



Manuale di Gestione Protocollo Informativo

**Schema di riferimento per le
Aree Organizzative Omogenee**



Automobile Club d'Italia

Servizio Sistemi Informativi

SOMMARIO

1. PRINCIPI GENERALI.....	9
1.1 PREMESSE.....	9
1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE.....	9
1.3 NORME E TESTI DI RIFERIMENTO E LORO ABBREVIAZIONI	10
1.4 FIGURE DI RIFERIMENTO	10
1.5 DEFINIZIONI	11
1.6 COORDINATORE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE	12
1.7 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE.....	12
1.8 SERVIZIO PER LA GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICA (SGP).....	13
1.9 RESPONSABILE DEL SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DELLA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI (RSP).	13
1.10 CONSERVAZIONE DEL REGISTRO DI PROTOCOLLO.....	14
1.11 FIRMA DIGITALE.....	14
1.12 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA	14
1.13 ACCREDITAMENTO DELL'AOO ALL'IPA	15
1.14 TUTELA DEI DATI PERSONALI.....	15
2. PIANIFICAZIONE, MODALITÀ E MISURE ORGANIZZATIVE E TECNICHE PER L'ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DI SETTORI E DI REPARTO.....	16
3. PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI	17
3.1 BROWSER.....	17
3.2 ANTIVIRUS.....	17
3.3 RESPONSABILITÀ	18
3.4 POSTAZIONI DI LAVORO DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO.....	18
3.5 COMUNICAZIONI CON IL FORNITORE	18
3.6 LIVELLI DI SERVIZIO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	18
4. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI E IL LORO SCAMBIO ALL'INTERNO E ALL'ESTERNO DELL'AOO.....	20
4.1 DOCUMENTO RICEVUTO.....	20
4.2 DOCUMENTO INVIATO.....	20
4.3 DOCUMENTO INTERNO FORMALE	20

4.4	DOCUMENTO INTERNO INFORMALE	21
4.5	IL DOCUMENTO INFORMATICO.....	21
4.6	IL DOCUMENTO ANALOGICO - CARTACEO	21
4.7	FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI	22
4.8	SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	22
4.9	REQUISITI DEGLI STRUMENTI INFORMATICI DI SCAMBIO.....	23
4.10	FIRMA DIGITALE.....	23
4.11	POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA.....	23
5.	DESCRIZIONE DI EVENTUALI ULTERIORI FORMATI UTILIZZATI IN RELAZIONE A SPECIFICI CONTESTI OPERATIVI.....	25
6.	INSIEME MINIMO DEI METADATI ASSOCIATI AI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE.....	26
7.	DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.....	27
7.1	GENERALITÀ	27
7.2	FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALL’AOO	28
7.2.1	PROVENIENZA ESTERNA DEI DOCUMENTI.....	29
7.2.2	PROVENIENZA DI DOCUMENTI INTERNI FORMALI.....	29
7.2.3	RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLA CASELLA DI POSTA ISTITUZIONALE	29
7.2.4	RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA NON ISTITUZIONALE	30
7.2.5	RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SU SUPPORTI RIMOVIBILI	30
7.2.6	RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA CONVENZIONALE	30
7.2.7	ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI DIGITALI	30
7.2.8	ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI.....	31
7.2.9	ATTIVITÀ DI PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI.....	31
7.2.10	RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI	31
7.2.11	RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI	31
7.2.12	ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	32
7.2.13	CONSERVAZIONE DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DI DOCUMENTI CARTACEI.....	32
7.2.14	CLASSIFICAZIONE, ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI.....	33
7.2.15	CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI NELL’ARCHIVIO CORRENTE	33
7.3	FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALL’AOO	34

7.3.2	VERIFICA FORMALE DEI DOCUMENTI.....	35
7.3.3	REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E SEGNAZIONE.....	36
7.3.4	TRASMISSIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI.....	36
7.3.5	TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA.....	36
7.3.7	DOCUMENTI IN PARTENZA PER POSTA CONVENZIONALE CON PIÙ DESTINATARI.....	36
7.3.8	TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO TELEFAX.....	36
7.3.9	INSERIMENTO DELLE RICEVUTE DI TRASMISSIONE NEL FASCICOLO.....	37
8.	REGOLE DI SMISTAMENTO E ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI.....	38
8.1	MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI.....	38
8.2	CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA.....	38
8.3	ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO.....	39
8.3.1	DESCRIZIONE SCHEMATICA DELLA LAVORAZIONE DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO.....	39
8.4	ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE.....	39
8.4.1	DESCRIZIONE SCHEMATICA DELLA LAVORAZIONE DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE.....	40
9.	UNITÀ ORGANIZZATIVE RESPONSABILI DELLE ATTIVITÀ DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E DI TENUTA DEI DOCUMENTI.....	41
9.1	SERVIZIO DI TENUTA DEI DOCUMENTI.....	41
9.2	SERVIZIO DI CONSERVAZIONE ELETTRONICA DEI DOCUMENTI.....	41
9.2.1	ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI ANALOGICI.....	42
9.2.2	ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI DIGITALI.....	42
10.	ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE.....	43
11.	ELENCO DEI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE.....	44
12.	REGISTRI PARTICOLARI ASSOCIATI AD AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE DEFINITE DALL'AMMINISTRAZIONE SULL'INTERA STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	45
13.	SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE.....	46
13.1	PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI.....	46
13.1.1	GENERALITÀ.....	46
13.1.2	MISURE DI PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI.....	46
13.2	TITOLARIO O PIANO DI CLASSIFICAZIONE.....	47
13.2.1	TITOLARIO.....	47
13.2.2	CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....	47

13.3	FASCICOLI.....	48
13.3.1	FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI.....	48
13.3.2	APERTURA DEI FASCICOLI.....	48
13.3.3	CHIUSURA DEL FASCICOLO	48
13.3.4	PROCESSO DI ASSEGNAZIONE DEI FASCICOLI	48
13.3.5	MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI DEI FASCICOLI.....	49
13.4	SELEZIONE E SCARTO DEI DOCUMENTI.....	49
13.4.1	OPERAZIONE DI SCARTO	49
14.	MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO.....	50
14.1	UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO.....	50
14.2	REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO	50
14.3	REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....	50
14.3.1	DOCUMENTI INFORMATICI.....	51
14.3.2	DOCUMENTI ANALOGICI	51
14.4	ELEMENTI AGGIUNTIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	52
14.5	SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI.....	52
14.5.1	DOCUMENTI INFORMATICI.....	52
14.5.2	DOCUMENTI CARTACEI.....	52
14.6	ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	53
14.7	LIVELLO DI RISERVATEZZA	53
14.8	CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	53
14.8.1	REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO PARTICOLARI (RISERVATE).....	53
14.8.2	CIRCOLARI E DISPOSIZIONI GENERALI	54
14.8.3	DOCUMENTI CARTACEI RICEVUTI A MEZZO TELEGRAMMA	54
14.8.4	DOCUMENTI CARTACEI RICEVUTI A MEZZO TELEFAX	54
14.8.5	DOMANDE DI PARTECIPAZIONE A CONCORSI, AVVISI, SELEZIONI, CORSI E BORSE DI STUDIO 54	
14.8.6	FATTURE, ASSEGNI E ALTRI VALORI DI ADDEBITO O CREDITO	55
14.8.7	PROTOCOLLAZIONE DI DOCUMENTI INERENTI A GARE D'APPALTO CONFEZIONATI SU SUPPORTO CARTACEO.....	55
14.8.8	PROTOCOLLI URGENTI.....	55

14.8.9	DOCUMENTI NON FIRMATI	55
14.8.10	PROTOCOLLAZIONE DEI MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA CONVENZIONALE.....	56
14.8.11	PROTOCOLLO DI DOCUMENTI DIGITALI PERVENUTI ERRONEAMENTE	56
14.8.12	RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI PERVENUTI ERRONEAMENTE.....	56
14.8.13	DIFFERIMENTO DELLE REGISTRAZIONI.....	56
14.8.14	CORRISPONDENZA PERSONALE O RISERVATA.....	56
14.8.15	INTEGRAZIONI DOCUMENTARIE	57
14.9	REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	57
14.9.1	ATTRIBUZIONE DEL PROTOCOLLO.....	57
14.9.2	REGISTRO INFORMATICO DI PROTOCOLLO.....	57
14.9.3	TENUTA DELLA COPIA DEL REGISTRO DI PROTOCOLLO	57
15.	DESCRIZIONE FUNZIONALE E OPERATIVA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO 58	
16.	RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI.....	59
17.	MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	60
17.1	IL REGISTRO DI EMERGENZA	60
17.2	MODALITÀ DI APERTURA DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....	60
17.3	MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	61
17.4	MODALITÀ DI CHIUSURA E RECUPERO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	61
18.	APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI	62
18.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE	62
18.2	DISPOSIZIONI ABROGATE.....	62
18.3	PUBBLICITÀ DEL PRESENTE MANUALE.....	62
18.4	OPERATIVITÀ DEL PRESENTE MANUALE	62

1. Principi generali

1.1 Premesse

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 concernente le “Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998 n. 428 art. 3, comma 1. lettera c)” ha cessato di avere efficacia in data 11 aprile 2014 con l’entrata in vigore del DPCM 3 dicembre 2013 “Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 57-bis e 71, del Codice dell’Amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”.

In base sia al vecchio sia al nuovo Regolamento, all’art. 3 comma 1 lettera d) è previsto che le pubbliche Amministrazioni di cui all’art. 2, comma 2 del Codice provvedano ad adottare il manuale di gestione di cui all’art. 5 dello stesso Regolamento, su proposta del Responsabile o del Coordinatore della Gestione documentale.

In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui almeno un’Area Organizzativa Omogenea all’interno della quale sia nominato un Responsabile della gestione documentale ovvero, nel caso l’Amministrazione opti per una suddivisione in più Aree Organizzative Omogenee, come nel caso di ACI che ha individuato 128 AOO al suo interno, un Coordinatore della gestione documentale cui è assegnato in particolare il compito di predisporre lo schema del manuale di gestione e il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all’interscambio, all’accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni.

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 per gli addetti al servizio e per i soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l’Amministrazione.

Il manuale è articolato in due parti: nella prima vengono indicati l’ambito di applicazione, le definizioni usate e i principi generali del sistema, nella seconda sono descritte analiticamente le procedure di gestione dei documenti e dei flussi documentali.

1.2 Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi dell’art. 3 comma 1 lettera d) del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013, recante le regole tecniche per il protocollo informatico.

Il manuale, ai sensi dell’art. 5 comma 1 “descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi”.

Il manuale di gestione, una volta approvato dagli Organi, è reso pubblico mediante la pubblicazione sui propri siti istituzionali.

1.3 Norme e testi di riferimento e loro abbreviazioni

Codice: il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell’Amministrazione digitale, e successive modificazioni e integrazioni.

Regole tecniche: il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 – Regole tecniche per il Protocollo informatico di cui agli articoli 40-bis, 41, 57-bis e 71 del Codice.

Regole tecniche per la Conservazione: il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 – Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44-bis e 71 del Codice.

Regole tecniche della firma digitale: il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71 del Codice.

Testo unico: il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445 – Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e successive modificazioni e integrazioni.

Codice della Privacy: il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali e successive modificazioni e integrazioni

Linee Guida: i Quaderni n. 21 CNIPA di febbraio 2006 – Manuale di gestione del Protocollo informatico, dei documenti e dell’archivio delle Pubbliche Amministrazioni – Modello di riferimento

FAQ: Quesiti frequenti afferenti la Gestione documentale – edito da AGID – Agenzia per l’Italia digitale

1.4 Figure di riferimento

Area organizzativa omogenea (AOO): un insieme di funzioni e di strutture, individuate dall’amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell’articolo 50, comma 4, del Testo unico

Coordinatore della Gestione Documentale: responsabile della definizione di criteri uniformi di classificazione ed archiviazione nonché di comunicazione interna tra le AOO ai sensi di quanto disposto dall’articolo 50 comma 4 del Testo unico nei casi di amministrazioni che abbiano istituito più Aree Organizzative Omogenee

Destinatario: identifica il soggetto/sistema al quale il documento informatico è indirizzato

Fornitore del Servizio: quando non diversamente specificato, s’intende la società ACI Informatica S.p.A.

Produttore: persona fisica o giuridica, di norma diversa dal soggetto che ha formato il documento, che produce il pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione. Nelle pubbliche amministrazioni, tale figura si identifica con il responsabile della gestione documentale

Responsabile della gestione documentale o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi: dirigente o funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica, preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell’articolo 61 del Testo unico, che produce il pacchetto di versamento ed effettua il trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione

Responsabile della conservazione: soggetto responsabile dell’insieme delle attività elencate nell’articolo 8, comma 1 delle Regole tecniche per la conservazione

Responsabile del Procedimento (RPA): il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti relativi a un affare

Responsabile del trattamento dei dati: la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo preposti dal titolare al trattamento di dati personali

Responsabile della sicurezza: soggetto al quale compete la definizione delle soluzioni tecniche ed organizzative in attuazione delle disposizioni in materia di sicurezza informatica

Servizio Protocollo Informatico: il reparto che cura le attività di ricezione, spedizione, registrazione, classificazione e archiviazione della corrispondenza in entrata e uscita; può essere costituita da più unità di protocollo;

Ufficio utente o unità organizzativa (UOR): riferito ad un'area organizzativa omogenea, un ufficio dell'area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal Servizio Protocollo Informatico;

Unità di protocollo (UOP): settore distaccato del Servizio Protocollo Informatico o il Servizio stesso, quando unico;

Utente: persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti e/o di un sistema per la conservazione dei documenti informatici, al fine di fruire delle informazioni di interesse

1.5 Definizioni

attestazione di conformità delle copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico: dichiarazione rilasciata da notaio o altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato allegata o asseverata al documento informatico

autenticità: caratteristica di un documento informatico che garantisce di essere ciò che dichiara di essere, senza aver subito alterazioni o modifiche. L'autenticità può essere valutata analizzando l'identità del sottoscrittore e l'integrità del documento informatico

classificazione: attività di organizzazione logica di tutti i documenti secondo uno schema articolato in voci individuate attraverso specifici metadati

copia analogica del documento informatico: documento analogico avente contenuto identico a quello del documento informatico da cui è tratto

fascicolo informatico: Aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento. Nella pubblica amministrazione il fascicolo informatico collegato al procedimento amministrativo è creato e gestito secondo le disposizioni stabilite dall'articolo 41 del Codice

formato: modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente è identificato attraverso l'estensione del file

funzionalità aggiuntive: le ulteriori componenti del sistema di protocollo informatico necessarie alla gestione dei flussi documentali, alla conservazione dei documenti nonché all'accessibilità delle informazioni

funzionalità interoperative: le componenti del sistema di protocollo informatico finalizzate a rispondere almeno ai requisiti di interconnessione di cui all'articolo 60 del Testo unico

funzionalità minima: la componente del sistema di protocollo informatico che rispetta i requisiti di operazioni ed informazioni minime di cui all'articolo 56 del Testo unico

immodificabilità: caratteristica che rende il contenuto del documento informatico non alterabile nella forma e nel contenuto durante l'intero ciclo di gestione e ne garantisce la staticità nella conservazione del documento stesso

integrità: insieme delle caratteristiche di un documento informatico che ne dichiarano la qualità di essere completo ed inalterato

interoperabilità: capacità di un sistema informatico di interagire con altri sistemi informatici analoghi sulla base di requisiti minimi condivisi

leggibilità: insieme delle caratteristiche in base alle quali le informazioni contenute nei documenti informatici sono fruibili durante l'intero ciclo di gestione dei documenti

manuale di gestione: strumento che descrive il sistema di gestione informatica dei documenti di cui all'articolo 5 delle regole tecniche del protocollo informatico ai sensi delle regole tecniche per il protocollo informatico DPR 3 dicembre 2013

memorizzazione: processo di trasposizione su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o informatici

piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti: documento, che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti da possibili rischi nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza

presa in carico: accettazione da parte del sistema di conservazione di un pacchetto di versamento in quanto conforme alle modalità previste dal manuale di conservazione

processo di conservazione: insieme delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 10 delle regole tecniche del sistema di conservazione

registro di protocollo: registro informatico di atti e documenti in ingresso e in uscita che permette la registrazione e l'identificazione univoca del documento informatico all'atto della sua immissione cronologica nel sistema di gestione informatica dei documenti

riferimento temporale: informazione contenente la data e l'ora con riferimento al Tempo Universale Coordinato (UTC), della cui apposizione è responsabile il soggetto che forma il documento

scarto: operazione con cui si eliminano, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, i documenti ritenuti privi di valore amministrativo e di interesse storico culturale

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.

sistema di classificazione: strumento che permette di organizzare tutti i documenti secondo un ordinamento logico con riferimento alle funzioni e alle attività dell'amministrazione interessata

sistema di conservazione: sistema di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44 del Codice

sistema di gestione informatica dei documenti: nell'ambito della pubblica amministrazione è il sistema di cui all'articolo 52 del Testo unico.

