16. Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, 9 dicembre 2002 -Trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali.
17. Decreto legislativo 23 gennaio 2002, n.10 - Recepimento della direttiva 1999/93/CE sulla firma elettronica.
18. Direttiva n.16 gennaio 2002, Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie - Sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni statali.
19. Direttiva del Ministro per la funzione pubblica del 13 dicembre 2001 - Formazione del personale. (G.U. del 31 gennaio 2002, n. 26)
20. Deliberazione AIPA del 13 dicembre 2001, n.42 - Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali - articolo 6, commi 1 e 2, del Testo unico delle disposizioni

- legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
21. Note esplicative delle regole tecniche per la riproduzione e conservazione dei documenti su supporto ottico, Deliberazione 13 dicembre 2001, n. 42. (G.U. del 21 dicembre 2001, n. 296).
 22. Circolare AIPA 21 giugno 2001, n. AIPA/CR/31 (Art. 7, comma 6, del D.P.C.M. 31 ottobre 2000 recante "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al D.P.R. 20 ottobre 1998, n. 428" - requisiti minimi di sicurezza dei sistemi operativi disponibili.)
 23. Circolare AIPA 7 maggio 2001, n. AIPA/CR/28 - Articolo 18, comma 2, del DPCM 31 ottobre 2000 Recante regole tecniche per il protocollo informatico di cui al D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 - Standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati. (G.U. 21 novembre 2000, n. 272)
 24. Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 - "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche".
 25. Circolare del 16 febbraio 2001, n. AIPA/CR/27 - art. 17 del DPR 10 novembre 1997, n. 513 - Utilizzo della firma digitale nelle pubbliche amministrazioni.
 26. D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa. (G.U. 20 febbraio 2001, n. 42)
 27. Deliberazione AIPA 23 novembre 2000, n. 51- Regole tecniche in materia di formazione e conservazione di documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 18, comma 3, del D.P.R. 10 novembre 1997, n. 513. (G.U. 14 dicembre 2000, n. 291)
 28. D.P.C.M. 31 ottobre 2000 - Regole tecniche per il protocollo informatico; valido ai sensi dell'art. 78 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. (G.U. n. 272 del 21 novembre 2000)
 29. Decreto legislativo 29 ottobre 1999, n. 490 - Testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali, a norma dell'articolo 1 della legge 8 ottobre 1997, n. 352. (G.U. 27 dicembre 1999, n. 302)
 30. D.P.C.M. 28 ottobre 1999 - Gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni. (G.U. 11 dicembre 1999, n. 290)
 31. D.P.R. 20 ottobre 1998, n. 428 - Regolamento per la tenuta del protocollo amministrativo con procedura informatica. (G.U. 14 dicembre 1998 n. 291)
 32. D.P.C.M. 8 febbraio 1999 - Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici ai sensi dell'art. 3, comma 1, del D.P.R. 10 novembre 1997, n. 513. (G.U. 15 aprile 1999, n. 87)
 33. Deliberazione AIPA 30 luglio 1998, n.24, art. 2, comma 15 della Legge 24 dicembre 1993, n. 537 - Regole tecniche per l'uso di supporti ottici. (G.U. del 19 agosto 1998, n. 192)
 34. DPR 10 novembre 1997, n. 513 - Regolamento recante criteri e modalità per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici, a norma dell'art. 15, comma 2, della legge 15 marzo 1997, n. 59. (G.U. 13 marzo 1998, n. 60)
 35. Legge 15 marzo 1997, n. 59 - Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa.
 36. Legge 31 dicembre 1996, n. 676 - Delega al Governo in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. (G.U. 8 gennaio 1997, n. 5)
 37. D.P.R. 12 febbraio 1993, n. 39 - Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 2, comma 1, lettera m), della legge 23 ottobre 1992, n. 421. (G.U. 10 febbraio 1993, n. 42)
 38. D.P.R. 27 giugno 1992, n. 352 - Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in attuazione

dell'art. 24, comma 2, della Legge 7 agosto 1990, n. 241, recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. (G.U. 29 luglio 1992, n. 177)

39. Legge 7 agosto 1990, n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. (G.U. del 18 agosto 1990, n. 192)

Regio decreto 25 gennaio 1900, n. 35 - Regolamento per gli uffici di registrazione e di archivio delle amministrazioni centrali. (G. U. 22 febbraio 1900, n. 44)

6 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE

L'art. 50 comma 4 del DPR 445/2000 stabilisce che ciascuna amministrazione deve individuare, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee (AOO), assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse.

Un'Area Organizzativa Omogenea è l'insieme delle unità organizzative responsabili (UOR) di un'amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

Per la gestione dei documenti, l'amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata *Consiglio Regionale di Basilicata* che è composta dall'insieme di tutte le UOP/UOR articolati/e come riportate in ALLEGATO 1.

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico.

Nell'unica AOO è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

L'allegato1 è suscettibile di modifica in relazione all'inserimento di nuove (AOO)/UOP/UOR/UU o di riorganizzazione delle medesime.

Le modifiche sono proposte dal RSP alla funzione di governo dell'amministrazione d'intesa con il Responsabile del sistema informativo, con il Responsabile della tutela dei dati personali e con la funzione di governo dell'amministrazione.

7 SERVIZIO DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI

Nella AOO precedentemente individuata è istituito un Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Alla guida del citato servizio è posto il Responsabile del servizio di protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito RSP)

Esso è funzionalmente individuato nella struttura “P.O. Affari Generali” della “Direzione Generale” del *Consiglio Regionale di Basilicata*.

