



Automobile Club Firenze

Manuale
di Gestione Documentale e Protocollo Informatico
(DPCM 31/10/2000 - DPCM 03/12/2013)

Area Organizzativa Omogenea
"Automobile Club di Firenze"

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2. DEFINIZIONI	3
3. AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA E MODELLO ORGANIZZATIVO	4
4. COMPITI DEL SERVIZIO PROTOCOLLO INFORMATICO	4
5. RESPONSABILE DEL SERVIZIO PROTOCOLLO INFORMATICO	5
6. UNITA' ORGANIZZATIVE PREPOSTE ALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	5
7. DESCRIZIONE FLUSSO LAVORAZIONE DOCUMENTI RICEVUTI	5
8. RICEZIONE DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO	6
9. RICEZIONE DOCUMENTI INFORMATICI	6
10. CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....	6
11. DESCRIZIONE FLUSSO LAVORAZIONE DOCUMENTI IN PARTENZA/USCITA	7
12. ANNULLAMENTO DI UN PROTOCOLLO	7
13. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DEL PROTOCOLLO.....	7
14. ELENCO DEI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE	8
15. CONSERVAZIONE DIGITALE REGISTRO GIORNALIERO PROTOCOLLO.....	8
16. DIFFERIMENTO DELLE REGISTRAZIONI	8
18. REGISTRO DI EMERGENZA ART.63 DPR 445/2000	8
19. LIVELLI DI SERVIZIO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO.....	9
20. PIANO DI SICUREZZA	10

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

In conformità al DPR n. 428/98, poi recepito nel testo unico sulla documentazione amministrativa DPR n.445/2000 e integrato dalle regole tecniche emanate da AIPA tramite circolare n. 28 del 7 maggio 2001, *“Le pubbliche amministrazioni devono provvedere entro il **1° gennaio 2004** alla realizzazione o revisione dei sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi”*.

In particolare ogni Area Organizzativa Omogenea deve realizzare il **manuale di gestione** del Protocollo Informatico, art.5 del DPCM 31/10/2000 “Regole Tecniche per il Protocollo Informatico”.

Il manuale disciplina le attività di ricezione, spedizione, registrazione, classificazione e archiviazione della corrispondenza in entrata ed uscita, presso **l'Automobile Club di Firenze**, a partire dal **01 febbraio 2009**

2. DEFINIZIONI

A.O.O.: Area Organizzativa Omogenea è un insieme definito di unità organizzative di una amministrazione, che usufruisce, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. In particolare, ciascuna AOO mette a disposizione delle unità organizzative clienti, il servizio di protocollazione dei documenti in entrata ed in uscita, utilizzando una unica sequenza numerica, rinnovata ad ogni anno solare, propria alla AOO stessa.

Unità Organizzativa: l'unità organizzativa è un ufficio dell'Area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico.

Fornitore del Servizio: quando non meglio specificato, s'intende la società ACI-Informatica S.p.A.

Responsabile: quando non meglio specificato, s'intende il responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Nucleo Minimo di Protocollo: in base al DPR 445/2000 per nucleo minimo di protocollo informatico si intende la sola acquisizione dei dati del documento in arrivo/partenza, senza la digitalizzazione dell'immagine del documento.

Registrazione: nel trattamento dei documenti cartacei, la funzione di registrazione di protocollo è principalmente quella di **certificazione** (garanzia dell'autenticità) di un documento prodotto/ricevuto, ossia verificare l'entrata/uscita dei documenti in data certa e di garantire il mantenimento nel tempo.

Segnatura di protocollo: s'intende l'apposizione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso: numero di protocollo, data di protocollo, indicazione o codice dell'amministrazione o dell'AOO.

Servizio Protocollo Informatico: s'intende l'attività di ricezione, spedizione, registrazione, classificazione e archiviazione della corrispondenza in entrata ed uscita presso **l'Automobile Club di Firenze**.