Per tutte le altre definizioni è necessario fare riferimento al glossario di cui all'allegato 1 delle Regole Tecniche, da cui le presenti sono state tratte.

1.6 Coordinatore della Gestione documentale

Il Coordinatore della Gestione documentale è stato nominato dall'Amministrazione con atto riportato in all. 1a, a firma del legale rappresentante dell'Ente. Il Coordinatore è anche Responsabile della Conservazione elettronica.

Il Vicario del Coordinatore è nominato dal Coordinatore.

Tra i compiti del Coordinatore, rientrano i seguenti:

- predisporre lo schema del manuale di gestione di cui all'art. 5 delle Regole Tecniche e proporlo all'approvazione degli Organi dell'Ente;
- proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative finalizzate all'eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli, dei protocolli di telefax, e, più in generale dei protocolli diversi dal protocollo informatico previsto nel Testo unico;
- disporre la pubblicazione del presente Manuale, una volta approvato, nel sito istituzionale dell'Ente, ai sensi dell'art. 5 comma 3 delle Regole Tecniche;
- validare il piano per la sicurezza informatica, formulato dal Fornitore, relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del Codice della Privacy, d'intesa con il Responsabile della Conservazione, il Responsabile dei Sistemi Informativi e il Responsabile della Sicurezza ai fini del Trattamento dati (alla data del presente documento, le responsabilità sopra riportate sono riferibili a un unico soggetto).

Il Coordinatore può avvalersi della Rete di specialisti informatici del Servizio Sistemi Informativi per le attività di coordinamento delle attività sul territorio (cfr. in particolare il paragrafo 13.1.1)

1.7 Aree Organizzative omogenee

Per la gestione dei documenti, l'Amministrazione ha adottato un modello organizzativo di tipo distribuito, istituendo al suo interno le Aree Organizzative omogenee (AOO), riferibili agli assetti organizzativi dell'Ente di cui all'all. 2a.

Un'AOO può essere costituita da più unità di riferimento (UOR).

In ogni AOO è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico e la gestione dei flussi documentali. Il Servizio di protocollo, in caso di complessità organizzativa dell'AOO, può essere costituita da più unità operative di protocollo (UOP).

Nell'all. 2b, sono riportati per ogni AOO la denominazione, il codice identificativo e i relativi uffici di riferimento.

L'allegato è suscettibile di modifica in caso di variazioni all'Ordinamento dei Servizi dell'Ente, deliberate dagli Organi, che comportino l'inserimento di nuove AOO, la cancellazione di preesistenti o la loro modifica per disposizione interna che riveda le singole attribuzioni. In ciascuna AOO si adotta un unico software per il sistema di protocollazione (Archiflow vers. 6.2, prodotto dalla società SIAV s.r.l.).

1.8 Servizio per la gestione del Protocollo informatica (SGP)

In ogni AOO è istituito il "Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi". Al suddetto servizio è preposto il Responsabile del servizio di protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, individuato all'interno di ciascuna AOO dal Responsabile/Direttore dell'AOO, con incarico formale del legale rappresentante dell'Ente.

Il Servizio svolge i seguenti compiti:

- a) 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;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura del protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del DPR 445/2000;
- c) garantisce la corretta produzione e l'affidamento al sistema di conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- d) sollecita il Fornitore del servizio, con apertura immediata di un ticket, al ripristino delle funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie;
- e) conserva i documenti analogici con modalità sicure;
- f) 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;
- g) autorizza le eventuali operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- h) vigila sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- i) cura l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili nel Servizio.

Ogni AOO ha facoltà, sentito il Coordinatore della Gestione documentale e valutati i costi e i benefici organizzativi che ne conseguirebbero, di adottare un'organizzazione distribuita in più unità (**UOP**) preposte a una o più delle attività del Servizio di protocollo.

1.9 Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (RSP).

Ai sensi dell'articolo 61, comma 2, del Testo unico "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 è nominato ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. B delle Regole tecniche con atto formale del legale rappresentante (cfr. nota tipo di nomina in all. 1b e 1c); il Vicario del Responsabile, previsto nello stesso articolo, per casi di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile, può essere nominato dal Direttore/Responsabile dell'AOO.

In particolare, al Responsabile del servizio e al suo Vicario nei casi previsti, spettano i seguenti compiti:

- a) gestire il titolario dell'AOO di riferimento, individuando, in accordo con il Direttore/Responsabile dell'AOO, i profili di abilitazione in capo ai singoli dipendenti e segnalando l'eventuale presenza di diverse UOP all'interno del servizio;
- b) verificare l'esistenza di protocolli di settore e di reparto, di protocolli multipli, di protocolli di telefax e più in generale di protocolli diversi dal protocollo informatico proponendo al Coordinatore della Gestione documentale idonee misure per la loro eliminazione e evitando di aprirne di nuovi;
- c) produrre il registro giornaliero di protocollo informatico e sottoscriverlo digitalmente, avviandolo ai sistemi di conservazione;
- d) verificare che i sistemi di protocollo informatico siano coerenti con le politiche di sicurezza dell'Ente e rispettino i requisiti minimi di sicurezza previsti nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del Codice della Privacy;
- e) è responsabile dell'archivio e della tenuta di documenti;
- f) produrre le copie informatiche di originali analogici ai sensi dell'art. 22 comma 2 del Codice.

1.10 Conservazione del registro di protocollo

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il registro informatico di protocollo, è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, che garantisce l'immodificabilità del contenuto, secondo le Regole tecniche per la Conservazione elettronica.

1.11 Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali proprie del Responsabile di Protocollo, del suo Vicario e degli operatori autorizzati, l'Ente fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla. In particolare, questi soggetti sono autorizzati a firmare il registro giornaliero di protocollo e le attestazioni di conformità all'originale di cui all'art. 22 comma 2 del Codice.

1.12 Caselle di posta elettronica

Ogni AOO è dotata di una casella di posta elettronica istituzionale e di una casella di posta elettronica certificata (PEC) istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso sia in uscita. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell'AOO e degli Uffici che ad essa fanno riferimento. È

possibile peraltro che per esigenze strettamente funzionali, un'AOO sia dotata di altre caselle di posta. L'elenco delle caselle di posta è riportata in all. 2b.

Tutti i dipendenti, compresi quelli per i quali non è prevista la dotazione di un personal computer, sono stati muniti di casella di posta elettronica convenzionale.

1.13 Accreditamento dell'AOO all'IPA

L'Ente, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditato presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (*iPA*), di cui all'art. 11 delle Regole Tecniche, fornendo le informazioni che individuano l'Amministrazione e l'articolazione delle sue AOO.

Il codice identificativo dell'amministrazione associato a ciascuna delle proprie AOO, è stato generato e attribuito autonomamente dall'Amministrazione.

L'indice delle Pubbliche amministrazioni è accessibile tramite il relativo sito Internet (www.indicepa.gov.it) da parte di tutti i soggetti, pubblici o privati. L'Amministrazione comunica tempestivamente a IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa è operativa, in modo da garantire l'affidabilità degli indirizzi di posta elettronica; con la stessa tempestività, l'amministrazione comunica la soppressione, ovvero la creazione di un'AOO.

Il referente dell'Amministrazione, ai sensi dell'art. 12 comma 1 lettera f) delle Regole tecniche, è stato nominato in fase di accreditamento all'Indice.

1.14 Tutela dei dati personali

L'Ente, titolare dei dati di protocollo e dei dati personali, comuni, sensibili e/o giudiziari, contenuti nella documentazione amministrativa di propria competenza ha ottemperato al dettato del Codice della Privacy con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

In relazione agli adempimenti interni specifici, gli addetti abilitati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo veri e propri, sono incaricati dal titolare dei dati, previa adeguata informativa, e conferiscono il consenso all'amministrazione affinché questa possa comunicare i loro dati personali al Fornitore per consentire allo stesso la gestione informatica del sistema di protocollazione e l'implementazione delle relative autorizzazioni.

In relazione agli adempimenti esterni, il Fornitore ha avuto incarico dal Titolare e/o dal Responsabile alla Sicurezza delle informazioni e ha attuato idonee misure organizzative per garantire che i documenti trasmessi ad altre Amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e/o regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite.

2. Pianificazione, modalità e misure organizzative e tecniche per l'eliminazione dei protocolli di settori e di reparto

Tutti i protocolli di settore e di reparto, di telefax e più in generale i protocolli diversi dal protocollo informatico previsto nel Testo unico sono stati eliminati, salvo eventuali verifiche locali da svolgere da parte dei Responsabili del Protocollo delle singole AOO, entro e non oltre tre mesi dall'entrata in vigore del presente manuale.

3. Piano di sicurezza dei documenti informatici

Il piano di sicurezza garantisce che:

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

E' stato realizzato il documento "Politiche della Sicurezza delle informazioni ed. 2013" pubblicato sul Portale dell'Ente. L'edizione 2014 è in corso di redazione.

E' stato realizzato dal Fornitore il documento "Piano di Sicurezza ICT per il Protocollo Informatico **DED714001 ed. 2013**", comprensivo dell'Analisi del Rischio, nel quale si descrive anche l'architettura tecnologica utilizzata. Per la necessaria riservatezza da dare al documento, il Piano è conservato agli atti del Servizio Sistemi Informativi.

Il Coordinatore della Gestione documentale ha approvato il Piano della Sicurezza Informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del Codice della Privacy.

Ai fini dell'approvazione del Piano, si chiarisce che alla data del presente documento, il Coordinatore della Gestione documentale coincide con il Responsabile della Conservazione, con il Responsabile della Sicurezza Informatica e con il Responsabile dei Sistemi Informativi.

Di seguito viene riportato un semplice estratto del Piano e i soli livelli di servizio concordati con il Fornitore. Nel cap. 16 sono invece illustrate le modalità di rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali.

3.1 Browser

Il sistema di protocollo, lato utente, funziona sia con modalità *client* sia in modalità *web*. In tal caso il browser *minimo* previsto per l'utilizzo dei servizi di protocollo è Internet Explorer 6.0.

Può essere impostato con un livello di protezione "medio", impostabile tramite il menu "Strumenti" e "Opzioni Internet".

3.2 Antivirus

I posti di lavoro sono dotati di un prodotto antivirus installato dall'Amministrazione al fine di prevenire la diffusione di software malevolo (*virus* e *worms*) proteggendo sia la stazione di lavoro sia le reti alle quali l'utente è collegato.

L'aggiornamento è automatico ad ogni connessione con il sistema informativo centrale.

3.3 Responsabilità

La responsabilità delle azioni compiute nella fruizione del servizio di protocollo è dell'utente fruitore del servizio.

Gli utenti autorizzati ad accedere al servizio di protocollo dispongono di una propria credenziale personale, costituita da una parte pubblica ed una riservata.

Ogni nuovo utente autorizzato viene registrato secondo una specifica procedura con la quale vengono annotate le informazioni relative all'utente, alla sua credenziale pubblica, la qualifica e i diritti d'accesso.

La coppia di credenziali non deve mai essere ceduta a terzi. La responsabilità delle operazioni compiute tramite un'utenza è sempre del legittimo titolare, anche se compiute in sua assenza.

3.4 Postazioni di lavoro degli utenti del servizio

Per la corretta fruizione del servizio di protocollo informatico e di gestione documentale e al fine di tutelarne l'accesso è necessario che l'utente adotti almeno le seguenti buone norme di comportamento relative alla gestione del proprio posto di lavoro:

- la stazione di lavoro non deve essere lasciata incustodita, anche per brevi periodi, con la sessione attiva,
- prima di allontanarsi, anche momentaneamente, devono essere attivati i sistemi di protezione esistenti relativamente alla stazione di lavoro (ad esempio, blocco tramite Ctrl-Alt-Canc con *password* locale).

In generale, deve essere adottata la politica della cosiddetta "scrivania pulita" che obbliga a non lasciare materiale riservato incustodito al di fuori dell'orario di lavoro e invita a riporre il materiale di lavoro (documenti, supporti) negli appositi armadi, secondo il livello di sicurezza, di disattivare la stazione di lavoro, di tenere chiusi i locali.

3.5 Comunicazioni con il Fornitore

È abilitato uno speciale servizio di assistenza (HDA-Protocollo) al quale è possibile rivolgersi attraverso l'apertura di un ticket per la risoluzione di eventuali anomalie emerse durante la fruizione del servizio.

3.6 Livelli di servizio del Protocollo informatico

Il Servizio Protocollo Informatico, di conseguenza il Responsabile del Servizio, cura che le funzionalità del sistema, in caso di guasto o anomalia, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile (art. 61, comma 3 del Testo unico).

Il Fornitore ha dichiarato i seguenti parametri e valori di soglia:

➤ **Continuità del Servizio:**

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

➤ **Tempo di Ripristino :**

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

nell'1% dei casi di blocco, il servizio protocollo informatico deve ripartire entro **48** ore dal fermo.

➤ **Tempestività di comunicazione :**

in caso d'anomalia o malfunzionamento del Servizio Protocollo, 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.

4. Modalità di utilizzo di strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e il loro scambio all'interno e all'esterno dell'AOO

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

- ricevuto;
- inviato;
- interno formale;
- interno informale.

Il documento amministrativo, in termini tecnologici, è classificabile in:

- informatico;
- analogico.

4.1 Documento ricevuto

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

Un documento informatico può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
2. su supporto rimovibile quale, ad esempio, *CD ROM, DVD, floppy disk, tape, pen drive, etc*, consegnato direttamente all'UOP o inviato per posta convenzionale o corriere.

Un documento analogico può essere recapitato:

1. a mezzo posta convenzionale o corriere;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. per telefax o telegramma;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso delegata alle UOP e/o agli Uffici Utenti (UOR) aperti al pubblico.

4.2 Documento inviato

La corrispondenza in uscita può essere inviata con le stesse modalità di recapito viste sopra per i documenti in ingresso.

4.3 Documento interno formale

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

Lo scambio tra UOR di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, avviene di norma per mezzo della posta elettronica convenzionale, o, se disponibile, di quella certificata.

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

Il documento interno formale può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno dell'AOO. In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa e successivamente protocollato.

4.4 Documento interno informale

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente a eccezione dell'obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

Per la formazione, la gestione e la sottoscrizione di documenti informatici aventi rilevanza esclusivamente interna, ciascuna AOO può adottare, nella propria autonomia organizzativa, regole diverse da quelle contenute nel presente Manuale.

4.5 Il documento informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Il Codice prevede che:

Articolo 20.