Al servizio è preposto un funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione definiti secondo le procedure prescritte dalla disciplina vigente.

È compito del servizio:

- predisporre lo schema del manuale di gestione del protocollo informatico con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo,
- provvedere alla pubblicazione del manuale,
- proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli, dei protocolli di telefax, e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico,
- predisporre il 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 di ciascun addetto all'accesso alle funzioni del PdP distinguendo tra abilitazioni alla definizione degli addetti e dei ruoli dei medesimi, consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla cancellazione e modifica delle informazioni,
- 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 la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla AOO adottando i formati previsti dalle norme, ovvero altri formati non proprietari,
- curare le funzionalità del sistema affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile,
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema e del registro di emergenza in luoghi sicuri differenti,
- 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 esterno o da altre Amministrazioni e le attività di gestione degli archivi, quali, trasferimento dei documenti all'archivio di deposito, disposizioni per la conservazione degli archivi e Archivi storici,
- autorizzare le operazioni di annullamento della registratura di protocollo,
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni delle norme correnti da parte del personale autorizzato e degli incaricati,
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza
- individuare il proprio sostituto in caso di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile

7.1 Principali disposizioni

7.1.1 Conservazione delle copie di riserva

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro informatico di protocollo, almeno al termine della giornata lavorativa, viene riversato, nel rispetto del dettato delle norme, su supporti informatici non riscrivibili.

Tali supporti rimovibili sono conservati dal RSP o da un suo sostituto/delegato.

Le procedure di riversamento e custodia delle copie, predisposte dal RSP, sono illustrate nel seguito.

7.1.2 Firma Digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali e connesse con l'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale ed archivistica, l'amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

La firma digitale è stata distribuita a tutti i dipendenti, in quanto utilizzata anche per l'accesso ai servizi di rete.

7.1.3 Tutela dei dati personali

L'amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali, comuni, sensibili e/o giudiziari, contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza assolve integralmente il dettato del D.lgs. 30 giugno 2003 n.196 con atti formali interni ed esterni .

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

Relativamente agli adempimenti esterni, l'amministrazione:

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

Le regole e le modalità operative stabilite dall'amministrazione sono riportate nel Documento programmatico della sicurezza.

In relazione alla protezione dei dati personali trattati all'interno dell'amministrazione questa dichiara di aver adempiuto al dettato delle norme del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, con particolare riferimento:

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

- alle misure minime di sicurezza.

7.1.4 Casella di posta elettronica

L'AOO si doterà di una casella di posta elettronica certificata istituzionale pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Tale casella costituirà l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici (UOR) che ad essa fanno riferimento.

7.1.5 Sistema di classificazione dei documenti

Con l'entrata in vigore del protocollo unico viene adottato anche un unico titolare di classificazione dell'amministrazione per l'AOO che identifica l'amministrazione stessa così come previsto dalla normativa e dalle correnti impostazioni disciplinari in materia archivistica.

Si tratta di un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero definito sulla base della struttura funzionale dell'amministrazione/AOO, permettendo di organizzare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi.

La definizione del sistema di classificazione è stata eseguita anticipatamente all'avvio in esercizio del sistema di protocollo informatico.

Il contenuto della classificazione è dettagliatamente illustrato nell'**allegato 2**.

7.1.6 Formazione

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le amministrazioni dalla direttiva del Ministro della funzione pubblica sulla formazione e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione ha stabilito percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono tutte le figure professionali.

In particolare, considerato che il personale assegnato agli UOP deve conoscere:

- l'organizzazione ed i compiti svolti da ciascun UOR all'interno della AOO,
- gli strumenti informatici e le norme di base per la tutela dei dati personali, la raccolta, la registrazione e l'archiviazione delle informazioni,

sono stati previsti specifici momenti formativi volti ad assicurare la formazione e l'aggiornamento professionale in termini di conoscenza:

- relativa ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali inerenti la protocollazione e l'archiviazione dei documenti della AOO,
- di strumenti e tecniche per la gestione digitale delle informazioni, con particolare riferimento alle politiche di sicurezza stabilite dall'amministrazione/AOO,
- approfondita delle norme sulla protezione dei dati personali e delle direttive stabilite nel documento programmatico della sicurezza.

Tali azioni formative sono soggette a revisione annuale, destinati a specialisti, funzionari e dirigenti.

8 UNICITA' DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Nell'ambito della AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo, centralizzato o distribuito delle UOP, adottato dall'amministrazione.

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

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

Il numero di protocollo è costituito da undici cifre numeriche, ai sensi dell'articolo 57 del DPR 445/2000.

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

Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

La documentazione che non è stata registrata presso il protocollo della AOO viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

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

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

Le postazioni di protocollazione individuate sono autorizzate a svolgere autonomamente tutte le attività di registrazione dei documenti, secondo quanto definito nei paragrafi successivi.

9 ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO

Con l'entrata in funzione del sistema di gestione informatica dei protocolli, sono eliminati tutti i sistemi di registrazione alternativi al protocollo informatico ad eccezione dei documenti già soggetti a registrazione particolare.

Nelle more del completamento della informatizzazione del servizio per la tenuta del protocollo informatico, sono mantenuti in esercizio solo il registro particolare di protocollo per l'acquisizione e la spedizione di documenti aventi carattere di eccezionalità e di estrema urgenza in relazione ad evenienze impreviste ed imprevedibili verificatesi in giorni e/o orari in cui gli uffici dell'amministrazione sono chiusi, la cui emanazione non può essere procrastinata senza pregiudizio di diritti od interessi dell'amministrazione o di terzi.