Titolario di classificazione: schema logico utilizzato per organizzare i documenti prodotti e ricevuti. E' articolato su due livelli: titolo e classe. Le voci del primo livello sono distinte in base all'argomento, quelle di secondo livello specificano nel dettaglio il tipo di documento protocollato. La visibilità a ciascun titolo è limitata agli appartenenti ai gruppi indicati.

3. AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA E MODELLO ORGANIZZATIVO

Per la gestione dei documenti, l'amministrazione ha istituito al suo interno una AOO, dotata di un unico sistema di protocollazione, e ha adottato il seguente modello organizzativo:

Denominazione dell'Amministrazione	Automobile Club di Firenze
Codice Identificativo assegnato all'Amministrazione	AC FI
Indirizzo completo dell'Amministrazione	Viale Giovanni Amendola 36
Indicazione della AOO	Automobile Club di Firenze
Denominazione dell'Area Organizzativa Omogenea	Automobile Club di Firenze
Codice identificativo assegnato alla AOO	AC FI
Nominativo del Responsabile del Servizio di Protocollo	Cristina Bulletti
Casella di posta elettronica istituzionale dell'AOO	automobileclubfirenze@pec.aci.it
Data di istituzione della AOO	01/02/2009
Ufficio che svolge l'attività di registrazione di protocollo	Segreteria/Ufficio Protocollo
Tipo protocollazione	Centralizzato Ingresso/Uscita

4. COMPITI DEL SERVIZIO PROTOCOLLO INFORMATICO

Il Servizio svolge i seguenti compiti:

- a) predispone lo schema del Manuale di Gestione, con l'indicazione dei criteri e delle modalità di revisione;
- b) provvede alla pubblicazione del Manuale di Gestione;
- c) propone i tempi, le modalità e le misure tecnico-organizzative per l'eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico;
- d) 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 registrate;
- e) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura del protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del DPR 445/2000;
- f) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- g) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro 24 ore dal blocco delle attività e comunque nel più breve tempo possibile;
- h) conserva le copie in luoghi sicuri differenti;
- i) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi;
- j) autorizza le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- k) apre e chiude il registro di protocollazione di emergenza;

AUTOMOBILE CLUB DI FIRENZE

- l) vigila sull'osservanza delle disposizioni del DPR 445/2000 da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

5. RESPONSABILE DEL SERVIZIO PROTOCOLLO INFORMATICO

Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61, comma 2, del DPR 445/2000 *"Al servizio è preposto un dirigente ovvero 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"*.

Il responsabile del Servizio Protocollo presso l'**Automobile Club di Firenze** è la Sig.ra Cristina Bulletti (**lettera incarico del 01/02/2010**).

Il Vicario del Responsabile del Servizio Protocollo è la Sig.ra Angela Pezzati (**lettera incarico del 01/02/2010**), in caso di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile.

6. UNITA' ORGANIZZATIVE PREPOSTE ALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Presso l'**Automobile Club di Firenze**, le unità organizzative preposte alla protocollazione dei documenti sono: l'**Ufficio Protocollo**/l'**Ufficio Segreteria**.

7. DESCRIZIONE FLUSSO LAVORAZIONE DOCUMENTI RICEVUTI

Tutta la corrispondenza in arrivo/entrata, viene esaminata, protocollata e assegnata, presso l'**Ufficio Protocollo/Ufficio Segreteria**.