Documento informatico

1. Il documento informatico da chiunque formato, la memorizzazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici conformi alle regole tecniche di cui all'articolo 71 sono validi e rilevanti agli effetti di legge, ai sensi delle disposizioni del presente codice.

1-bis. L'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità, fermo restando quanto disposto dall'articolo 21.

3. Le regole tecniche per la formazione, per la trasmissione, la conservazione, la copia, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici, nonché quelle in materia di generazione, apposizione e verifica di qualsiasi tipo di firma elettronica avanzata, 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.

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

5-bis. Gli obblighi di conservazione e di esibizione di documenti previsti dalla legislazione vigente si intendono soddisfatti a tutti gli effetti di legge a mezzo di documenti informatici, se le procedure utilizzate sono conformi alle regole tecniche dettate ai sensi dell'articolo 71.

Articolo 21.

Documento informatico sottoscritto con firma elettronica.

1. Il documento informatico, cui è apposta una firma elettronica, sul piano probatorio è liberamente valutabile in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità.

2. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 20, comma 3, che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento, ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile. L'utilizzo del dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al titolare, salvo che questi dia prova contraria.

4.6 Il documento analogico - cartaceo

Per documento analogico si intende un documento formato con l'utilizzo di un supporto fisico che assume valore continuo nel tempo (carta, pellicola, cassette, ecc.). Di seguito si fa riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un 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 di conservazione a norma, descritte nel seguito del Manuale.

4.7 Formazione dei documenti – Aspetti operativi

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente 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 in caso di documento analogico) necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dai responsabili dei singoli UOR.

Il documento deve consentire l'identificazione dell'ufficio mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa dell'AOO e dell'UOR che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo dell'amministrazione;
- i riferimenti dell'UOR (telefono/fax/indirizzo di posta...).

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo di redazione del documento;
- la data, (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto del documento;
- se trattasi di documento digitale, firma elettronica avanzata o qualificata da parte dell'istruttore del documento e sottoscrizione digitale del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale;
- se trattasi di documento cartaceo, sigla autografa dell'istruttore e sottoscrizione autografa del Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) e/o del responsabile del provvedimento finale.

Per agevolare il processo di formazione dei documenti informatici e consentire, al tempo stesso, la trattazione automatica dei dati in essi contenuti, l'Ente rende disponibili, pubblicandoli sul sito istituzionale, moduli e formulari elettronici validi ad ogni effetto di legge.

4.8 Sottoscrizione dei documenti informatici

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

L'amministrazione si avvale dei servizi di un'autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto da AGID.

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.

4.9 Requisiti degli strumenti informatici di scambio

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di sicurezza di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e di smistamento dei messaggi all'interno delle AOO;
- l'interconnessione tra AOO, ovvero l'interconnessione tra le UOP/UOR di una stessa AOO nel caso di documenti interni formali;
- la certificazione dell'avvenuto invio e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

4.10 Firma digitale

Lo strumento che soddisfa i primi tre requisiti di cui al precedente paragrafo 4.9 è la firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti da e per l'AOO e per sottoscrivere documenti, compresa la copia giornaliera del registro di protocollo e di riversamento, o qualsiasi altro "file" digitale con valenza giuridico-probatoria.

I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità.

I messaggi ricevuti via PEC da persone fisiche hanno il valore di sottoscrizione con firma elettronica avanzata.

4.11 Posta elettronica certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045-2049 e successive modificazioni o integrazioni.

Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo.

Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento da un'AOO a un'altra utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo, è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- redigere il documento con un text editor;
- inserire i dati del destinatario (almeno denominazione, indirizzo, casella di posta elettronica);
- firmare il documento e inviare il messaggio contenente il documento firmato digitalmente alla casella interna del protocollo;
- assegnare il numero di protocollo in uscita al documento firmato digitalmente;
- inviare il messaggio contenente il documento firmato e protocollato in uscita alla casella di posta istituzionale del destinatario.

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC), di norma riservata alla comunicazione verso l'esterno dell'Ente, consente di:

- firmare elettronicamente il messaggio;
- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO appartenenti alla stessa e ad altre amministrazioni.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione dell'AOO ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.

I messaggi di ritorno, che sono classificati in:

- conferma di ricezione;
- notifica di eccezione;
- aggiornamento di conferma;
- annullamento di protocollazione;

sono scambiati in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da un'AOO e sono codificati secondo lo stesso standard MIME.

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

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.

5. Descrizione di eventuali ulteriori formati utilizzati in relazione a specifici contesti operativi

In ACI non sussistono ulteriori formati utilizzati per la formazione di documenti informatici in relazione a specifici contesti operativi esplicitati e motivati.

6. Insieme minimo dei metadati associati ai documenti soggetti a registrazione particolare

In ACI, la registrazione particolare è attuata attraverso l'utilizzo della "funzionalità minima" di cui all'art. 6 delle Regole tecniche.

L'oggetto deve riportare la sola indicazione "Riservata". Il mittente è esposto in chiaro.

Alternativamente all'utilizzo della "funzionalità minima", si può scansionare il documento ma la visibilità del documento deve essere limitata alla sola persona indicata come destinatario o in assenza di tale indicazione al Dirigente/responsabile dell'AOO.

7. Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

7.1 Generalità

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno dell'AOO si fa riferimento ai diagrammi di flussi riportati nelle pagine seguenti.

Essi si riferiscono ai documenti:

- ricevuti dall'AOO, dall'esterno o anche dall'interno se destinati ad essere ritrasmessi in modo formale in seno all'AOO;
- inviati dall'AOO, all'esterno o anche all'interno dell'AOO in modo formale.

I flussi gestiti all'interno del sistema di gestione documentale sono sviluppati, per omogeneità e completezza di trattazione, nel successivo capitolo 13.

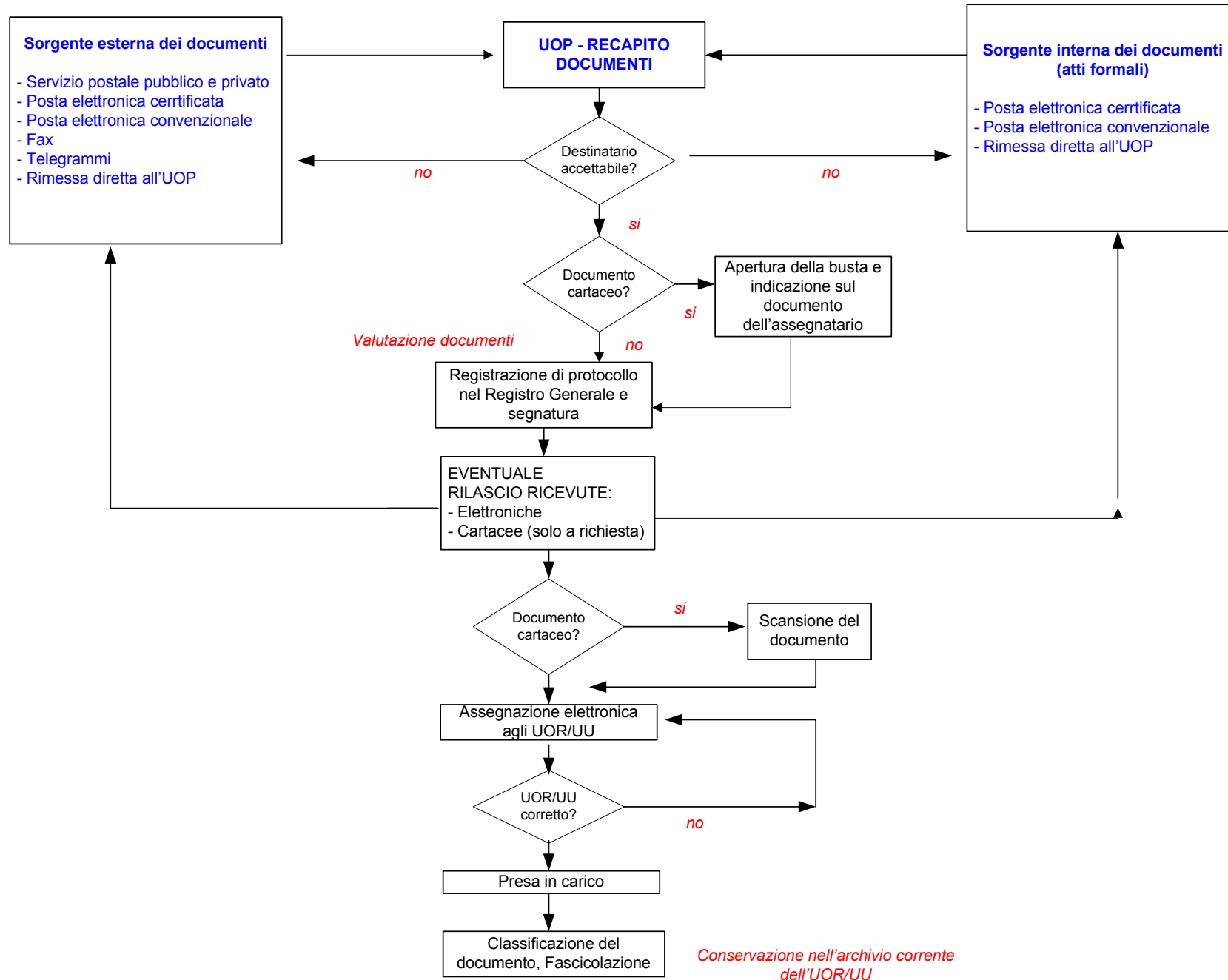
Come previsto dalla normativa vigente i flussi di seguito descritti sono il risultato del processo di censimento, di descrizione e di reingegnerizzazione dei processi dell'AOO, quale fase propedeutica ad un efficace ed efficiente impiego del sistema di protocollazione informatica e gestione documentale all'interno dell'AOO medesima.

I flussi relativi alla gestione dei documenti all'interno dell'AOO sono descritti graficamente nel paragrafo seguente prendendo in esame quelli che possono avere rilevanza giuridico-probatoria.

Per comunicazione informale tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni sono ricevute e trasmesse per posta elettronica interna e non interessano il sistema di protocollo.

I flussi documentali riportati nelle pagine seguenti hanno carattere puramente esemplificativo e possono essere sostituiti da quelli reali di ciascuna AOO anche senza l'ausilio di schemi.

PROTOCOLLO INFORMATICO - Flusso dei documenti in ingresso alla AOO



7.2.1 Provenienza esterna dei documenti

I documenti che sono trasmessi da soggetti esterni all'amministrazione sono, oltre quelli richiamati nel capitolo precedente, i telefax, i telegrammi e i supporti digitali rimovibili.

Questi documenti sono recapitati alla/e UOP designata/e.

I documenti che transitano attraverso il servizio postale sono ritirati secondo le regole stabilite dal Responsabile dell'AOO. Per le AOO di Sede Centrale, il ritiro è disposto dal Servizio Patrimonio e Affari Generali. Per l'AOO Servizio Sistemi Informativi il ritiro è disposto dal Fornitore.

7.2.2 Provenienza di documenti interni formali

Per sorgente interna dei documenti si intende qualunque UOR che invia formalmente la propria corrispondenza all'UOP dell'AOO per essere a sua volta nuovamente trasmessa, nelle forme opportune, ad altro UOR della stessa AOO.

Il documento se di tipo informatico è recapitato a mezzo posta elettronica.

Nel caso di trasmissione interna, se al documento sono associati allegati che superano la dimensione della casella di posta elettronica dell'AOO, si procede ad un riversamento (nelle forme dovute), su supporto rimovibile da consegnare al destinatario del documento o preferibilmente facendo ricorso a una condivisione informatica (GDrive, cartelle di scambio,...).

Nel caso di documenti di tipo analogico il mezzo di recapito del documento può essere il servizio di posta interna o il telefax.

7.2.3 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale che è accessibile solo alla/e UOP in cui si è organizzata l'AOO.

Quando i documenti informatici pervengono alle UOP, la stessa unità, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento procede alla registrazione di protocollo.

Nel caso in cui venga recapitato per errore un documento indirizzato ad altro destinatario lo stesso è restituito al mittente con le modalità che saranno successivamente illustrate.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati.

Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente ovvero non siano dotati di firma elettronica e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è inserito nel sistema di gestione documentale con il formato di origine indicando la tipologia "posta elettronica" e successivamente protocollato, smistato, assegnato e gestito. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quella di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA). I messaggi ricevuti via PEC da persone fisiche hanno il valore di sottoscrizione con firma elettronica avanzata ai sensi delle Regole Tecniche della firma digitale.

L'addetto al protocollo controlla quotidianamente i messaggi pervenuti nelle caselle di posta istituzionale e verifica se sono da protocollare.

7.2.4 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale

Nel caso in cui il messaggio viene ricevuto su una casella di posta elettronica non istituzionale o comunque non destinata al servizio di protocollazione, il messaggio, se valutato di interesse dell'Amministrazione, è inoltrato alla casella di posta istituzionale. I controlli effettuati sul messaggio sono quelli sopra richiamati.

7.2.5 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica. Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, l'AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione. Superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

7.2.6 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

I documenti pervenuti a mezzo posta o ritirati dal personale dell'UOP dagli uffici postali sono consegnati all'UOP.

Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti.

La corrispondenza riportante sulla busta l'indicazione "Gara d'appalto", "Offerta", "Licitazione privata" o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione a una gara, non viene aperta dall'UOP. La prassi prevede l'apposizione della segnatura di protocollo sulla fotocopia della busta che viene poi ritagliata e incollata sulla busta stessa e consegnata a mano all'AOO competente dietro acquisizione della firma per ricevuta (cfr. anche il successivo paragrafo 14.8.7 per la Sede Centrale).

La corrispondenza personale non deve essere aperta, né protocollata ma deve essere consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse essere di interesse per l'Amministrazione, provvederà a inoltrarla all'ufficio protocollo per la registrazione.

La corrispondenza ricevuta via telegramma o via telefax, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, sono trattate come un documento cartaceo con le modalità descritte nel successivo paragrafo 14.8.4.

Quando la corrispondenza non rientra nelle categorie da ultimo indicate, si procede all'apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione.

La corrispondenza in arrivo è aperta di norma il giorno lavorativo in cui è pervenuta all'UOP e contestualmente protocollata. La busta si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali.

7.2.7 Errata ricezione di documenti digitali

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta istituzionale dell'AOO (certificata o no) o in una casella non istituzionale, messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa AOO".

7.2.8 Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente all'UOP documenti indirizzati ad altri soggetti. Possono verificarsi le seguenti possibilità:

- busta indirizzata ad altra AOO dell'Ente:
 - a) si invia all'AOO corretta;
 - b) se la busta viene aperta per errore, il documento è protocollato in entrata e in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo “documento pervenuto per errore” e si invia all'AOO destinataria apponendo sulla busta la dicitura “Pervenuta ed aperta per errore”;

- busta indirizzata ad altra amministrazione:
 - a) si restituisce alla posta;
 - b) se la busta viene aperta per errore, il documento è protocollato in entrata e in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo “documento pervenuto per errore” e si invia al mittente apponendo sulla busta la dicitura “Pervenuta ed aperta per errore”.

7.2.9 Attività di protocollazione dei documenti

Superati tutti i controlli precedenti, i documenti, digitali o analogici, sono protocollati e “segnati” nel protocollo generale secondo gli standard e le modalità dettagliate nel capitolo 14.

7.2.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

La ricezione di documenti comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, una al servizio di protocollazione informatica.