In questa tipologia rientra il "*Registro di Protocollo di Fuori Orario*", custodito presso il posto di guardia presidiato dalle Guardie Giurate, all'ingresso della sede principale. Tale registro può essere utilizzato solo dal personale che sarà incaricato dalla Direzione Generale.

Tutti i documenti protocollati su tale registro sono acquisiti nel registro generale, il primo giorno lavorativo utile.

9.1 Documenti soggetti a registrazione particolare

All'interno dell'AOO sono istituiti alcuni registri di protocollo per i documenti soggetti a registrazione particolare/riservato, sottratti a qualsiasi consultazione dei non abilitati, nel quale sono riportati:

- documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- le tipologie di documenti individuati dalla normativa corrente;
- i documenti degli organi Consultivi e di Partecipazione.

Tali registri sono:

Nome Registro	Tipologia	Ubicazione
Difensore Civico	Cartaceo	Presso la sede principale
CO.RE.COM	Cartaceo	Presso la sede principale
CRPO	Cartaceo	Presso la sede principale
Commissione Lucani all'estero	Cartaceo	Presso la sede principale
Consulta dei minori	Cartaceo	Presso la sede principale

10 I DOCUMENTI

10.1 Il documento amministrativo

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti, fatti o cose giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti e acquisiti ai fini dell'attività amministrativa,

Un documento amministrativo è dunque una rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa,.

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

- ricevuto,
- inviato,
- interno formale,
- interno informale.

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

- informatico,
- analogico.

Secondo quanto stabilito dalla corrente normativa il documento amministrativo è, è disponibile anche nella forma analogica (di solito carta) ed informatica.

10.2 Il documento informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;

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 codice ed alle regole tecniche di cui all'articolo 71 dello stesso 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, 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; 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.

Restano ferme le disposizioni di legge in materia di protezione dei dati personali.

10.3 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, microfiche, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video). su supporto non digitale”. Di seguito faremo riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto:

- con strumenti analogici, quali lettera scritta a mano o a macchina,
- con strumenti informatici quale lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o *text editor* e poi stampata.

In quest’ultimo caso come originale si considera quello cartaceo stampato su carta intestata dotato di firma autografa.

Per originale si intende il documento 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.

Per copia si intende l’originale del documento conservato “agli atti”, cioè nel fascicolo relativo all’affare o al procedimento amministrativo trattato.

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

10.4 *Formazione dei documenti – aspetti operativi*

I documenti dell’amministrazione sono prodotti con sistemi informatici secondo quanto stabilito dalla corrente normativa.

Ogni documento formato per essere inoltrato all’esterno o all’interno in modo formale:

- tratta un unico argomento, indicato in maniera sintetica ma esaustiva a cura dell’autore nello spazio riservato all’oggetto;
- è riferito ad un solo protocollo,
- può far riferimento a più fascicoli.

Le firme e le sigle, se documento analogico, necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza vanno apposte prima della sua protocollazione.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dai Responsabile dei singoli UOR (*dirigenti o altre figure*) ;

L’amministrazione mittente è identificata e caratterizzata, al minimo, dal modello e dalle notizie indicate di seguito:

- denominazione e stemma dell'amministrazione;
- data completa, luogo, giorno, mese, anno;
- numero di protocollo;
- oggetto del documento;
- sottoscrizione digitale se trattasi di documento informatico;
- sigla del Responsabile del procedimento amministrativo (RPA) nonché del Responsabile della composizione del testo e firma autografa o informatica (digitale) del dirigente o di chi ne fa le veci, se trattasi di documento analogico.

10.5 *Sottoscrizione di documenti informatici*

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

L'amministrazione, quando non si configura come autorità di certificazione, si avvale dei servizi di una autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dal CNIPA.

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 (vedi DPCM 13 gennaio 2004 art. 3 comma 3).

10.6 Documento ricevuto

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

Un documento informatico può pervenire a mezzo:

1. posta elettronica certificata (in fase di attivazione),
2. supporto rimovibile quale, ad esempio, cd rom, dvd, floppy disk, tape, pen drive, etc, consegnato direttamente alla UOP o per posta convenzionale e/o corriere.

Un documento analogico può pervenire a mezzo:

3. posta convenzionale o corriere,
4. posta raccomandata,
5. telefax o telegramma,
6. rimessa diretta da parte dell'interessato o persona delegata alle UOP e/o agli UOR aperti al pubblico.

10.6.1 Documenti cartacei in arrivo

La corrispondenza che, con qualsiasi mezzo e su qualunque supporto (servizio postale, telegrafo, fax, consegna diretta da parte dei soggetti interessati, ecc.), pervenga indirizzata genericamente al Consiglio Regionale della Basilicata, è smistata all'Ufficio Protocollo presso la sede di *Viale della Regione Basilicata*.

Il modello organizzativo adottato prevede l'attivazione di una postazione di protocollo per ciascun sede (Potenza e Matera).

La posta viene visionata dal RSP ed al termine di questa fase la corrispondenza è consegnata all'ufficio protocollo che provvede alle operazioni di protocollo ed alla consegna ai destinatari.

Per rispetto del segreto epistolare, non vengono aperte le lettere che rechino espressamente la dicitura "riservata" o "personale".

Il timbro-datario apposto sulla corrispondenza in arrivo ne attesta l'avvenuta ricezione; non è però sostitutivo della segnatura di protocollazione, la sola ad avere valore legale. I documenti devono intendersi acquisiti con l'atto di registrazione nel Sistema di Protocollo o nelle modalità di gestione del protocollo di emergenza di seguito illustrato.