N°	Attività	Man./Auto.	Input	Output	Note
1	Acquisizione	Automatica	Documento da protocollare	Documento protocollato	Si acquisiscono i dati nella procedura
2	Segnatura di protocollo	Automatica	Documento senza segnatura	Documento con Segnatura	Utilizzo della stampantina per il protocollo
3	Archiviazione elettronica	Automatica	Documento con Segnatura	Documento scannerizzato	Viene acquisita l'immagine del documento tramite scanner
4	Spedizione al Destinatario	Automatica	Documento scannerizzato	dati e immagine del documento spediti al destinatario	L'operatore spedisce il documento al destinatario tramite Archiflow
5	Archiviazione originale cartaceo	Manuale	Documento originale con segnatura	Documento originale con segnatura classificato e archiviato	L'operatore archivia il documento nell'archivio di deposito

Attività Operatore Protocollo corrispondenza in Arrivo/Entrata

aprire la corrispondenza ed esaminarla;

acquisire tramite procedura informatizzata i seguenti campi: Data Documento, Tipo Documento, Mittente, Oggetto, Classificazione, Destinatari;

protocollare il documento originale tramite stampantina **EPSON TM- U295P Model M117A**;

digitalizzare il documento originale con il numero di protocollo tramite scanner rotativo **FUJITSU 5110C**;

inviare tramite Archiflow il documento protocollato all'assegnatario interno;

archiviare il documento originale nell'archivio cartaceo di deposito.

L'assegnatario del documento in arrivo/entrata può essere: sia il responsabile di un Ufficio/Area competente che il dipendente interno interessato.

Il documento digitalizzato viene consegnato al destinatario tramite Archiflow.

Il destinatario deve accettare il documento ricevuto se di propria competenza, rifiutarlo nel caso in cui non lo sia, rispedendolo al Protocollo, con la necessaria motivazione.

Sarà cura del Protocollo riassegnare correttamente i documenti rifiutati.

Il documento accettato dal Responsabile di un Ufficio/Area può essere riassegnato ad un dipendente interno dell'Ufficio/Area da parte del Responsabile dell'Ufficio/Area.

La procedura tiene traccia di tutte le varie assegnazioni del documento in arrivo/entrata.

8. RICEZIONE DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'Area Organizzativa Omogenea attraverso:

- a) il servizio postale tradizionale;
- b) gli apparecchi telefax;
- c) consegna diretta al Protocollo

9. RICEZIONE DOCUMENTI INFORMATICI

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite una **casella di posta elettronica** ed una **casella di posta elettronica certificata**.

Il responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi provvederà a rendere pubblico l'indirizzo elettronico e a comunicarlo al Centro Tecnico della Rupa, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, lettera c), del DPCM 31/10/2000.

10. CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

La classificazione dei documenti ricevuti in arrivo/partenza è riportata nel titolario di Classificazione; tutti i documenti sono classificati e archiviati per argomento secondo la tabella allegata al presente manuale. L'archivio di deposito è organizzato con lo stesso criterio del titolario di classificazione.

11. DESCRIZIONE FLUSSO LAVORAZIONE DOCUMENTI IN PARTENZA/USCITA

N°	Attività	Man./Auto.	Input	Output	Note
1	Acquisizione	Automatica	Documento da protocollare	Documento protocollato	Si acquisiscono i dati nella procedura
2	Segnatura di protocollo	Automatica	Documento senza segnatura	Documento con Segnatura	Utilizzo della stampantina per il protocollo
3	Archiviazione elettronica	Automatica	Documento con Segnatura	Documento scannerizzato	Viene acquisita l'immagine del documento tramite scanner
4	Spedizione al Destinatario	Manuale	Documento scannerizzato	Documento con segnatura	L'operatore spedisce il documento al destinatario esterno
5	Archiviazione originale cartaceo	Manuale	Documento originale con segnatura	Documento originale con segnatura classificato e archiviato	L'operatore archivia il documento nell'archivio di deposito

Attività Operatore Protocollo corrispondenza in Partenza/Uscita

ricevere la corrispondenza in partenza/uscita;

acquisire tramite procedura informatizzata i seguenti campi: Data Documento, Tipo Documento, Proponente, Firmatario, Oggetto, Classificazione, Destinatari;

protocollare il documento originale tramite stampantina **EPSON TM- U295P Model M117A**;

digitalizzare il documento originale con il numero di protocollo tramite scanner rotativo **FUJITSU 5110C**;

spedire il documento protocollato tramite Posta Ordinaria, via mail ordinaria e via PEC;

archiviare il documento originale nell'archivio cartaceo di deposito.