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

Il sistema di protocollazione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni vigenti, provvede, in presenza di sistemi interoperabili, alla formazione e all'invio al mittente di uno dei seguenti messaggi:

- *messaggio di conferma di protocollazione*: un messaggio che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto. Si differenzia da altre forme di ricevute di recapito generate dal servizio di posta elettronica dell'AOO in quanto segnala l'avvenuta protocollazione del documento, e quindi l'effettiva presa in carico;
- *messaggio di notifica di eccezione*: un messaggio che notifica la rilevazione di un'anomalia in un messaggio ricevuto;
- *messaggio di annullamento di protocollazione*: un messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza;
- *messaggio di aggiornamento di protocollazione*: un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza.

7.2.11 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Gli addetti alle UOP non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione.

La semplice apposizione del timbro datario dell'UOP per la tenuta del protocollo sulla copia, non ha alcun valore giuridico e non comporta alcuna responsabilità del personale dell'UOP in merito alla ricezione ed all'assegnazione del documento.

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata ad un'UOP di protocollo ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'UOP che lo riceve è autorizzata a:

- fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento;
- apporre gli estremi della segnatura se contestualmente alla ricezione avviene anche la protocollazione.

Alternativamente, è possibile apporre sulla copia così realizzata il timbro dell'amministrazione con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore.

7.2.12 Archiviazione dei documenti informatici

I documenti informatici sono archiviati su supporti di memorizzazione del Fornitore, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili agli UOR, attraverso la rete interna dell'AOO, subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione.

7.2.13 Conservazione delle rappresentazioni digitali di documenti cartacei

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, sono acquisiti in formato immagine attraverso un processo di scansione.

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

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

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei sono archiviate, secondo le regole vigenti, sui sistemi del Fornitore, in modo non modificabile al termine del processo di scansione.

I documenti cartacei dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine e conservazione a norma, ai sensi delle Regole Tecniche, possono essere alternativamente:

- distrutti (si ricorda che la distruzione di documenti analogici, di cui è obbligatoria la conservazione, è consentita soltanto dopo il completamento della procedura di conservazione a norma – vedi nota al paragrafo);
- conservati agli atti dell'UOP per le operazioni di fascicolazione e conservazione in quanto di norma non vengono inviati gli originali alle UOR, salvo diversa disposizione del Dirigente/Responsabile dell'AOO

In ogni caso non vengono riprodotti in formato immagine i documenti che contengano dati sensibili, così come definiti dal Codice della Privacy.

Nota: La procedura di conservazione a norma dei documenti di protocollo richiede un aggiornamento dei software di conservazione e di protocollazione che saranno disponibili presumibilmente a fine 2015.

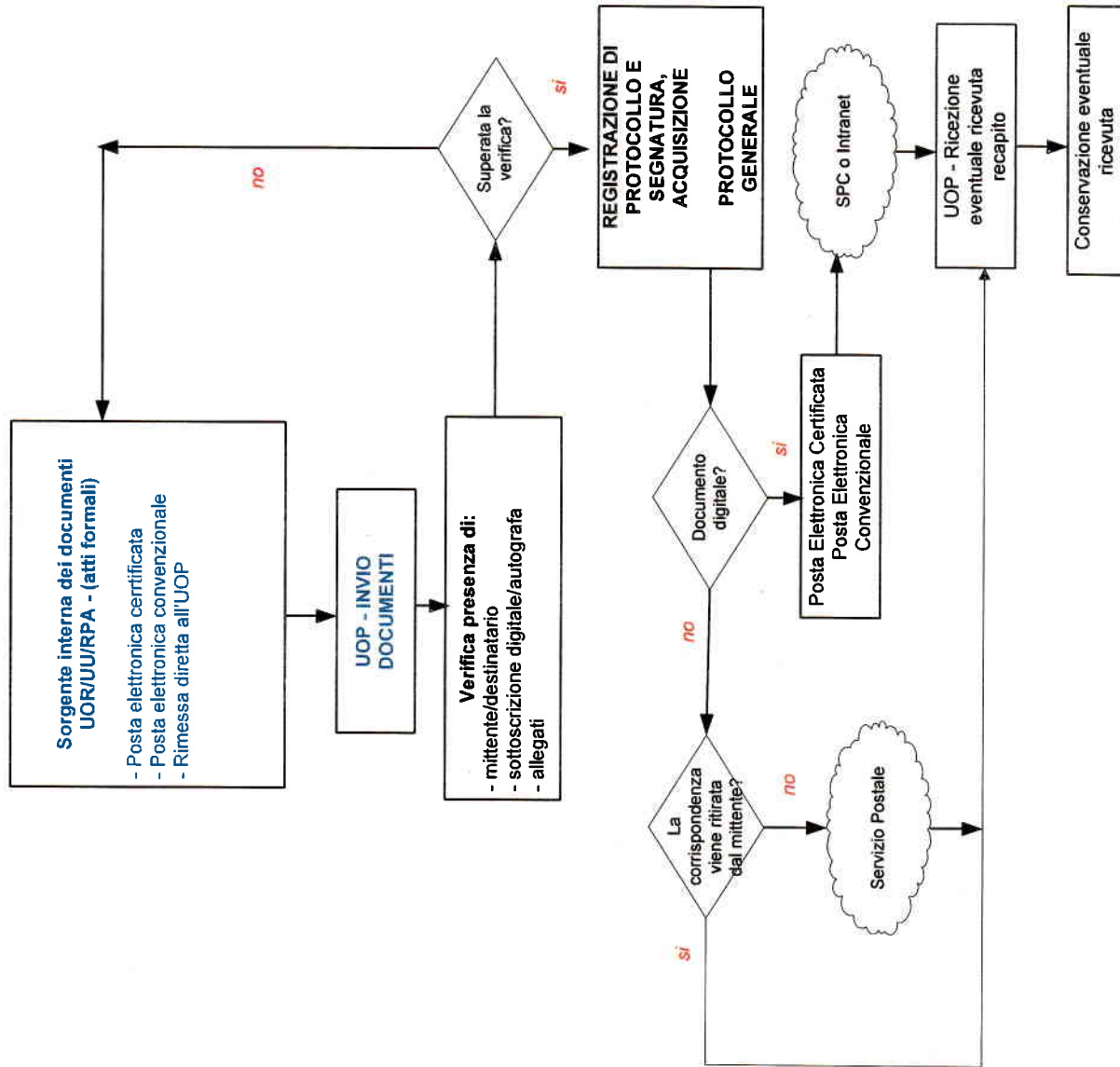
7.2.14 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti all'UOP eseguono la classificazione del documento sulla base del titolare di classificazione adottato presso l'AOO e provvedono ad inviarlo all'UOR e/o direttamente al RPA di destinazione che:

- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- in caso di errore, ritrasmette il documento all'UOP di origine;
- in caso di verifica positiva, prende in carico il documento, eventualmente smistandolo al proprio interno.

7.2.15 Conservazione dei documenti nell'archivio corrente

Durante l'ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso viene svolta l'attività di fascicolazione del documento secondo le procedure previste dall'AOO.



7.3.1 Sorgente interna dei documenti

Nel grafico di cui al paragrafo 7.2 per sorgente interna (all'AOO) dei documenti si intende l'unità organizzativa mittente interna all'AOO che invia, tramite il RPA, la corrispondenza all'UOP dell'AOO stessa affinché sia trasmessa, nelle forme e nelle modalità più opportune, ad altra amministrazione o altra AOO dell'Ente, ovvero ad altro ufficio della stessa AOO.

Per “documenti in uscita” s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni aventi rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi ad altra amministrazione o altra AOO dell'Ente, ovvero ad altro ufficio della stessa AOO.

Il documento è di norma in formato digitale, formato secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli e recapitato con la posta elettronica (eventualmente certificata).

Nel caso di trasmissione interna di allegati al documento di cui sopra che possono superare la capienza della casella di posta elettronica si procede a un riversamento (con le modalità previste dalla normativa vigente), su supporto rimovibile da consegnare al destinatario contestualmente al documento principale o attraverso strumenti di condivisione (GDrive, cartelle di scambio,...).

Il documento può essere in formato analogico. I mezzi di recapito della corrispondenza in quest'ultimo caso sono il servizio postale, nelle sue diverse forme, e il servizio telefax.

7.3.2 Verifica formale dei documenti

Tutti i documenti originali da spedire, siano essi in formato digitale o analogico, sono inoltrati alla/e UOP di riferimento:

- documenti informatici – nella casella di posta interna dedicata alla funzione di “appoggio” per i documenti digitali da trasmettere;
- documenti analogici – in busta aperta per le operazioni successive di protocollazione e segnatura, ad esclusione dei documenti contenenti dati sensibili o giudiziari che dovranno essere trasmessi all'UOP in busta chiusa.

L'UOP provvede ad eseguire le verifiche di conformità della documentazione ricevuta (per essere trasmessa) allo standard formale richiamato nel capitolo precedente, cioè verifica che siano indicati correttamente il mittente e il destinatario, verifica che il documento sia sottoscritto in modalità digitale o autografa, la presenza di allegati, se dichiarati.

Se il documento è completo, esso è registrato nel protocollo generale e ad esso viene apposta la segnatura in base alla tipologia di documentazione da inviare; in caso contrario è rispedito al mittente UOR/RPA con le osservazioni del caso.

In caso di più UOP presenti nell'AOO, ogni UOP è autorizzata dall'AOO per il tramite del RSP, a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita.

Di conseguenza tutti i documenti originali da spedire, siano essi informatici o analogici, sono direttamente protocollati e spediti dalle singole UOP.

Le UOP provvedono ad eseguire al loro interno le verifiche di conformità della documentazione predisposta per essere trasmessa con le stesse modalità descritte nel capitolo precedente.

Se la verifica dà esito positivo, il documento viene registrato nel registro di protocollo generale; in caso contrario è restituito al mittente UOR/RPA con le osservazioni del caso.

7.3.3 Registrazione di protocollo e segnatara

Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatara del documento in partenza sono effettuate presso l'UOP istituzionale. In nessun caso gli operatori di protocollo sono autorizzati a riservare numeri di protocollo per documenti non ancora resi disponibili.

La compilazione di moduli se prevista (ad es. nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, posta celere, corriere) è a cura degli UOR/RPA mittenti.

In presenza di più UOP, la protocollazione e la segnatara della corrispondenza in partenza, sia essa in formato digitale sia in formato analogico, è effettuata direttamente dalle singole UOP abilitate in quanto collegati al sistema di protocollo informatico dell'AOO cui appartengono. Nel caso di documenti firmati digitalmente per evitare la "corruzione" della firma con l'apposizione di una segnatara al documento, è possibile allegare al documento stesso una "segnatara elettronica".

7.3.4 Trasmissione di documenti informatici

Le modalità di composizione e di scambio dei messaggi, il formato della codifica e 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 (il destinatario può essere anche interno all'AOO).

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO può avvalersi del servizio di "Posta Elettronica Certificata", conforme al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, offerto dal Fornitore, in grado di assicurare la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio di ricevute di ritorno elettroniche.

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, dell'esistenza o del contenuto della corrispondenza, delle comunicazioni o dei 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.

7.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

L'UOP provvede direttamente a tutte le operazioni di spedizione della corrispondenza provvedendo anche all'affrancatura e all'eventuale pesatura, alla ricezione e alla verifica delle distinte di raccomandate compilate dagli uffici. In Sede Centrale, tale attività è curata direttamente dal Servizio Patrimonio e Affari Generali per le AOO di Sede Centrale.

7.3.7 Documenti in partenza per posta convenzionale con più destinatari

Qualora i destinatari siano più di uno, vengono inviate solo le copie dell'unico originale prodotto dall'UOR.

7.3.8 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax

Sul documento trasmesso via fax può essere apposta la dicitura: "La trasmissione via fax del presente documento non prevede l'invio del documento originale".

Solo su richiesta del destinatario verrà trasmesso anche l'originale.

Il fax non può essere in nessun caso utilizzato per l'invio di corrispondenza verso altre Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 47, comma 2, lettera c) del Codice.

7.3.9 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

La minuta del documento cartaceo spedito, ovvero le ricevute dei messaggi telefax, ovvero le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali, sono conservate all'interno del relativo fascicolo.

8. Regole di smistamento e assegnazione dei documenti ricevuti

Tutta la corrispondenza in **arrivo/entrata**, viene esaminata e smistata dall'operatore di protocollo, previa consultazione, in caso di dubbio, del Dirigente/Responsabile dell'AOO o del RSP.

L'attività di smistamento consiste nell'operazione di inviare un documento protocollato e segnato all'UOR e/o ai dipendenti di riferimento (assegnazione), competenti in base alla classificazione riportata nel titolare dell'AOO.

Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico (che nel caso di assegnazione a un'UOR coincide con il responsabile dell'UOR stessa) e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione.

L'assegnazione, fermo restando il conferimento della responsabilità del procedimento, può essere effettuata anche per sola conoscenza ad altri soggetti inseriti nel titolare. Il Responsabile del procedimento a sua volta può inviare l'assegnazione ad altri soggetti dell'UOR.

Effettuato lo smistamento e l'assegnazione, il Responsabile del Procedimento provvede alla presa in carico del documento allo stesso assegnato.

I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento, decorrono comunque dalla data di protocollazione. Nel caso di documenti pervenuti via PEC, i termini decorrono data di accettazione del server di arrivo.

Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.

La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo e i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

Ogni dipendente è tenuto ad aprire l'applicazione di protocollo giornalmente per verificare se gli sia stata assegnata posta.

8.1 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata, l'UOR o la persona di riferimento che riceve il documento, se è abilitato all'operazione di smistamento, provvede a trasmettere l'atto all'UOR competente, in caso contrario comunica l'errore all'UOP che ha erroneamente assegnato il documento, che procederà ad una nuova assegnazione.

Il sistema di gestione informatica del protocollo tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

8.2 Corrispondenza di particolare rilevanza

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza, indipendentemente dal supporto utilizzato, è preventivamente inviato in visione al Dirigente/Responsabile dell'AOO per le eventuali necessarie attività da porre in atto (ad es. informativa a strutture gerarchicamente superiori).

Sarà cura del Dirigente/Responsabile informare il responsabile del Protocollo se la competenza resta all'UOP, fornendo eventuali indicazioni per l'espletamento della pratica, o se deve essere destinata ad altra struttura dell'Ente.

8.3 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, una volta concluse le operazioni di registrazione, di segnatura e di assegnazione, sono fatti pervenire al RPA di competenza per via informatica attraverso la rete interna dell'amministrazione/AOO.

Il responsabile dell'UOR può visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e in base alle abilitazioni previste potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento;
- individuare come assegnatario il RPA competente sulla materia oggetto del documento.

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal sistema in modo automatico e la data di ingresso dei documenti negli UOR di competenza coincide con la data di assegnazione degli stessi.

I documenti cartacei gestiti dall'UOP sono di norma smistati entro la stessa giornata in cui sono pervenuti, salvo che vi siano, entro detto lasso di tempo, uno o più giorni non lavorativi, nel qual caso l'operazione di smistamento viene assicurata entro le 24 ore dall'inizio del primo giorno lavorativo successivo.

8.3.1 Descrizione schematica della lavorazione documenti ricevuti in formato cartaceo

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

8.4 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale

I documenti ricevuti dall'AOO per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati all'UOR competente attraverso i canali telematici dell'AOO al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, memorizzazione su supporti informatici in modo non modificabile.

Il responsabile dell'UOR può visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e in base alle abilitazioni previste potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento;
- individuare come assegnatario il RPA competente per la materia cui si riferisce il documento.

La “presa in carico” dei documenti informatici viene registrata dal sistema di protocollo in modo automatico e la data di ingresso dei documenti negli UOR competenti coincide con la data di assegnazione degli stessi.

La ricezione di documenti firmati digitalmente può avvenire anche attraverso altri canali informatici (caselle di posta istituzionali, ecc.) e la loro protocollazione è effettuata tramite l’apposita funzione di importazione della procedura Archiflow.