Essendo scopo essenziale del protocollo quello di attestare l'esistenza di un determinato documento, dando certezza legale del suo avvenuto ricevimento o spedizione da parte dell'Azienda, occorre che ogni atto che, in qualunque modo, viene ad incidere sull'azione amministrativa conferendole valore aggiunto, abbia un riconoscimento nel sistema protocollo.

La protocollazione deve essere effettuata possibilmente in giornata e, comunque, non oltre due giorni lavorativi dalla ricezione dell'atto. Eccezionalmente, il RSP può autorizzare la protocollazione in tempi successivi (fissando comunque un limite di tempo), conferendo valore, nel

caso di scadenze predeterminate, al timbro-datario d'arrivo. Fanno altresì eccezioni tutte le situazioni in cui si presentano un numero di giorni festivi consecutivi superiori a due.

Per la documentazione a scadenza certa (v. concorsi, domande per la partecipazione a determinati benefici, ecc.) è comunque necessario, in sede di protocollazione, dare ad essa la precedenza.

Il documento ricevuto a mezzo fax deve essere fotoriprodotta, qualora il supporto cartaceo non fornisca garanzie per una corretta e duratura conservazione.

L'accertamento della fonte di provenienza spetta all'operatore di protocollo o al Responsabile della UOR od al Responsabile del servizio di protocollo ed avviene di norma per le vie brevi o con l'uso dei sistemi informatici.

10.6.2 Ricezione dei documenti informatici

I documenti possono essere prodotti anche su supporto informatico. Il documento informatico se sottoscritto in forma digitale ha piena rilevanza giuridica ed ha lo stesso valore del documento redatto nella forma scritta cartacea. E' da considerarsi a tutti gli effetti di legge originale e fonte principale di notizia.

La ricezione dei documenti informatici sarà assicurata, non appena disponibile, tramite una casella di posta elettronica certificata a questa funzione ed accessibile solo all'ufficio preposto alla loro registrazione di protocollo.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avverrà con modalità conformi alle regole correnti recanti standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati.

10.6.3 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione dei documenti

Quando il documento cartaceo viene consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata all'ufficio di protocollo e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'operatore che lo riceve è autorizzato a:

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

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

10.7 Documento inviato

Il documento in uscita è il documento di valenza giuridico-probatoria formato dal personale interno nell'esercizio delle proprie funzioni e destinato a terzi.

I documenti da spedire su supporto cartaceo sono trasmessi all'ufficio protocollo di riferimento che dovrà eseguire le operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e spedizione del documento.

La classificazione e fascicolazione dei documenti, sono a cura dell'ufficio che redige il documento.

La fotocopia del documento spedito deve essere conservata all'interno del relativo fascicolo (la conservazione del fascicolo è cura dello scrivente).

E' consentito dare un unico numero di protocollo a più documenti identici in partenza, nel caso di molteplici soggetti in indirizzo (Funzione "Destinatari Multipli" di GUPAR).

Per quanto riguarda l'invio di documenti via fax, l'originale sarà di regola inviato anche per posta ordinaria. Qualora ciò non dovesse avvenire, il documento in partenza dovrà recare la dicitura «Il presente documento, inviato via fax, non sarà seguito dal documento originale».

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvarrà di un servizio di "posta elettronica certificata", conforme al DPR 11 febbraio 2005 n.68, offerto da un soggetto esterno in grado di assicurare la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza sulla data di spedizione e consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio di ricevute di ritorno elettroniche.

Le modalità di composizione e scambio dei messaggi, il formato della codifica, le misure di sicurezza sono conformi alla circolare AIPA 7 maggio 2001 n.28.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica..

Per la spedizione dei documenti informatici l'AOO si avvarrà, inoltre, dei servizi di autenticazione e marcatura temporale offerti da un certificatore iscritto nell'elenco pubblico tenuto dal CNIPA.

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

10.8 Documento interno

Per documenti interni si intendono i documenti trasmessi tra le UOR afferenti alla medesima AOO.

Si distinguono funzionalmente in:

- a) documenti di preminente carattere informativo o informali;
- b) documenti di preminente carattere giuridico-probatorio o formali.

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.

Si intendono documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio i documenti redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e 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 di protocollo e la classificazione dei documenti interni è effettuata dall'ufficio protocollo a cui afferisce la struttura incaricata alle operazioni di creazione e di gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo cui il documento medesimo si riferisce.

10.9 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- le gazzette ufficiali;
- i bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione;
- le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- i materiali statistici;
- i giornali;
- le riviste;
- i libri;
- i materiali pubblicitari;
- gli inviti a manifestazioni;
- gli atti preparatori interni;
- i documenti pervenuti per errore.

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

- Determinazioni Dirigenziali (registro delle Determine).

11 IL PROTOCOLLO

Il protocollo è l'insieme degli elementi e delle procedure che attribuiscono al documento validità giuridico-probatoria.

11.1 Registrazione di protocollo

Per ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione informatizzata del protocollo (rif. Art. 53, comma 1, del testo unico).

La registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive, ai sensi dell'art. 53, comma 3, del testo unico.

Ciascuna registrazione comporta la memorizzazione di un insieme di dati obbligatori e di dati opzionali.

I dati obbligatori sono:

- Il numero di protocollo, assegnato in automatico dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- La data di registrazione del protocollo, assegnata in automatico dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- Mittente (o mittenti) per i documenti ricevuti, o in alternativa, destinatario (o destinatari) per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- Oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- Data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili.
- impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica e registrata in forma non modificabile.