12. ANNULLAMENTO DI UN PROTOCOLLO

E' consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo.

Il Responsabile e gli Operatori del Protocollo Informatico sono autorizzati a tale operazione.

Il documento protocollato, con la dicitura "**annullato**" verrà registrato in maniera tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originali, unitamente alla data, all'identificazione dell'operatore e la motivazione che ha determinato l'annullamento.

13. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DEL PROTOCOLLO

Gazzette Ufficiali
 Bollettini Ufficiali P.A.
 Notiziari P.A.
 Note di ricezione circolari
 Note di ricezione altre disposizioni
 Materiali statistici
 Atti preparatori interni
 Giornali
 Riviste

Libri

Materiali Pubblicitari

Inviti a manifestazioni/corsi che non attivino procedimenti amministrativi

Fax o E-mail che non attivino procedimenti amministrativi

Non sono soggetti a registrazione di protocollo, ai sensi dell'art.4, comma 5 del DPR n.428/1998, i documenti di natura contabile, prodotti ed emessi dall'Ente, con numerazione progressiva in serie precostituite, quali Mandati di Pagamento, Buoni d'Ordine, Fatture e simili.

14. ELENCO DEI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE

Certificati Medici: per i certificati medici, inviati dal dipendente all'Automobile Club, vengono acquisiti solamente i dati: mittente e oggetto (certificato medico), **non viene digitalizzata l'immagine del certificato in archivio elettronico**, il documento originale viene archiviato nella cartella personale del dipendente, (codice in materia di protezione dati personali DLG 30/06/03).

Fax: l'art.7, comma 3 del DPR 403/1998, ha stabilito che il fax è un documento a tutti gli effetti di legge, come tale è quindi soggetto a protocollazione.

Documenti Riservati "Personalì": non deve essere aperta la corrispondenza in arrivo, che reca tale indicazione. Tale corrispondenza viene registrata su un registro cartaceo apposito, e consegnata direttamente all'interessato, che ne firma la presa in carico.

Solo se il destinatario ne reputi un interesse relativo alle attività dell'Ente, Egli lo consegnerà al Protocollo, per la normale registrazione informatica.

15. CONSERVAZIONE DIGITALE REGISTRO GIORNALIERO PROTOCOLLO

Sarà cura del Servizio Protocollo creare il Registro del Protocollo Informatico ed inviarlo giornalmente in conservazione e garantirne la sua immodificabilità attraverso la marcatura digitale, secondo DPCM 3/12/2013, con la procedura TOP MEDIA. Per quanto concerne la relativa conservazione si rimanda al "Manuale di Conservazione" pubblicato sul sito dell'Automobile Club Firenze.

16. DIFFERIMENTO DELLE REGISTRAZIONI

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti all'Automobile Club sono effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore.

18. REGISTRO DI EMERGENZA art.63 DPR 445/2000

In caso di indisponibilità del sistema informatico, il Responsabile del Servizio autorizza anche attraverso una e-mail, la registrazione manuale del protocollo sul "**Registro di Emergenza**", ogni qual volta, per cause tecniche, non sia possibile utilizzare la procedura informatica Archiflow.

Sul registro sono riportate.

- a) Causa, data e ora d'inizio dell'interruzione,
- b) Data ed ora del ripristino della funzionalità del sistema,
- c) Estremi del provvedimento di autorizzazione all'uso del Registro di Emergenza
- d) Se l'indisponibilità del sistema dura oltre le 24 ore, il Responsabile del Protocollo può autorizzare l'uso del registro di Emergenza, fino ad un massimo di una settimana.