8.4.1 Descrizione schematica della lavorazione documenti ricevuti in formato digitale

Rispetto all’equivalente modello di schema “cartaceo” la fase di acquisizione avviene attraverso un processo di importazione dei documenti da protocollare e non c’è un originale da “archiviare” in fascicoli cartacei.

N°	Attività	Man./Auto.	Input	Output	Note
1	Ricezione	Manuale	Documento	Documento Ricevuto	
2	Acquisizione	Automatica	Documento da protocollare	Documento protocollato	Si acquisiscono i dati nella procedura
3	Segnatura	Automatica	Documento senza segnatura	Documento con segnatura assegnata dal sistema	
4	Assegnazione al Destinatario	Automatica	Documento con segnatura assegnata	dati e immagine del documento spediti al destinatario	L’operatore spedisce il documento al destinatario tramite Archiflow Web
5	Classificazione originale	Manuale	Documento con segnatura	Documento originale con segnatura classificato e archiviato	

9. Unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e di tenuta dei documenti

Il presente capitolo individua le unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e di tenuta dei documenti all'interno dell'AOO.

In base al modello organizzativo adottato dall'Ente, ciascuna AOO ha individuato, qualora ne avesse ravvisata la necessità, più UOP responsabili delle attività di gestione del protocollo informatico. L'elenco delle AOO, e delle eventuali UOP individuate, sono contenute nell'all. 2b.

9.1 Servizio di tenuta dei documenti

Relativamente all'organizzazione e alla tenuta dei documenti dell'amministrazione è istituito, all'interno di ciascuna AOO, il servizio di tenuta dei documenti presso lo stesso Servizio di protocollo, in una fase propedeutica e transitoria al servizio per la conservazione a norma.

Il servizio in argomento è stato identificato prima di rendere operativo il servizio di gestione informatica del protocollo, dei documenti e degli archivi.

Il servizio di tenuta dei documenti è funzionalmente e strutturalmente integrato nel suddetto servizio

per la gestione del protocollo informatico.

Responsabile del servizio di tenuta dei documenti è il Responsabile del Protocollo.

9.2 Servizio di Conservazione elettronica dei documenti

Il servizio in parola è realizzato al fine di trasferire su supporto informatico in maniera immutabile i documenti gestiti dal protocollo informatico e il registro di protocollo informatico. Al momento, sono in fase di stesura i metadati relativi alla conservazione documentale mentre è già operativa la conservazione dei registri di protocollo.

Al servizio di conservazione elettronica è preposto un responsabile cui sono attribuiti i compiti e le responsabilità specificatamente descritte dall'art. 44 del Codice e dalle Regole tecniche di Conservazione.

Il ruolo di pubblico ufficiale per la chiusura dei pacchetti di conservazione è svolto dal Responsabile della Conservazione o da altri dallo stesso formalmente designati.

Il legale rappresentante dell'Ente con proprio atto ha affidato la gestione informatica del processo di conservazione al Fornitore, incaricando formalmente tale soggetto delle attività di conservazione e diffidandolo dal comunicare o diffondere, anche accidentalmente, gli eventuali dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari presenti negli archivi affidatigli.

Il Responsabile della Conservazione, secondo norma, con proprio atto ha delegato lo svolgimento di parte delle proprie attività ad una o più dipendenti dei Sistemi Informativi che, per competenza ed esperienza, garantiscono la corretta esecuzione dei compiti propri.

Il processo di conservazione a norma dei documenti del protocollo informatico non è al momento applicabile per quanto detto alla nota del paragrafo 7.2.13.

9.2.1 Archiviazione dei documenti analogici

Il Coordinatore della gestione documentale, valutati i costi e i benefici, può proporre l'operazione di conservazione a norma dei documenti analogici su supporti di memorizzazione sostitutivi del cartaceo in conformità alle disposizioni vigenti.

In tal caso, il Responsabile del Protocollo di ciascuna AOO sarà autorizzato a sottoscrivere digitalmente la dichiarazione di conformità all'originale cartaceo, allegandola alla copia informatica, ai sensi dell'art. 22 comma 2 del Codice e l'archiviazione seguirà le modalità di cui al successivo paragrafo.

9.2.2 Archiviazione dei documenti digitali

Il processo di conservazione a norma dei documenti informatici inizia con la memorizzazione su supporti non modificabili e termina con l'apposizione, sull'insieme dei documenti o su un'evidenza informatica contenente una o più impronte dei documenti o di insiemi di essi, del riferimento temporale e della firma digitale da parte del gestore della conservazione (il Fornitore) che attesterà il corretto svolgimento di tale processo.

Il processo di riversamento di documenti informatici avverrà mediante memorizzazione su altro supporto e termina con l'apposizione sull'insieme dei documenti o su un'evidenza informatica contenente una o più impronte dei documenti o di insiemi di essi, del riferimento temporale e della firma digitale da parte del responsabile della conservazione che attesta il corretto svolgimento del processo.

Qualora il processo riguardi documenti informatici sottoscritti è richiesta anche l'apposizione del riferimento temporale e della firma digitale, da parte di un pubblico ufficiale, per attestare la conformità di quanto riversato al documento d'origine.

10. Elenco dei documenti esclusi dalla protocollazione

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53 comma 5 del Testo unico:

- Gazzette ufficiali, Bollettini ufficiali PA
- Notiziari PA
- Giornali, Riviste, Libri
- Materiali pubblicitari
- Note di ricezione circolari
- Note di ricezione altre disposizioni
- Materiali statistici
- Atti preparatori interni
- Offerte o preventivi di terzi non richiesti
- Inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi
- Biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti ecc.)
- Allegati, se accompagnati da lettera di trasmissione
- Certificati e affini
- Documentazione già soggetta, direttamente o indirettamente, a registrazione diversa (es. fatture, vaglia, assegni)

Sono inoltre esclusi dalla registrazione, a discrezione del Dirigente/Responsabile dell'Unità Organizzativa e del Responsabile di protocollo, i seguenti altri documenti:

- Richieste ferie
- Richieste permessi
- Richieste di rimborso spese e missioni
- Verbali e delibere degli Organi;
- Determinazioni dirigenziali
- Ricevute di ritorno delle raccomandate A.R.
- Documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa presente o futura
- Corsi di aggiornamento
- Certificati di malattia
- Variazione sedi e anagrafe ditte fornitrici
- Convocazioni a incontri o riunioni e corsi di formazione interni
- Offerte e Listini prezzi
- Solleciti di pagamento (salvo che non costituiscano diffida)
- Comunicazioni da parte di Enti di bandi di concorso, di domande da presentare entro....
- Richieste di copia/visione di atti amministrativi
- Richieste di pubblicazione all'albo on line e conferma dell'avvenuta pubblicazione
- Assicurazioni di avvenuta notifica

I documenti in arrivo con l'indicazione posta riservata, personale, e simili non devono essere aperti. Tale corrispondenza deve essere consegnata direttamente all'interessato.

Se il destinatario verifica che trattasi di documenti d'interesse dell'AOO, li restituisce al Servizio di Protocollo per l'attivazione delle procedure di protocollazione.

Non è in nessun caso consentito l'utilizzo di registri di protocollo diversi da quello informatico, salvo quanto previsto al successivo capitolo 17 (Registro di emergenza).

11. Elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare

Per i procedimenti amministrativi o gli affari per i quali si renda necessaria la riservatezza delle informazioni o il differimento dei termini di accesso, occorre procedere all'interno dell'AOO con una registrazione di protocollo riservata, non disponibile alla consultazione dei soggetti non espressamente abilitati.

Nel caso di riservatezza temporanea delle informazioni è necessario indicare, contestualmente alla registrazione di protocollo, anche l'anno, il mese e il giorno nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette all'accesso ordinariamente previsto.

Si ripete che non è in nessun caso consentito l'utilizzo di registri di protocollo diversi da quello informatico.

Si considerano in ogni caso, documenti soggetti a registrazione particolare, i seguenti:

- Corrispondenza relativa 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;
- Corrispondenza anonima.

Sono inoltre soggette a registrazione particolare le tipologie di documenti individuati dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241, e precisamente:

- a) documenti coperti da segreto di Stato ai sensi della legge 24 ottobre 1977, n. 801, e successive modificazioni, e nei casi di segreto o di divieto di divulgazione espressamente previsti dalle norme;
- b) procedimenti tributari;
- c) attività della pubblica amministrazione diretta all'emanazione di atti normativi, amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione;
- d) documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psicoattitudinale relativi a terzi nei procedimenti selettivi.

Sono altresì soggetti a registrazione particolare i casi contemplati dall'art. 8 del DPR 27 giugno 1992 n. 352, nonché dal Codice della Privacy e norme collegate.

12.Registri particolari associati ad aree organizzative omogenee definite dall'Amministrazione sull'intera struttura organizzativa

Presso la Sede Centrale dell'Automobile Club d'Italia – v. Marsala 8 è presente un Ufficio di Protocollo centrale, che risponde gerarchicamente e funzionalmente al Servizio Patrimonio e Affari Generali, deputato alla ricezione e all'invio della corrispondenza cartacea per le Direzioni/Uffici di sede e quindi anche per le singole AOO.

Opera, pertanto, come centro di smistamento della corrispondenza in entrata verso le altre AOO di Sede Centrale e come centro di raccolta e spedizione della corrispondenza in uscita. Gli originali della corrispondenza in entrata non sono trattenuti agli atti del Servizio ma trasmessa alle AOO di destinazione.

È altresì Unità di protocollo per argomenti di generale interesse per l'Ente (e come tale è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e dotata di indirizzo di posta istituzionale: aci@pec.aci.it) e in particolare per l'Avvocatura.

Svolge anche, su registro di protocollo separato, la funzione di Servizio di Protocollo per l'AOO Servizio Patrimonio e Affari Generali.

13. Sistema di classificazione, fascicolazione e piano di conservazione

13.1 Protezione e conservazione degli archivi

13.1.1 Generalità

Il presente capitolo riporta il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di conservazione dell'archivio, con l'indicazione dei tempi e delle modalità di aggiornamento, dei criteri e delle regole di selezione e scarto della documentazione, anche con riferimento all'uso di supporti sostitutivi e di consultazione e movimentazione dei fascicoli.

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario), cioè di quello che si suole definire "sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti".

Il titolare e il piano di conservazione sono predisposti, verificati e/o confermati antecedentemente all'avvio delle attività di protocollazione informatica e di archiviazione, considerato che si tratta degli strumenti che consentono la corretta formazione, gestione e archiviazione della documentazione dell'amministrazione.

Il suo schema generale è riportato in all. 4.

Allo scopo di evitare frammentarietà nella definizione del Titolare, il suo schema generale valido per tutte le AOO e in particolare per le unità territoriali è predisposto dal Coordinatore della Gestione documentale. Eventuali personalizzazioni dovranno essere richieste alla Rete di specialisti informatici che provvederanno anche alla raccolta di successive modifiche. Lo schema sottoscritto digitalmente dal RSP dovrà essere inviato al Coordinatore della Gestione documentale.

13.1.2 Misure di protezione e conservazione degli archivi

Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici non territoriali sono beni culturali inalienabili. I singoli documenti sopra richiamati (analogici ed informatici, ricevuti, spediti e interni formali) sono quindi inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'AOO, di norma mediante l'attribuzione di un numero di protocollo e di un codice di classificazione.

L'archivio non può essere smembrato, a qualsiasi titolo, e deve essere conservato nella sua organicità.

Lo scarto dei documenti degli archivi è subordinato all'autorizzazione della soprintendenza archivistica competente per territorio.

Per l'archiviazione dei documenti contenenti dati personali, si applicano in ogni caso le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali.

13.2 Titolario o Piano di classificazione

13.2.1 Titolario

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'AOO.

Il piano di classificazione si suddivide, di norma, in titoli, classi, sottoclassi, categorie e sottocategorie o, più in generale, in voci di I livello, II livello, III livello, etc.

Il titolo (o la voce di I livello) individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); le successive partizioni (classi, sottoclassi, etc.) corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero rovesciato, secondo lo schema predisposto dal Coordinatore della gestione documentale.

Il titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'AOO, soggette a modifiche in forza di leggi e regolamenti.

In all. 4 è riportato il titolario della/e AOO di riferimento comprensivo di funzionigramma che ogni RSP ha fornito in sede di avvio del sistema di protocollo.

Le modifiche da apportare al titolario devono essere richieste esclusivamente dal Dirigente/Responsabile dell'AOO, eventualmente su proposta del RSP, se ritenute necessario ed opportune.

Dopo ogni modifica del titolario, il RSP 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 classificazioni.

Il titolario non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Viene garantita la storicizzazione delle variazioni di titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica di una voce viene riportata la data di introduzione e la data di variazione.

Di norma le variazioni vengono introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo titolario e valgono in generale almeno per l'intero anno.

Rimane possibile, se il sistema lo consente, registrare documenti in fascicoli già aperti fino alla conclusione e chiusura degli stessi.

13.2.2 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze dell'AOO.

Essa è eseguita a partire dal titolario di classificazione facente parte del piano di conservazione dell'archivio.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli UOR dell'AOO, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolario.

Mediante la classificazione si assegna al documento, oltre al codice completo dell'indice di classificazione (titolo, classe, sottoclasse, etc.), il numero del fascicolo ed eventualmente del sottofascicolo.

13.3 Fascicoli

13.3.1 Fascicolazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e/o classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o, all'occorrenza, sottofascicolo o inserto, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

13.3.2 Apertura dei fascicoli

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, il Responsabile del Procedimento richiede l'apertura di un nuovo fascicolo.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- indice di classificazione, (cioè titolo, classe, sottoclasse, etc.);
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo, individuato sulla base degli standard definiti dall'amministrazione/AOO;
- data di apertura del fascicolo;
- UOR;
- collocazione fisica, di eventuali documenti cartacei;
- collocazione logica, dei documenti informatici;

13.3.3 Chiusura del fascicolo

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o con l'esaurimento dell'affare.

La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

Gli elementi che individuano un fascicolo sono gestiti dal Responsabile del Procedimento.

13.3.4 Processo di assegnazione dei fascicoli

Quando un nuovo documento viene recapitato all'AOO, l'UOP, sentito eventualmente l'UOR competente in materia, abilitato all'operazione di fascicolazione stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatizzato, se il documento stesso debba essere ricollegato ad un affare o procedimento in corso, e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente, oppure se il documento si riferisce a un nuovo affare o procedimento per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo.

A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

- Se il documento si ricollega ad un *affare o procedimento in corso*, l'addetto:
 - seleziona il relativo fascicolo;
 - collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo selezionato;
 - invia il documento all'UOR cui è assegnata la pratica. (Se si tratta di un documento su supporto cartaceo, assicura l'inserimento fisico dello stesso nel relativo fascicolo).
- Se il documento dà avvio ad un *nuovo fascicolo*, il soggetto preposto:

- esegue l'operazione di apertura del fascicolo;
- collega la registrazione di protocollo del documento al nuovo fascicolo aperto;
- assegna il documento ad un istruttore su indicazione del responsabile del procedimento;
- invia il documento con il relativo fascicolo al dipendente che dovrà istruire la pratica per competenza.

13.3.5 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

Quando si verifica un errore nell'assegnazione di un fascicolo, l'ufficio abilitato all'operazione di fascicolazione provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico e ad inviare il fascicolo all'UOR di competenza.

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

13.4 Selezione e scarto dei documenti

13.4.1 Operazione di scarto

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

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

La legge impone all'amministrazione/AOO la predisposizione di un massimario di selezione e scarto e un piano di conservazione di atti dell'archivio.

In assenza del massimario valgono le procedure di scarto definite dalle norme vigenti.

14.Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

14.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'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'AOO medesima.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal 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 sette cifre numeriche e dal riferimento all'anno di esercizio.

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 un'UOP 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.