I dati opzionali sono tutti quegli elementi che assicurano una migliore utilizzazione dei documenti sotto il profilo giuridico, gestionale ed archivistico:

- data di ricezione
- ora di ricezione
- tipo di documento
- acquisizione in formato immagine dei documenti cartacei tramite scanner
- i protocolli collegati

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 riferisce al corpo del messaggio e ai file ad esso allegati (cfr. articolo 15, commi 1 e 2, del DPCM 31 ottobre 2000).

11.2 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente, 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.

Le informazioni minime apposte od associate al documento mediante l'operazione di segnatura sono quelle elencate nell'articolo 55 del DPR 445/2000, e precisamente:

1. codice identificativo dell'azienda/area organizzativa omogenea;
2. data di protocollo;
3. progressivo di protocollo;

11.3 Titolare di archivio e classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli uffici dell'AOO, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al titolare riportato nell'allegato n. 2 .

Per i documenti in arrivo, il codice di classificazione è assegnato in fase di protocollazione e può essere successivamente integrato dal responsabile del procedimento.

Le funzioni pratiche del titolare sono molteplici: da un lato, esso consente di collegare tra loro i documenti attinenti ad un determinato affare, aggregandoli materialmente in un fascicolo; dall'altro, lo stesso mantiene il legame tra i fascicoli omogenei, all'interno di ogni serie archivistica, e delle serie tra loro, essendo anch'esse predefinite sulla base dell'indice di classificazione.

Ogni singolo fascicolo, classificato secondo lo schema divisionale adottato, verrà così ad occupare una posizione precisa all'interno dell'archivio.

Attraverso le stesse voci del titolare, il reperimento delle singole pratiche risulterà agevolato. Con l'introduzione delle tecnologie informatiche e l'integrazione del titolare nell'applicazione GUPAR, le potenzialità del titolare quale strumento di ricerca si manifestano nel modo più completo ed efficace.

La struttura del titolare - aperta, flessibile e mai rigida - consente ogni ulteriore sviluppo, adeguamento o aggiornamento, sia in caso di inadeguata definizione delle competenze individuate, sia per la classificazione di documentazione non prevista, prodotta in applicazione di disposizioni normative attributive di nuove funzioni dell'Amministrazione.

L'aggiornamento del titolare, compete esclusivamente al responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi ed è assicurato quando se ne presenta la necessità, nel pieno rispetto delle disposizioni contenute nella normativa vigente in materia di formazione e conservazione degli archivi.

Ad ogni modifica del titolare, il suddetto responsabile provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

11.4 Annullamenti di un protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate con una specifica funzione di Gupar e su autorizzazione del RSP.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema con un simbolo o una dicitura.

L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'articolo 8 del DPCM 31 ottobre 2000.

11.5 Scansione di documenti su supporto cartacei

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, di formato compatibile con lo scanner collegato alla postazione operatore, dopo le operazioni di registrazione e segnatura protocollo, potranno essere acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner.

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione (TIFF Multipagina);
- verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo, in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

L'acquisizione del documento, non sempre dovrà essere integrale:

- per documenti/plichi composti da un numero di pagine inferiore a 3 gli operatori dovranno procedere con un'acquisizione completa del documento/plico;
- altrimenti sarà sufficiente scannerizzare la prima pagina o la pagina più significativa.

L'acquisizione tramite scanner non necessariamente deve essere contestuale alle operazioni di registrazione e segnatura.

I documenti di formato non compatibile con lo scanner sono acquisiti in formato immagine solo se esplicitamente richiesto dagli uffici utente di competenza, avvalendosi eventualmente dei servizi di una società specializzata.

11.6 Casi particolari di registrazione di protocollo

11.6.1 Documenti cartacei in partenza con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo è unica e viene gestita con la funzione Destinatari Multipli di GUPAR. L'elenco dei destinatari può essere allegato al documento originale, e come tale trasmesso.

11.6.2 Circolari, disposizioni generali ed inviti a convegni

Le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni (es. inviti a convegni) che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo.

I destinatari sono descritti in appositi elenchi da associare alla minuta del documento e alla registrazione di protocollo secondo le modalità previste dalla gestione anagrafiche del sistema.

11.6.3 Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma

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

11.6.4 Documenti cartacei ricevuti a mezzo telefax

Il documento ricevuto a mezzo telefax è un documento analogico a tutti gli effetti.

Il documento trasmesso da chiunque ad una pubblica AOO tramite telefax, qualora ne venga accertata la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell'originale.

L'accertamento della fonte di provenienza spetta al RPA e avviene di norma per le vie brevi o con l'uso di sistemi informatici.

Qualora non sia possibile accertare la fonte di provenienza sul telefax viene apposta la dicitura «documento ricevuto via telefax» e successivamente il RPA provvede ad acquisire l'originale;

Nel caso che al telefax faccia seguito l'originale, poiché ogni documento viene individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione, l'addetto alla registrazione a protocollo, dopo aver registrato il telefax, deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via telefax ed apporre la seguente dicitura: “già pervenuto via fax il giorno.....”.

Il RSP accerta comunque che si tratti del medesimo documento: qualora riscontri qualche correzione, anche minima, si tratta di un documento diverso e quindi, come tale, registrato con un nuovo numero di protocollo.

Il fax ricevuto con un terminale telefax dedicato (diverso da un PC) è fotocopiato dal ricevente qualora il supporto cartaceo non fornisca garanzie per una corretta e duratura conservazione. Su di esso o sulla sua fotoriproduzione va apposta, a cura del ricevente, la dicitura “Documento ricevuto via Telefax”.