Si precisa inoltre che:

la numerazione utilizzata sul registro di Emergenza (anche a seguito di successive interruzioni) deve garantire l'identificazione dei documenti registrati nel sistema documentario dell'AOO, pertanto è necessario attivare, presso l'Automobile Club un criterio (numerazione di emergenza) che escluda la doppia numerazione.

Le informazioni dei documenti protocollati in emergenza sono inserite utilizzando una apposita funzione di recupero dati.

Nella fase di ripristino, al documento è attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, correlato attraverso una apposita nota sulla tab "Annotazioni", al numero utilizzato in emergenza.

Ai fini giuridici ed amministrativi vale la data di registrazione riportata nel registro di emergenza; la data assegnata dal protocollo informatico indica quando il sistema ha recepito il documento.

Tutte le informazioni riguardanti il fermo del servizio devono essere fornite **in via ufficiale** al Responsabile del Protocollo dalla società ACI-Informatica S.p.A., responsabile della gestione e della manutenzione dei server.

19. LIVELLI DI SERVIZIO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Il Responsabile del Protocollo cura che le funzionalità del sistema, in caso di guasto o anomalia, siano ripristinate entro 24 ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile (art.61, comma 3, let. d, DPR 445/2000).

Il responsabile della fornitura del servizio di protocollo è la società ACI-Informatica S.p.A., il fornitore è quindi responsabile del rispetto dei seguenti parametri e valori di soglia.

Continuità del Servizio:

disponibilità del servizio di protocollo informatico nelle 24 ore: **100%** dal lunedì al venerdì.

Tempo di ripristino:

nel 99% dei casi di blocco, il servizio di protocollo informatico deve ripartire entro **24** ore dal fermo;

nel 1% dei casi di blocco, il servizio di protocollo informatico deve ripartire entro **48** ore dal fermo;

Tempestività di comunicazione:

AUTOMOBILE CLUB DI FIRENZE

in caso di anomalia o malfunzionamento del servizio di protocollo informatico, il fornitore è tenuto a comunicare, dal momento in cui l'anomalia è accertata, al responsabile del Servizio il problema riscontrato;

la comunicazione può avvenire anche tramite e-mail, entro 2 ore.

Periodo d'osservazione:

durante le 24 ore giornaliere dal lunedì al venerdì.

Periodo di rendicontazione:

1 mese solare consecutivo.

Con riferimento alle procedure di salvataggio dati e conservazione, si rimanda al documento "Politiche di Sicurezza per il Protocollo Informatico".

Il fornitore deve garantire su tutte le postazioni di protocollazione i tempi di lavoro indicati nella tabella sottostante.

Tempi protocollazione documento in ARRIVO

L'attività di acquisizione dati e immagine dei documenti in arrivo avviene attraverso l'attivazione automatica di due maschere "Indici e Documento".

Acquisizione dati e segnatura documento originale	minuti 2
Acquisizione immagine del documento	minuti 2

Totale tempo per acquisire i dati, timbrare il documento originale, digitalizzare il documento e trasmetterlo al destinatario interno **4 minuti** circa.

Tempi protocollazione documento in PARTENZA

L'attività di acquisizione dati e immagine dei documenti in partenza avviene attraverso l'attivazione automatica di due maschere "Indici e Documento".

Acquisizione dati e segnatura documento originale	minuti 2
Acquisizione immagine del documento	minuti 2

Totale tempo per acquisire i dati, timbrare il documento originale, digitalizzare il documento e trasmetterlo al destinatario interno **4 minuti** circa.

20. PIANO DI SICUREZZA

In questa sezione va riportato il piano per la sicurezza informatica, di cui all'articolo 4, comma 1, lettera c), del DPCM 31 Ottobre 2000 e all'articolo 10, della deliberazione AIPA 51/2000.

Esso è sottoposto a verifica ed aggiornamento con cadenza biennale.

Tale documento è stato realizzato dal fornitore del servizio protocollo Aci Informatica S.p.A. e denominato "Piano della Sicurezza ICT per il Protocollo Informatico".