14.2 Registro giornaliero di protocollo

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

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro giornaliero informatico di protocollo è avviato, entro la giornata lavorativa successiva, al sistema di conservazione a norma.

È a carico del Fornitore conservare in modalità sicura la copia del registro giornaliero di protocollo.

14.3 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole "comuni" di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi ed interni formali, digitali o informatici e analogici).

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente che ha prodotto il documento, registrato in forma non modificabile;
- il destinatario del documento, registrato in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- tipo di documento;
- mezzo di ricezione/spedizione (ordinaria, espressa, corriere, raccomandata con ricevuta di ritorno, telefax, ecc.);
- eventuale protocollo assegnato dal mittente al documento in entrata;
- la classificazione.

14.3.1 Documenti informatici

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi in modo formale sulla/dalla casella di posta elettronica (tradizionale o certificata) istituzionale dell'amministrazione.

La registrazione di protocollo di un documento informatico sottoscritto con firma digitale è eseguita dopo che l'operatore addetto al protocollo ne ha accertato l'autenticità, la provenienza, l'integrità ed ha verificato la validità della firma.

Nel caso di documenti informatici in partenza, l'operatore esegue anche la verifica della validità amministrativa della firma. Il calcolo dell'impronta previsto nell'operazione di registrazione di protocollo è effettuato per tutti i file allegati al messaggio di posta elettronica ricevuto o inviato.

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

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

Le UOP ricevono i documenti informatici interni di tipo formale da protocollare all'indirizzo di posta elettronica interno preposto a questa funzione.

14.3.2 Documenti analogici

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza.

La registrazione di protocollo di un documento analogico cartaceo ricevuto, così come illustrato nel seguito, viene sempre eseguita in quanto l'AOO ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

Nel caso di corrispondenza in uscita o interna formale, l'UOP esegue la registrazione di protocollo dopo che il documento ha superato tutti i controlli formali sopra richiamati.

14.4 Elementi aggiuntivi delle registrazioni di protocollo

Il Coordinatore della Gestione documentale, con proprio provvedimento e al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, può modificare e integrare gli elementi del protocollo.

I dati aggiuntivi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

14.5 Segnatura di protocollo dei documenti

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

14.5.1 Documenti informatici

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche *dell'Extensible Markup Language (XML)*.

Le informazioni incluse nella segnatura sono quelle di seguito elencate:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- data e numero di protocollo del documento.

La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti.

Quando il documento è indirizzato ad altre AOO la segnatura di protocollo può includere tutte le informazioni di registrazione del documento.

L'AOO che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.

14.5.2 Documenti cartacei

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di un "segno" grafico sul quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

- codice identificativo dell'amministrazione,
- codice identificativo dell'AOO;
- data e numero di protocollo del documento;

Il "segno" grafico di norma è realizzato con un timbro tradizionale o con un'etichetta autoadesiva corredata di codice a barre.

L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene effettuata dall'UOP competente alla protocollazione dei documenti in uscita.

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei è eseguibile solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita, in modo da "acquisire" con l'operazione di scansione, come immagine, anche il "segno" sul documento.

Il "segno" della segnatura di protocollo deve essere apposto sulla prima pagina dell'originale.

14.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare - anche un solo campo tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, registrati in forma non modificabile - per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

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

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

Solo il RSP è autorizzato ad annullare, ovvero a dare disposizioni di annullamento delle registrazioni di protocollo.

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto con specifica nota, adeguatamente motivata, indirizzata al RSP che provvederà a protocollarla. In caso di errore da parte del Servizio di protocollo, e in assenza di nota giustificativa, l'annullamento è considerato come un "provvedimento d'ufficio del RSP".

14.7 Livello di riservatezza

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo di un documento attribuisce allo stesso il livello di riservatezza che ritiene necessario, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema.

In modo analogo, il RPA che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza.

Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se a questi è stato assegnato un livello di riservatezza minore od uguale. I documenti che invece hanno un livello di riservatezza superiore lo mantengono.

14.8 Casi particolari di registrazioni di protocollo

14.8.1 Registrazioni di protocollo particolari (riservate)

Le registrazioni di protocollo particolari (riservate) sono sottratte alla visibilità e alla consultazione da parte di chi non sia espressamente abilitato. Nell'oggetto, deve essere esplicitamente indicato, il termine "Riservato". Tali sono, ad esempio:

- 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 altre tipologie di documenti individuati dalla normativa vigente.

La registrazione particolare, quando non sia palesemente evidente la necessità, può essere disposta dal Dirigente/Responsabile dell'AOO, con l'apposizione, da parte del RSP, sul documento, della dicitura: "Riservata".

14.8.2 Circolari e disposizioni generali

Le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo generale.

14.8.3 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.

14.8.4 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 (art. 43 comma 6 del Testo unico).

L'accertamento della fonte di provenienza spetta al RPA.

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 deve accertare comunque che si tratta del medesimo documento ricevuto via fax: qualora dovesse riscontrare una differenza, anche minima, deve procedere alla registrazione con un nuovo numero di protocollo in quanto si tratta di un documento diverso.

Il documento in partenza può recare la seguente dicitura:

• *"La trasmissione via fax del presente documento non prevede l'invio del documento originale"*.

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 è stato descritto nei paragrafi precedenti, sia visualizzato e trattato interamente con tecniche informatiche.

In questo secondo caso il "file" rappresentativo del fax, viene inviato al protocollo generale, per essere sottoposto alle operazioni di protocollazione e segnatura secondo gli standard XML vigenti e poi, trattato secondo le regole precedentemente specificate per la gestione dei documenti informatici.

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

La corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dall'interessato o da persona da questi delegata, viene protocollata al momento della presentazione, rilasciando ricevuta dell'avvenuta consegna con gli estremi della segnatura di protocollo.

Con la medesima procedura deve essere trattata la corrispondenza ricevuta in formato digitale o per posta.

Nell'eventualità che non sia possibile procedere immediatamente alla registrazione dei documenti ricevuti con rimessa diretta, essi saranno accantonati e protocollati successivamente (come di seguito descritto). In questo caso al mittente, o al suo delegato, viene rilasciata ugualmente ricevuta senza gli estremi del protocollo.

14.8.6 Fatture, assegni e altri valori di addebito o credito

Le buste contenenti fatture, assegni o altri valori di debito o credito sono immediatamente separate dall'altra posta in arrivo, e inviate quotidianamente all'UOR competente.

14.8.7 Protocollazione di documenti inerenti a gare d'appalto confezionati su supporto cartaceo

La corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" - "preventivo" o simili, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisce alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione della segnatura, della data e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, e deve essere inviata all'UOR competente.

È compito dello stesso UOR provvedere alla custodia delle buste o dei contenitori protocollati, con mezzi idonei, sino all'espletamento della gara stessa.

Dopo l'apertura delle buste l'UOR che gestisce la gara d'appalto riporta gli estremi di protocollo indicati sulla confezione esterna su tutti i documenti in essa contenuti.

Per motivi organizzativi tutti gli UOR sono tenuti ad informare preventivamente il RSP dell'amministrazione in merito alle scadenze di concorsi, gare, bandi di ogni genere.

14.8.8 Protocolli urgenti

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

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

Tale procedura viene osservata sia per i documenti in arrivo che per quelli in partenza, raccomandando, per questi ultimi, che non devono essere protocollati anticipatamente documenti diversi dall'originale (ad esempio bozze del documento), fatti pervenire all'UOP.

14.8.9 Documenti non firmati

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite dal RSP attesta la data, la forma e la provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto, devono essere protocollate e identificate come tali, con la dicitura "Mittente sconosciuto o anonimo" e "Documento non sottoscritto".

Per le stesse ragioni le lettere con mittente, prive di firma, vanno protocollate e vengono identificate come tali.

È poi compito dell'UOR di competenza e, in particolare, del RPA valutare, se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

14.8.10 **Protocollo dei messaggi di posta elettronica convenzionale**

Considerato che l'attuale sistema di posta elettronica non certificata non consente una sicura individuazione del mittente, questa tipologia di corrispondenza è trattata nei seguenti modi:

- in caso di invio, come allegato, di un documento scansionato e munito di firma autografa, quest'ultimo è trattato come un documento inviato via fax fermo restando che il RPA deve verificare la provenienza certa dal documento; in caso di mittente non verificabile, il RPA valuta caso per caso l'opportunità di trattare il documento inviato via e-mail;
- in caso di invio, in allegato, di un documento munito di firma digitale, o di invio di un messaggio firmato con firma digitale, il documento e/o il messaggio sono considerati come un documento elettronico inviato con qualunque mezzo di posta;
- in caso di invio di un'e-mail contenente un testo non sottoscritto quest'ultima sarà considerata come "documento non sottoscritto".

14.8.11 **Protocollo di documenti digitali pervenuti erroneamente**

Nel caso in cui sia protocollato un documento digitale erroneamente inviato all'AOO non competente, l'addetto al protocollo provvede o ad annullare il protocollo stesso o provvede a protocollare il documento in uscita indicando nell'oggetto "protocollato per errore" e rispedisce il messaggio al mittente.

14.8.12 **Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente**

Nel caso in cui sia protocollato un documento cartaceo erroneamente inviato all'amministrazione, l'addetto al protocollo provvede o ad annullare il protocollo stesso o provvede a protocollare il documento in uscita indicando nell'oggetto "protocollato per errore"; il documento oggetto della rettifica viene restituito al mittente con la dicitura "protocollato per errore".

14.8.13 **Differimento delle registrazioni**

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'amministrazione destinataria sono effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre le 48 ore dal ricevimento di detti documenti.

Qualora non possa essere effettuata la registrazione di protocollo nei tempi sopra indicati si provvede a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza previo motivato provvedimento del RSP, che autorizza l'addetto al protocollo a differire le operazioni relative agli altri documenti.

Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione.

14.8.14 **Corrispondenza personale o riservata**

La corrispondenza è consegnata in busta chiusa al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati provvede a trasmetterli al più vicino ufficio abilitato alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

14.8.15 Integrazioni documentarie

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati. Tale verifica spetta al Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli e specificando che la mancata integrazione della documentazione pervenuta comporta l'interruzione o la sospensione del procedimento.

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

14.9 Registrazioni di protocollo

14.9.1 Attribuzione del protocollo

Al fine di assicurare l'immodificabilità dei dati e dei documenti soggetti a protocollo, il servizio di protocollo appone un riferimento temporale come previsto dalla normativa vigente.

Il sistema informativo assicura in tal modo la precisione del riferimento temporale con l'acquisizione periodica del tempo ufficiale di rete.

Come previsto dalla normativa in materia di tutela dei dati personali, gli addetti al protocollo adottano tutti gli accorgimenti necessari per la tutela dei dati sensibili e giudiziari non inserendoli nel campo "oggetto" del registro di protocollo.

14.9.2 Registro informatico di protocollo

Al fine di assicurare l'integrità e la disponibilità dei dati contenuti nel registro di protocollo generale dell'AOO si provvede, in fase di chiusura dell'attività di protocollo, ad effettuare le seguenti operazioni:

- estrazione delle registrazioni del giorno corrente (o precedente) dal file del registro generale di protocollo;
- applicazione della firma digitale e di un riferimento temporale al file così realizzato;
- affidamento del file firmato e del riferimento temporale al sistema di conservazione;

L'uso combinato dei meccanismi permette di conferire validità e integrità ai contenuti del file del registro di protocollo.

14.9.3 Tenuta della copia del Registro di Protocollo

È compito del responsabile di protocollo la verifica del contenuto dei documenti prodotti dall'ufficio o dall'addetto incaricato e provvedere alle operazioni relative al trasferimento al sistema di conservazione della copia del registro di protocollo.

I dati sono conservati con le modalità previste dalla normativa vigente.

15.Descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico

La descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico insieme alle modalità operative sono trattate dettagliatamente nel Manuale utente del Fornitore.

I manuali utente sono allegati esterni al presente Manuale.

16. Rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali

Il presente capitolo riporta i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali gestite dal Sistema di protocollo.

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l'impiego degli oggetti/servizi del sistema informatico di protocollo esclusivamente secondo modalità prestabilite.

Il processo è caratterizzato da utenti che accedono ad oggetti informatici (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, esecuzione).

Gli utenti del servizio di protocollo, in base alle UOR di appartenenza, ovvero in base alle rispettive competenze, hanno autorizzazioni di accesso differenziate in base alle tipologie di operazioni stabilite dall'ufficio di appartenenza.

Ad ogni utente è assegnata:

- una credenziale di accesso, costituita da una componente:
 - pubblica che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (*userID*);
 - privata o riservata di autenticazione (*password*);
- un'autorizzazione di accesso (profilo) al fine di limitare le operazioni di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio cui l'utente appartiene.

I diversi livelli di autorizzazione, descritti nel funzionigramma, sono assegnati agli utenti dal RSP. Le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti, ovvero l'identificazione del personale abilitato allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, organizzazione e tenuta dei documenti all'interno dell'AOO sono costantemente aggiornate a cura del RSP.

17. Modalità di utilizzo del registro di emergenza

Il presente capitolo illustra le modalità di utilizzo del registro di emergenza, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente, prevista dal sistema di protocollo.

17.1 Il Registro di emergenza

Qualora non fosse disponibile fruire del Servizio di protocollo, per un'interruzione accidentale o programmata, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza (cfr. facsimile in all. 3b).

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Qualora nel corso di un anno non venga utilizzato il registro di emergenza, il RSP annota sullo stesso il mancato uso.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale.

Il registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo generale.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.

A tale registrazione è associato anche il numero progressivo di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza. Si consiglia, al riguardo, di continuare sul registro di emergenza la numerazione dal punto in cui si è verificata l'interruzione.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: il progressivo del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo.

In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

17.2 Modalità di apertura del Registro di emergenza

Il RSP assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la procedura informatica, le operazioni di protocollo siano svolte manualmente sul registro di emergenza su postazioni di lavoro operanti fuori linea o sul portatile dell'ufficio.

Nell'impossibilità di operare anche fuori linea, si potrà aprire un registro di emergenza cartaceo.

Prima di avviare l'attività di protocollo sul registro di emergenza, il RSP, avvisa, anche con sola mail, il Coordinatore della Gestione documentale, e imposta e verifica la correttezza della data e dell'ora relativa al registro di emergenza su cui occorre operare.

Sul registro di emergenza sono riportate:

- a) Causa, data ed 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**

Per semplificare e normalizzare la procedura di apertura/chiusura del registro di emergenza è stato predisposto il modulo digitale riportato in all. 3a.

Qualora l'assenza di corrente impedisca l'utilizzo anche di portatili (perché scarichi) è autorizzato l'uso di un registro cartaceo conforme al modulo digitale di cui all'all. 3a.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

17.3 Modalità di utilizzo del Registro di emergenza

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate manualmente.

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO.

Il formato delle registrazioni di protocollo, ossia i campi obbligatori delle registrazioni, sono quelli stessi previsti dal protocollo generale.

Durante il periodo di interruzione del servizio di protocollo informatico generale, il Coordinatore della Gestione documentale (o persona da lui delegata) provvede a tenere informato il RSP sui tempi di ripristino del servizio.

17.4 Modalità di chiusura e recupero del Registro di emergenza

È compito del RSP verificare la chiusura del registro di emergenza.

È compito del RSP, o suo delegato, riportare dal registro di emergenza al sistema di protocollo generale le protocollazioni relative ai documenti protocollati fuori linea, entro cinque giorni dal ripristino delle funzionalità del sistema.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del Sistema di protocollo, il RSP provvede alla chiusura del registro di emergenza annotando, sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

Per semplificare la procedura di chiusura del registro di emergenza il RSP può servirsi dello stesso modulo in all. 3a utilizzato nella fase di apertura del registro di emergenza.