Il documento in partenza reca una delle seguenti diciture:

- “*anticipato via telefax*” se il documento originale viene successivamente inviato al destinatario;
- “*il presente documento, inviato via telefax, non sarà seguito dal documento originale*» nel caso in cui l’originale non venga spedito. Il RPA è comunque tenuto a spedire l’originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta;

La segnatura viene apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione.

La copertina del telefax ed il rapporto di trasmissione vengono anch’essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell’avvenuta spedizione.

Il fax ricevuto direttamente su una postazione di lavoro (esempio un PC con l’applicativo per invio e ricezione di fax) è la rappresentazione informatica di un documento che può essere, sia stampato e trattato come un fax convenzionale come descritto nei commi precedenti, sia visualizzato e trattato interamente con tecniche informatiche.

11.6.5 Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei

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

11.6.6 Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi e borse di studio

La corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dell’interessato o persona delegata, viene protocollata al momento della presentazione, dando ricevuta di avvenuta consegna con gli estremi della segnatura di protocollo.

Analoga sorte è riservata alla corrispondenza ricevuta in formato digitale o per posta.

In caso di eccessivo carico, i documenti ricevuti con rimessa diretta saranno accantonati e protocollati in differita e al mittente viene rilasciata ugualmente ricevuta senza gli estremi del protocollo ma parimenti valida per la finalità perseguita.

11.6.7 Assegni e altri valori di debito o credito

Le buste contenenti assegni o altri valori di debito o credito vengono protocollate ed inviate quotidianamente alla UOR competente.

11.6.8 Documenti di gare d’appalto

La corrispondenza in busta chiusa riportante la dicitura “offerta”, “gara d’appalto” o simili, o comunque quella dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara, non viene aperta, restando comunque obbligatoria, per quest’ultima, la registrazione, con l’apposizione del numero di

protocollo e della data e ora di registrazione direttamente sulla busta che va trasmessa all'Ufficio/Servizio competente.

Dopo aver effettuato la registrazione e segnatura della busta si potrà fotocopiare la busta per acquisirla successivamente tramite scanner.

In caso di impossibilità di protocollo contestualmente alla consegna della busta, per poter attestare la data di consegna della documentazione di gara, si dovrà apporre sulla stessa un timbro con la data e l'ora di arrivo e la sigla dell'operatore che la riceve.

La commissione di gara provvede, successivamente, ad aprire la busta per l'aggiudicazione di lavori, forniture o servizi. Il responsabile del procedimento amministrativo ha l'obbligo di completare la registrazione e di riportare la segnatura sul documento, conservando la busta come elemento probante l'avvenuta ricezione del documento nei termini previsti.

11.6.9 Documenti di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti

Qualora pervenga all'area organizzativa omogenea 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 riportati gli estremi della spedizione e la motivazione.

11.6.10 Integrazioni documentarie

Si precisa che chi effettua le operazioni di registrazione di protocollo non è tenuto a sindacare sulla congruità formale e sostanziale della documentazione presentata, ma descrive il documento ed eventuali allegati.

Tale verifica spetta al Responsabile del procedimento amministrativo (RPA), che deve comunicare all'interessato la necessità di eventuali integrazioni, indicare con precisione l'indirizzo al quale inviarle, specificare se l'assenza della documentazione comporta interruzione o sospensione del procedimento.

I documenti presentati ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati dalla UOP sul protocollo generale e, a cura del RPA, sono inseriti nel fascicolo relativo.

11.6.11 Lettere anonime e documenti non firmati

In merito ai comportamenti operativi da adottare nel caso di arrivo di documenti privi di firma, si ritiene che questi non debbano essere protocollati.

In particolare:

- Le lettere anonime non vanno registrate al protocollo, ma semplicemente inoltrate, se contengono informazioni o dati di interesse per l'Amministrazione, agli uffici utente di competenza i quali valutano l'opportunità di dare seguito a queste comunicazioni ed individuano le eventuali procedure da sviluppare;

- Le istanze ricevute non firmate, per i quali è invece prescritta la sottoscrizione, vanno protocollate, ed inoltrate agli uffici di competenza che devono individuare le eventuali procedure da seguire, in merito alla destinazione ed uso.

Per quanto concerne documenti incompleti o irregolari di altra natura, la decisione sul loro trattamento spetta al referente del servizio di protocollo che valuterà caso per caso.

11.7 Il processo di assegnazione dei documenti

Per assegnazione di un documento si intende l'operazione di individuazione dell'ufficio utente cui compete la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo. Tale ufficio nel seguito sarà denominato *ufficio utente di competenza*.

Il processo di assegnazione dei documenti può coinvolgere più unità di smistamento, una di seguito all'altra, fino ad arrivare all'ufficio utente di competenza.

11.8 Recapito e presa in carico dei documenti ricevuti su supporto cartaceo

I documenti ricevuti dall'Amministrazione su supporto cartaceo, anche se acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner, al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo ed assegnazione, sono fatti pervenire in originale agli uffici utente di competenza.

I documenti ricevuti contenenti un destinatario preciso vengono smistati dal personale del Protocollo.

I documenti non contenenti un destinatario preciso vengono inviati all'UOR a cui afferisce il procedimento amministrativo.

11.9 Modifica delle assegnazioni

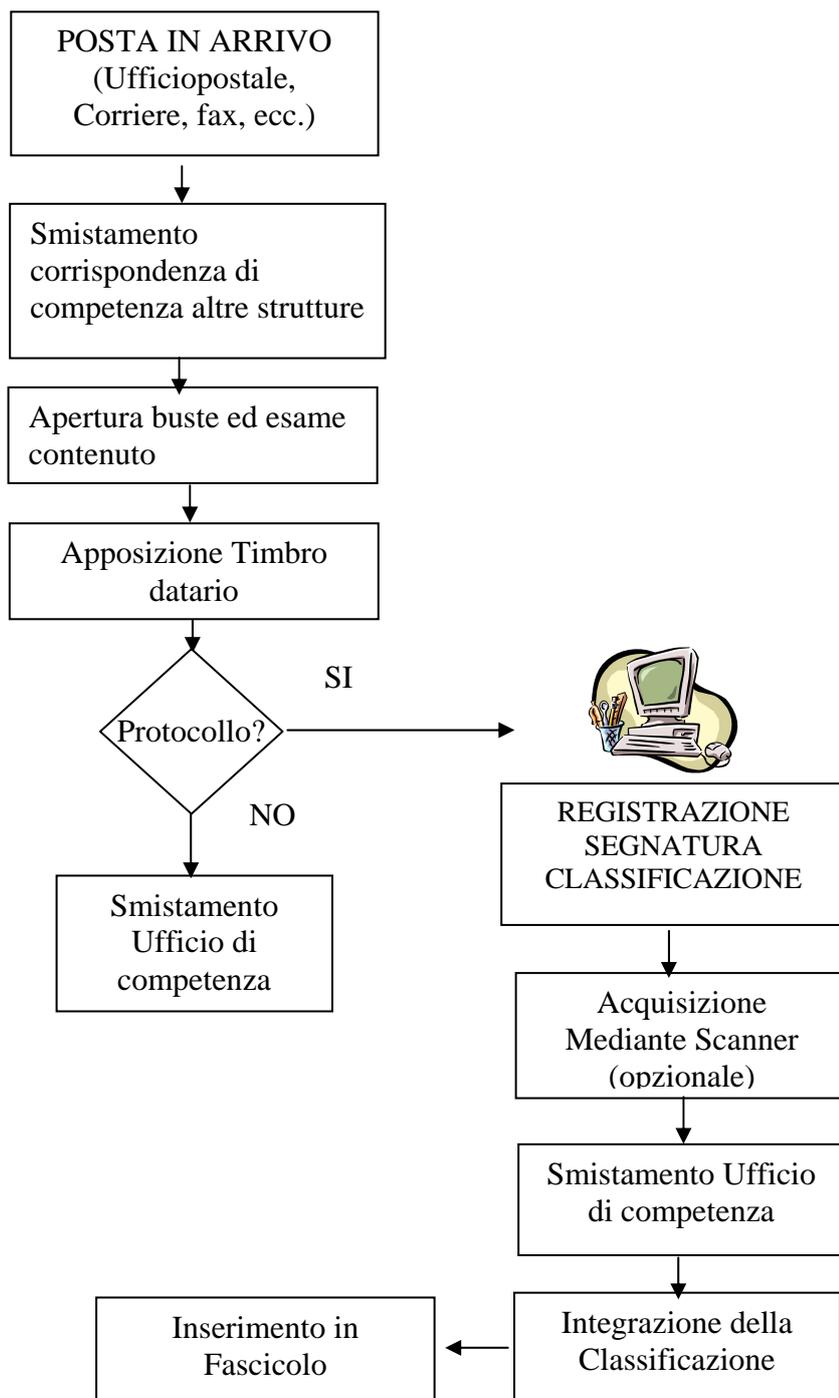
Nel caso di un'assegnazione errata, effettuata dal personale del Protocollo, l'ufficio che riceve il documento, se è abilitato all'operazione di smistamento, provvede a modificare i dati sul sistema informatico e a trasmettere l'atto all'ufficio utente di competenza, altrimenti lo rinvia all'ufficio che glielo ha erroneamente assegnato, il quale apporterà le correzioni necessarie.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia di tutti questi passaggi, memorizzando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

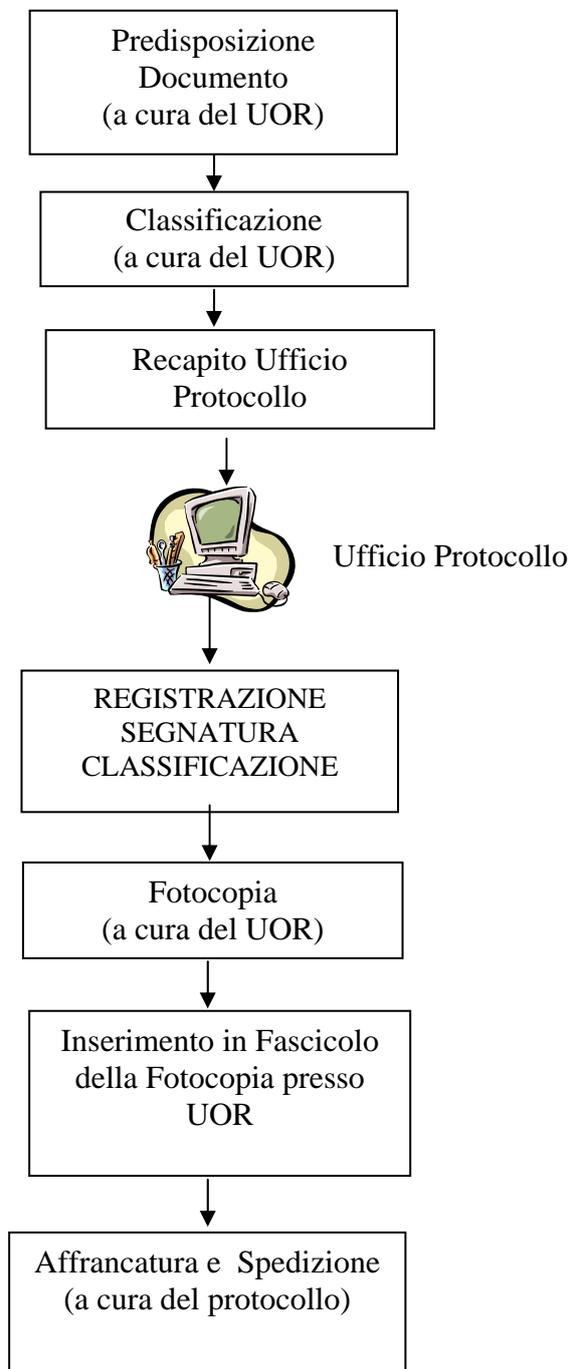
12 IL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti e spediti facendo riferimento ai diagrammi di flussi riportati successivamente.