Le informazioni dei documenti protocollati in emergenza sono inserite utilizzando un'apposita funzione di recupero dati attivata centralmente dal Fornitore, responsabile della gestione e manutenzione dei server.

Nella fase di ripristino, al documento è attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, correlato attraverso un'apposita nota sulla tabella "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.

18.Approvazione e aggiornamento del Manuale, norme transitorie e finali

18.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

L'Ente adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del Coordinatore della Gestione documentale.

Il presente Manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- nuova normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche apportate negli allegati dagli RSP.

Il Coordinatore della Gestione documentale è autorizzato ad apportare modifiche al presente manuale e ai suoi allegati.

18.2 Disposizioni abrogate

Con l'entrata in vigore del presente Manuale sono abrogati tutti i manuali di gestione del protocollo informatico in vigore presso le singole AOO.

18.3 Pubblicità del presente manuale

Il presente Manuale, a norma dell'art. 22 della legge 7 agosto 1900, n. 241, è reso disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

Inoltre copia del presente Manuale è:

- reso disponibile a tutto il personale dell'Ente, mediante pubblicazione sul Portale della Comunicazione;
- inviata, per opportuna conoscenza, a AGID, Centro di competenza sul protocollo informatico;
- pubblicata sul sito istituzionale di ACI.

18.4 Operatività del presente manuale

Il presente regolamento è operativo dal 1 gennaio 2015.

**Allegati al Manuale di Gestione
Protocollo Informatico**

Allegati

1a Incarico di Coordinatore della Gestione documentale e di Responsabile della Conservazione elettronica.....	pag. 67
1b Nomina a incaricato al trattamento dati.....	pag.70
1c Nomina a Responsabile della Gestione documentale.....	pag.72
2a Assetti organizzativi.....	pag. 73
2b Elenco delle AOO e delle UOP.....	pag. 77
3a Modulo di apertura/chiusura del registro di emergenza.....	pag. 92
3b Registro di emergenza.....	pag. 93
4 Schema del Titolare/funzionigramma.....	pag. 94



Ing. Antonello Gabriè
Direzione Centrale
Sistemi Informativi
Via Fiume delle Perle 24
00144 Roma RM

OGGETTO: Decreto legislativo n° 82/2005 e successive modificazioni e integrazioni (Codice dell'Amministrazione digitale). Nomina a Coordinatore della Gestione documentale e Responsabile della Conservazione in ACI.

PREMESSA

Il decreto legislativo 7 marzo n° 82, così come integrato dal decreto legislativo 30 dicembre 2010 n° 235, prevede espressamente all'art. 44 l'individuazione di un responsabile per la gestione di un sistema di conservazione dei documenti informatici che operi d'intesa con i responsabili del trattamento dei dati personali di cui all'articolo 29 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e, ove previsto, con i responsabili del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi di cui all'articolo 61 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, nella definizione e gestione delle attività di rispettiva competenza.

Il Titolare o il Responsabile della conservazione può altresì chiedere la conservazione dei documenti informatici o la certificazione della conformità del relativo processo di conservazione a quanto stabilito dall'articolo 43 e dalle regole tecniche ivi previste nonché dal comma 1 dell'articolo 44 ad altri soggetti, pubblici o privati, che offrano idonee garanzie organizzative e tecnologiche.

Al riguardo, si rileva che con atti formali sono già stati individuati sia i responsabili del trattamento dei dati personali, sia i responsabili dei servizi di protocollo informatico per ciascuna unità organizzativa ed è stato dato formale incarico alla società ACI Informatica per la tenuta del sistema di conservazione digitale.

Rilevata, peraltro, la necessità di individuare un Coordinatore della gestione documentale che consenta di incanalare le richieste di conservazione di documenti informatici provenienti dai singoli Responsabili del protocollo informatico e che la norma consente di unificare le due posizioni organizzative in un'unica figura professionale;



tutto ciò premesso

lo Scrivente, quale Rappresentante legale pro tempore di ACI, titolare del trattamento dei dati personali d'interesse dell'Ente stesso, tenuto conto dell'esperienza, capacità e affidabilità che devono essere proprie del soggetto da designarsi in base alla previsione normativa a tale fine, **La nomina Coordinatore della Gestione documentale e Responsabile della Conservazione dell'Ente.**

Attività connesse alla mansione

In qualità di Coordinatore della gestione documentale e di Responsabile della Conservazione, lei dovrà garantire l'adozione di tutte le misure organizzative, fisiche e logiche volte ad assicurare un corretto flusso della documentazione informatica dell'Ente nei sistemi di conservazione predisposti dalla società ACI Informatica ivi compresa la corretta conservazione a norma.

In particolare, dovrà:

- a. Formulare una soluzione univoca per la revisione dei Manuali di gestione del Protocollo delle Aree organizzative autonome allo scopo di consentire ai singoli Responsabili di uniformarsi alle regole di Conservazione; in particolare dovrà stabilire le regole (modalità e formati) relative alla produzione e alla verifica dei pacchetti di versamento da parte dei singoli responsabili.
- b. Stabilire la tempistica con cui i documenti devono essere versati in conservazione.
- c. Consentire ai singoli responsabili la verifica del buon esito dell'operazione di versamento mettendo a disposizione degli stessi il rapporto di versamento prodotto dal sistema di conservazione.
- d. Predisporre, nell'ambito del piano generale della sicurezza, il piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti in coerenza con quanto previsto in materia dagli articoli 50-bis e 51 del Codice e dalle relative linee guida emanate da DigitPA. Le suddette misure dovranno essere riportate nel Manuale di gestione.
- e. Redigere il Manuale della Conservazione.
- f. Operare d'intesa con i responsabili del trattamento dei dati personali e con il responsabile dei sistemi informativi che, nel caso delle pubbliche amministrazioni centrali, coincide con il responsabile dell'ufficio di cui all'articolo 17 del CAD.
- g. Definire le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione in funzione della tipologia dei documenti da conservare, della quale tiene evidenza, in conformità alla normativa vigente.
- h. Gestire il processo di conservazione e garantirne nel tempo la conformità alla normativa vigente.
- i. Generare il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione.
- j. Generare e sottoscrivere il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal Manuale di conservazione.
- k. Effettuare il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione.



l. Assicurare la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità degli archivi e della leggibilità degli stessi.

m. Adottare misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinarne la corretta funzionalità; adottare analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati.

n. Provvedere alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal Manuale di conservazione.

Per le attività da g) a n) potrà avvalersi, ai sensi delle disposizioni vigenti e dell'incarico conferito alla soc. ACI Informatica, delle professionalità e delle risorse presenti nella società, attraverso modalità da definire congiuntamente e da riportare nel Manuale della Conservazione.

La presente Le viene consegnata in duplice copia con preghiera di restituire un esemplare espressamente datato e firmato per accettazione.

Roma,

IL PRESIDENTE
(Ing. Angelo Sticchi Damiani)

per ricevuta e presa d'atto

Data. 24/6/2012

Firma *[Handwritten Signature]*

[Handwritten marks]



Automobile Club d'Italia

All. 1b

Responsabile del Servizio Protocollo
Area Organizzativa Omogenea
Unità territoriale ACI
CAP Città Sigla provincia

OGGETTO: Decreto legislativo n° 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).
Nomina ad "incaricato" al trattamento dei dati personali e sensibili contenuti in archivi magnetici e/o cartacei. Formalizzazione delle indicazioni operative.

PREMESSA

Il decreto legislativo 30 giugno 2003 n° 196 prevede - indifferentemente dal fatto che le attività vengano svolte con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati - le regole per le operazioni di trattamento dei dati personali.

Il citato decreto legislativo stabilisce, altresì, che il titolare di detti trattamenti possa avvalersi dei dipendenti che, incaricati del trattamento, abbiano accesso ai dati personali e alla loro elaborazione ed impone che l'incarico venga dato per iscritto con idonea formulazione.

CONFERIMENTO DELL'INCARICO

Considerato che gli operatori del servizio di Protocollo di codesta Unità Territoriale, individuata quale Area Organizzativa Omogenea, rientrano tra il personale dell'Ente che effettua un trattamento di dati personali per conto di ACI, alla luce di quanto premesso e ai sensi dell'art. 30, comma 2, del decreto legislativo 196/2003 nonché in attuazione delle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali e dei dati sensibili, stabilite dal disciplinare tecnico di cui all'allegato B del medesimo decreto legislativo;

Le comunico che Lei e il personale addetto al Servizio di protocollo da Lei diretto (operatori di protocollo informatico) assumete il ruolo di incaricato al trattamento dei dati personali e sensibili contenuti nell'archivio dell'applicazione "Protocollo Informatico" e nella eventuale documentazione cartacea acquisita per le finalità connesse alla gestione documentale.

INDICAZIONI OPERATIVE

Nello svolgimento delle attività inerenti l'acquisizione, la consultazione, la manutenzione, l'archiviazione, il confronto, la registrazione e l'annullamento dei dati personali che confluiscono negli archivi suddetti e presenti nella eventuale documentazione cartacea pervenuta al Servizio Protocollo, si dovranno tenere presenti le seguenti disposizioni:

- le parole chiave utilizzate per l'accesso alle banche dati sono personali e pertanto non devono essere comunicate a terzi né essere rese evidenti su supporti materiali;
- la parola chiave è composta da almeno otto caratteri o, nel caso in cui lo strumento elettronico non lo permetta, da un numero di caratteri pari al massimo consentito; essa non contiene riferimenti agevolmente riconducibili all'incaricato ed è modificata da quest'ultimo al primo utilizzo e, successivamente, almeno ogni sei mesi; in caso di trattamento di dati sensibili la parola chiave è modificata almeno ogni tre mesi;
- si raccomanda di non lasciare incustodito il PC dopo aver attivato le procedure di accesso agli archivi; nel caso in cui Lei si dovesse momentaneamente assentare è pregata di chiudere l'applicazione attivata onde evitare una visione non autorizzata dei dati personali da parte di terzi non abilitati;

- i dati sensibili individuati dall'art. 4 comma 1, lett. d) del d. lgs. 196/2003 eventualmente contenuti nella documentazione cartacea utile per l'espletamento delle proprie mansioni devono essere trattati secondo le indicazioni contenute nel "**Manuale di Gestione del Protocollo Informatico**" recepito dalla propria Area organizzativa Omogenea; un uso improprio dei predetti dati sensibili può comportare, laddove si dovessero verificare illeciti, l'applicazione di sanzioni civili e penali;
- i dati personali ai quali si riferisce l'incarico da Lei ricevuto non devono essere comunicati o diffusi se non per consentire lo svolgimento delle specifiche attività relative alla gestione del protocollo informatico;
- nell'espletamento delle attività demandate ed in particolare di quelle oggetto dell'incarico, Lei è tenuta comunque ad usare la massima riservatezza e discrezione nel trattamento dei dati di cui sopra e nella conseguente loro protezione, in armonia con gli obblighi che Le derivano, in quanto prestatore di lavoro subordinato, dagli artt. 2104 e 2105 c.c.

Copia della presente comunicazione dovrà essere consegnata ad ogni operatore di protocollo di codesta Area Organizzativa Omogenea, debitamente firmata per accettazione da Lei e dai suoi collaboratori, e conservata a norma, agli atti dell'AOO.

Roma,

IL PRESIDENTE
(Ing. Angelo Sticchi Damiani)

per ricevuta e presa d'atto

Data.....

Firma

All. 1c



Automobile Club d'Italia

UFFICIO/SERVIZIO/DIREZIONE

Sig. xxxxxxxx

OGGETTO: Incarico di “Responsabile della Gestione documentale” (art. 4 DPCM 3 dicembre 2013)

L'ACI, in ottemperanza a quanto disposto dal Capo IV (*Sistema di gestione informatica dei documenti*) del DPR n. 445/2000 (Testo Unico in materia di documentazione amministrativa) e dal DPCM 3 dicembre 2013 (recante “Regole tecniche per il protocollo informatico”), ha individuato questo Ufficio/Servizi/Direzione come Area Organizzativa Omogenea (AOO) dell'Ente.

All'interno della presente AOO, ai sensi dell'art. 61 del citato DPR, è istituito un “Servizio” per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, al quale deve essere preposta una figura professionale che possieda idonei requisiti per l'espletamento delle attività di interesse.

In considerazione di quanto sopra indicato, Le conferisco l'incarico di Responsabile della Gestione documentale presso la predetta AOO, ai sensi e per gli effetti del citato art. 61, commi 2 e 3, del DPR n. 445/2000 e degli artt. 3 e 4 del DPCM 3 dicembre 2013.

Nell'ambito dell'incarico conferitole, Ella è altresì:

- incaricata di garantire che le caselle di posta elettronica certificata, associate al protocollo informatico della presente AOO, siano opportunamente presidiate;
- autorizzata a certificare la conformità all'originale delle copie informatiche per immagine su supporto informatico di documenti analogici anche unici, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.
- responsabile della tenuta degli archivi documentali analogici.

Nello svolgimento del presente incarico Ella garantirà il rispetto delle richiamate disposizioni, anche avvalendosi del Referente per i Sistemi Informativi sul territorio, nella sua qualità di esperto in materia e di auditor per la verifica dei sistemi di sicurezza adottati nella presente AOO.

Si prega di restituire copia della presente firmata per accettazione e con l'occasione si inviano cordiali saluti.

IL RESPONSABILE/DIRIGENTE/DIRETTORE

Al. 2a

Elenco Direzioni, Servizi Uffici di Sede Centrale

DIREZIONE SEGRETERIA ORGANI COLLEGIALI, PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO

Ufficio Pianificazione
Ufficio Segreteria Organi Collegiali
Ufficio Legislativo

DIREZIONE PRESIDENZA E SEGRETERIA GENERALE CON DELEGA AI SERVIZI DELEGATI

Ufficio per il Coordinamento dell'Attività Amministrativa di Supporto
Ufficio per le Relazioni Internazionali
Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne

SERVIZIO PER LA GOVERNANCE ED IL CONTROLLO DI GESTIONE

DIREZIONE PER LO SPORT AUTOMOBILISTICO

Ufficio Gestione Servizi Sportivi e Amministrativi

DIREZIONE INNOVAZIONE E SVILUPPO

Ufficio Innovazione Digitale

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

Ufficio Ragioneria e Bilancio
Ufficio Finanza e Contabilità Periferica
Ufficio Reporting Bilanci AA. CC.

DIREZIONE RISORSE UMANE

Ufficio Amministrazione Previdenza e Gestione delle Iniziative di Welfare
Ufficio Formazione e Iniziative di Sviluppo del Personale

DIREZIONE PER L'EDUCAZIONE STRADALE, LA MOBILITA' E IL TURISMO

Ufficio Infomobilità e Turismo
Ufficio Mobilità e Sicurezza Stradale

DIREZIONE ATTIVITA' ASSOCIATIVE E GESTIONE E SVILUPPO RETI

Ufficio Gestione e Sviluppo Reti
Ufficio Sviluppo Prodotti e Attività Associate

SERVIZIO GESTIONE P.R.A.