Flusso dei documenti ricevuti dalla AOO



Flusso dei documenti in uscita dalla AOO



13 IL PROTOCOLLO DI EMERGENZA

Il protocollo di emergenza rappresenta la modalità operativa delle operazioni di registrazione di protocollo su registri di emergenza in caso di indisponibilità del sistema applicativo.

Tutte le sessioni di protocollo di emergenza devono essere autorizzate dal RSP.

A fronte di un problema tecnico di uno degli elementi costituenti il sistema tecnologico del Protocollo Informatico si possono utilizzare differenti modalità di gestione:

1. Gestione informatizzata del protocollo di emergenza
2. Gestione protocollo di emergenza con registro cartaceo

In entrambi i casi a fronte di un problema tecnico, l'operatore dovrà contattare il RSP per le vie brevi per attivare la procedura di gestione del protocollo di emergenza.

Ciascuna sessione di protocollo di emergenza si chiude con il ripristino del sistema o al termine della giornata lavorativa.

In emergenza si applicano le modalità di registrazione dei documenti sul registro di emergenza e di recupero delle stesse nel sistema di protocollo informatico di cui all'articolo 63 del testo unico e precisamente:

- Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.
- Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile del Servizio può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.
- Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate.
- La sequenza numerica utilizzata sul registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea.

13.1 Gestione informatizzata del protocollo di emergenza

Questa modalità operativa dovrà essere utilizzata per tutte le situazioni in cui anche a fronte di un problema tecnico, l'operatore può accedere ed operare con l'applicazione Gupar installata sulla propria postazione.

In tutte le situazioni che possono essere ricondotti in questa tipologia, le operazioni di registrazione di protocollo, possono essere gestite mediante la specifica funzionalità di Gupar "Registro di emergenza".

L'accesso a tale funzione, avviene mediante una username e password speciale, che è fornita all'operato dal responsabile della tenuta di protocollo, e che dovrà essere utilizzata durante la sessione di emergenza.

Per la descrizione delle modalità operative di registrazione del protocollo fare riferimento al manuale utente di Gupar riportato in allegato 3.

Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono recuperate nel sistema Gupar, 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 del protocollo unico, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

Per la descrizione delle modalità operative di recupero dei dati dal protocollo di Emergenza al protocollo unico fare riferimento al manuale utente di Gupar.

13.2 Gestione protocollo di emergenza con registro cartaceo

Questa modalità operativa dovrà essere utilizzata per tutte le situazioni in cui a fronte di un problema tecnico, l'operatore **non riesce ad accedere ed operare** con l'applicazione Gupar installata sulla propria postazione.

In queste situazioni verrà utilizzato un registro cartaceo. Ad inizio di ciascun anno, il responsabile della tenuta del protocollo provvederà alla distribuzione di registri cartacei predisposti ad hoc per la gestione del protocollo di emergenza. Ciascun registro è numerato univocamente all'interno della AOO e viene cambiato ogni anno solare.

La registrazione di protocollo su registro cartaceo è caratterizzata da una sequenza numerica **progressiva** su 14 cifre, che consente di individuare univocamente il documento all'interno della AOO.

La sequenza numerica è così descritta:

- le prime 4 cifre individuano l'anno solare,
- le successive 4 cifre individuano il registro,
- le successive 3 cifre individuano il numero di registri utilizzati nell'arco di un anno,
- le successive 7 cifre individuano la sequenza di protocollo.

Ad esempio, i primi tre protocolli sul registro 1001 saranno :

2004 1001 001 0000001

2004 1001 001 0000002

2004 1001 001 0000003

I dati obbligatori da riportare sul registro cartaceo di emergenza sono:

- a) Numero di protocollo di emergenza
- b) Data di registrazione
- c) Mittente
- d) Destinatario
- e) Oggetto
- f) Riferimento Protocollo (Data e numero)
- g) Numero di allegati

Altre informazioni utili per l'identificazione del documento sono:

1. Entrata/Uscita

2. Data di arrivo

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.

Al ripristino della piena funzionalità del sistema, si effettua la chiusura della sessione di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura e si provvede al recupero delle registrazioni effettuate in emergenza sul sistema GUPAR.

Per la descrizione delle modalità operative della funzione "Recupero da cartaceo" fare riferimento al manuale utente di Gupar.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza cartaceo è attribuito un numero di protocollo unico, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

14 IL REGISTRO GIORNALIERO

Il responsabile del servizio o suo delegato provvede:

- alla stampa del registro giornaliero di protocollo, costituito dall’elenco delle informazioni inserite con le operazioni di registrazione di protocollo nell’arco di uno stesso giorno;
- al salvataggio giornaliero, del contenuto del registro informatico di protocollo, su supporto informatico non riscrivibile, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione. I suddetti supporti vengono conservati presso il protocollo della Sede Centrale.