Ufficio Servizi alle PP. AA. e al Mercato Automotive

SERVIZIO GESTIONE TASSE AUTOMOBILISTICHE

SERVIZIO ATTIVITA' ISPETTIVE

Ufficio Analisi e Documentazione Amministrativa

SERVIZIO PATRIMONIO E AFFARI GENERALI

Ufficio Acquisti

SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO TRASPARENZA, ANTICORRUZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Ufficio – Struttura Tecnica Permanente per l'Organismo Indipendente di Valutazione

Elenco Direzioni, Servizi Uffici territoriali

DIREZIONE COMPARTIMENTALE: Piemonte, Valle D'Aosta, Lombardia, Veneto, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia

TORINO Area Metropolitana

Unità Territoriali

ALESSANDRIA

ASTI

BIELLA

CUNEO

NOVARA

VERBANO/CUSIO/OSSOLA

VERCELLI

AOSTA

MILANO Area Metropolitana

Direzione Territoriale di Bergamo

Unità Territoriali

COMO

LECCO

LODI

SONDRIO

VARESE

Direzione Territoriale di Brescia

Unità Territoriali

CREMONA

MANTOVA

PAVIA

Direzione Territoriale di Treviso

Unità Territoriali

BELLUNO

PADOVA

ROVIGO

VENEZIA

VERONA

VICENZA

Direzione Territoriale di Udine

Unità Territoriali

BOLZANO

TRENTO

GORIZIA

PORDENONE

TRIESTE

DIREZIONE COMPARTIMENTALE: Toscana, Liguria ed Umbria

Direzione Territoriale di Firenze

Unità Territoriali

AREZZO

GROSSETO

LIVORNO

LUCCA

MASSA CARRARA

PISA

PISTOIA

PRATO

SIENA

GENOVA

IMPERIA

LA SPEZIA

SAVONA

Direzione Territoriale di Perugia

Unità Territoriale

TERNI

DIREZIONE COMPARTIMENTALE: Emilia Romagna e Marche

Direzione Territoriale di Bologna

Unità Territoriali

FERRARA

FORLÌ

MODENA

PARMA

PIACENZA

RAVENNA

REGGIO EMILIA

RIMINI

Direzione Territoriale di Ancona

Unità Territoriali

ASCOLI PICENO

MACERATA

PESARO URBINO

DIREZIONE COMPARTIMENTALE: Lazio, Abruzzo e Sardegna

ROMA Area Metropolitana

Unità Territoriali

FROSINONE

LATINA

RIETI

VITERBO

Direzione Territoriale di L'Aquila

Unità Territoriali

CHIETI

PESCARA

TERAMO

Direzione Territoriale di Cagliari

Unità Territoriali

NUORO

ORISTANO

SASSARI

OLBIA TEMPIO

MEDIO CAMPIDANO

OGLIASTRA

DIREZIONE COMPARTIMENTALE: Campania, Basilicata, Molise, Calabria, Puglia e Sicilia

NAPOLI Area Metropolitana

Direzione Territoriale di Salerno

Unità Territoriali

AVELLINO

BENEVENTO

CASERTA

CAMPOBASSO

ISERNIA

Direzione Territoriale di Catanzaro

Unità Territoriali

COSENZA

CROTONE

REGGIO CALABRIA

VIBO VALENTIA

Direzione Territoriale di Bari

Unità Territoriali

BRINDISI

FOGGIA

LECCE

TARANTO

MATERA

POTENZA

Direzione Territoriale di Palermo

Unità Territoriali

AGRIGENTO

CALTANISSETTA

CATANIA

ENNA

MESSINA

RAGUSA

SIRACUSA

TRAPANI

AOO	NOME	codice univoco	INDIRIZZO SEDE	UOP	casella di posta
1	Area metropolitana ACI di Milano	LGH8AI	Via G. Durando, 38 - 20158 Milano (MI)	Segreteria	Area.Metropolitana.Aci.Milano@aci.it
1b	" "		" "	Ufficio PP.AA.	" "
1c	" "		" "	URP	" "
1d	" "		" "	Contabilità	" "
1e	" "		" "	Gestione Punti di servizio	" "
2	Area metropolitana ACI di Napoli	CE0OFM	Piazzale Tecchio, 49/C - 80125 Napoli (NA)	Segreteria	Area.Metropolitana.Aci.Napoli@aci.it
2b	" "		" "	UAB	" "
2c	" "		" "	URP	" "
2d	" "		" "	Contabilità	" "
2e	" "		" "	Gestione Punti di servizio	" "
2f	" "		" "	Segreteria Organi giudiziari	" "
2g	" "		" "	Segreteria Personale	" "
2h	" "		" "	Funzionari o delegato Rimborsi	" "
3	Area metropolitana ACI di Roma	2M03FI	Via Cina, 413 - 00100 Roma (RM)	Segreteria	Area.Metropolitana.Aci.Roma@aci.it
3b	" "		" "	UAB	" "
3c	" "		" "	Segreteria giuridica	" "
4	Area metropolitana ACI di Torino	2MDFBO	Piobesi, 4 - 10135 Torino (TO)	Segreteria	Area.Metropolitana.Aci.Torino@aci.it
4b	" "		" "	URP	" "
4c	" "		" "	Fiscalità	" "

5	Direzione Amministrazione e Finanza	MB4GFC	Via Marsala, 8 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	Direzione. AmministrazioneFinanza@aci.it
5b	" "		Via Giovanni Amendola, 106/O - 70126 Bari (BA)	Centro contabile di Bari	" "
5c	" "		Piazzale Tecchio, 49/C - 80125 Napoli (NA)	Centro contabile di Napoli	" "
5d	" "		Via Piermarini, 1/A - 21100 Varese (VA)	Centro contabile di Varese	" "
6	Direzione Attivita' Associative e Gestione e Sviluppo Reti	LBB7LQ	Via Marsala, 8 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	DirezioneAttivitaAssociativeGestioneSviluppoReti@aci.it
7	Direzione Compartimentale Campania, Basilicata, Molise, Calabria, Puglia e	Q817E3	Piazzale Tecchio, 49/D - 80125 Napoli (NA)	Segreteria	DirezioneCompartimentaleCampaniaBasilicataMoliseCalabriaPugliaSicilia@aci.it
7b	" "		Piazzale Tecchio, 49/C - 80125 Napoli (NA)	Sede di Napoli	" "
7c	" "		Via Giovanni Amendola, 106/O - 70126 Bari (BA)	Sede di Bari	" "
8	Direzione Compartimentale Emilia Romagna e Marche	Q67BKO	Viale XVII Novembre, 8 - 44120 Ferrara (FE)	Segreteria	DirezioneCompartimentaleEmiliaRomagnaMarche@aci.it
9	Direzione Compartimentale Lazio, Abruzzo e Sardegna	8JCG2K	Via Marsala, 8 - 00100 Roma (RM)	Segreteria	DirezioneCompartimentaleLazioAbruzzoSardegna@aci.it
9b	" "		Via Cristoforo Colombo, 261 - 00147 Roma (RM)	Sede distaccata di Roma	" "
9c	" "		Via Palomba, 62-64 - 09100 Cagliari (CA)	Sede di Cagliari	" "
9d	" "		Via Campo di Pile - 67100 L'Aquila (AQ)	Sede di L'Aquila	" "
10	Direzione Compartimentale Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Veneto.	F9I9CO	Via G. Durando, 38 - 20158 Milano (MI)	Segreteria	DirezioneCompartimentalePiemonteLombardiaTriveneto@aci.it
10b	" "		Via Piobesi, 4 - 10135 Torino (TO)	Sede di Torino	" "
10c	" "		Via Brennero, 98 - 38120 Trento (TN)	Sede di Trento	" "
10d	" "		Via Valdirivo, 35 - 34122 Trieste (TS)	Sede di Trieste	" "
11	Direzione Compartimentale Toscana, Liguria, Umbria	7PCK8	Viale Amendola, 36 - 50121 Firenze (FI)	Segreteria	DirezioneCompartimentaleToscanaLiguriaUmbria@aci.it
12	Direzione per l'educazione stradale, la mobilita' e il turismo	2BA511	Via Marsala, 8 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	DirezioneEducazioneStradaleMobilitaTurismo@aci.it
12b	" "		" "	Turismo	" "
13	Direzione Innovazione e Sviluppo	09LJ45	Via Magenta, 5 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	DirezioneInnovazioneeSviluppo@aci.it

14	Direzione per lo sport automobilistico	19HJR2	Via Solferino, 32 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	" "
14b	" "		Via G. Durando, 38 - 20158 Milano (MI)	Sede di Milano	" "
15	Direzione Risorse Umane	CGQK9S	Via Marsala, 8 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	DirezioneRisorseUmane@aci.it
16	Direzione Segreteria Organi Collegiali, Pianificazione e	J337IG	Via Marsala, 8 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	DirezioneSegr.Org.Collegiali.Pianif.Coord@aci.it
17	Direzione Territoriale ACI di Ancona	JASFBA	Via Dott. Sandro Totti, 5/7 - Localita' Baraccola - 60131 Ancona (AN)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Ancona@aci.it
18	Direzione Territoriale ACI di Bari	5ROGGP	Via Giovanni Amendola, 106/O - 70126 Bari (BA)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Bari@aci.it
18b	" "		" "	Segreteria Gestione del	" "
18c	" "		" "	UAB	" "
19	Direzione Territoriale ACI di Bergamo	HF2IKJ	Via Angelo Maj, 16/C - 24121 Bergamo (BG)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Bergamo@aci.it
20	Direzione Territoriale ACI di Bologna	AAP6KC	Via del Faggiolo, 1/11 - 40132 Bologna (BO)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Bologna@aci.it
20	" "		" "	URP	" "
20	" "		" "	SAB	" "
20	" "		" "	Ufficio Corrispondenza	" "
21	Direzione Territoriale ACI di Brescia	7RFH8N	Via Enzo Ferrari, 4/6 Zona S. Polo - 25124 Brescia (BS)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Brescia@aci.it
21b	" "		" "	Segreteria Direzione	" "
21c	" "		" "	Ufficio PP.AA.	" "
22	Direzione Territoriale ACI di Cagliari	NNISNN	Via Palomba, 62-64 - 09100 Cagliari (CA)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Cagliari@aci.it
23	Direzione Territoriale ACI di Catanzaro	OG7EF2	Viale dei Normanni 99 - 88100 Catanzaro (CZ)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Catanzaro@aci.it
24	Direzione Territoriale ACI di Firenze	P4GN7A	Via Gabriele d'Annunzio, 99 - 50135 Firenze (FI)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Firenze@aci.it
24b	" "		" "	Corrispondenza PP.AA.	" "
24c	" "		" "	Contabilità/ Funzionari o delegato	" "

24d	" "		" "	URP	" "
24e	" "		" "	UAB/SPO RTELLO	" "
24f	" "		" "	UAB	" "
24g	" "		" "	SPORTEL LO/CED	" "
25	Direzione Territoriale ACI di L'Aquila	KLKKB	Via Campo di Pile - 67100 L'Aquila (AQ)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.LAquila@aci.it
26	Direzione Territoriale ACI di Palermo	CDGFN5	Viale delle Alpi 6 - 90144 Palermo (PA)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Palermo@aci.it
26a	" "		" "	URP	" "
27	Direzione Territoriale ACI di Perugia	BECE48	Centro Direzionale 4 Torri, Via Corcianese 236 - 06132 Perugia (PG)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Perugia@aci.it
27a	" "		" "	Assistenza Bollo	" "
27b	" "		" "	Contabilità	" "
28	Direzione Territoriale ACI di Salerno	7PG9NE	Via Wenner, 35 - 84131 Salerno (SA)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Salerno@aci.it
29	Direzione Territoriale ACI di Treviso	A7GJF9	Viale della Repubblica 20/22 - 31020 Villorba (TV)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Treviso@aci.it
29b	" "		" "	URP	" "
30	Direzione Territoriale ACI di Udine	3DFHN6	Viale Palmanova, 218 - 33100 Udine (UD)	Segreteria	DirezioneTerritoriale.Aci.Udine@aci.it
30b	" "		" "	URP	" "
31	Presidenza e Segreteria Generale	4LG3FG	Via Marsala, 8 - 00185 Roma (RM)	Segreteria Generale	DirezionePresidenzaeSegreteriaGenerale@aci.it
31b	" "		" "	Presidenza	" "
32	Servizio attivita' ispettive	QIIHEC	Via Magenta, 5 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	Servizioattivita'ispettive@aci.it
32b	" "		" "	Ufficio Analisi documenta	" "
33	Servizio Gestione PRA	OQ0LI9	Via Magenta, 5 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	Servizio.gestione.PRA@aci.it
34	Servizio Gestione tasse automobilistiche	4G6DXZ	Via Magenta, 5 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	Servio.gestione.tasse.automobilistiche@aci.it

35	Servizio Patrimonio e Affari Generali	CNCABS	Via Marsala, 8 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	ServizioPatrimonioeAffarigenerali@aci.it
35b	" "		" "	Protocollo centrale	" "
35c	" "		" "	Avvocatura	avvocatura@aci.it
36	Servizio per la Governance e il Controllo di Gestione	F8EAEF	Via Marsala, 8 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	Servizioperlagovernanceeilcontrollogestione@aci.it
37	Servizio Sistemi Informativi	7QNA5C	Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma (RM)	Segreteria	ServiziSistemiInformativi@aci.it
38	Servizio Trasparenza, anticorruzione e Relazioni con il pubblico	VA66MH	Via Magenta, 5 - 00185 Roma (RM)	Segreteria	ServizioTrasparenzaanticorruzioneURP@aci.it
39	Unita' Territoriale ACI di Agrigento	EC4323	Via Matteo Cimarra, 38 - 92100 Agrigento (AG)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Agrigento@aci.it
40	Unita' Territoriale ACI di Alessandria	65P68B	Corso Felice Cavallotti 19 - 15120 Alessandria (AL)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Alessandria@aci.it
41	Unita' Territoriale ACI di Aosta	4EBH0F	Regione Borgnalle, 10 - 11100 Aosta (AO)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Aosta@aci.it
42	Unita' Territoriale ACI di Arezzo	DERIB1	Viale L. Signorelli 30 - 52100 Arezzo (AR)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Arezzo@aci.it
42b	" "		" "	UAB	" "
43	Unita' Territoriale ACI di Ascoli Piceno	LH6INF	Viale Indipendenza 38/A - 63100 Ascoli Piceno (AP)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.AscoliPiceno@aci.it
44	Unita' Territoriale ACI di Asti	7J05GB	Piazza Medici, 21/22 - 14100 Asti (AT)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Asti@aci.it
45	Unita' Territoriale ACI di Avellino	HELHMA	Via Bacchanico, 24/32 - 83100 Avellino (AV)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Avellino@aci.it
46	Unita' Territoriale ACI di Belluno	27B1QM	Piazza dei Martiri, 46 - 32100 Belluno (BL)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Belluno@aci.it
47	Unita' Territoriale ACI di Benevento	2JA9FC	Via Patrizia Mascellaro - Localita' Cretarossa (Pal. Campanile) - 82100	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Benevento@aci.it
48	Unita' Territoriale ACI di Biella	7G4S5R	Viale Matteotti, 11 - 13900 Biella (BI)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Biella@aci.it
49	Unita' Territoriale ACI di Bolzano	2NKDOI	Viale Duca d'Aosta, 51/A - 39100 Bolzano (BZ)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Bolzano@aci.it
49b	" "		" "	Ufficio Assistenza Bollo	" "
50	Unita' Territoriale ACI di Brindisi	1PA4F9	Via Dalmazia, 31/C - 72100 Brindisi (BR)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Brindisi@aci.it
50b	" "		" "	UAB	" "

51	Unita' Territoriale ACI di Caltanissetta	R45OBP	Via P. Leone, 2 - 93100 Caltanissetta (CL)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Caltanissetta@aci.it
52	Unita' Territoriale ACI di Campobasso	FDK6KG	Via Cavour, 10 - 86100 Campobasso (CB)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Campobasso@aci.it
53	Unita' Territoriale ACI di Caserta	OREBGM	Via Nazario Sauro, 10 - 81100 Caserta (CE)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Caserta@aci.it
54	Unita' Territoriale ACI di Catania	5HJFLD	Via Pietro Mascagni, 73 - 95129 Catania (CT)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Catania@aci.it
54a	" "		" "	URP	" "
55	Unita' Territoriale ACI di Chieti	GD7EFB	Via Padre Alessandro Valignani, 2-3 - 66100 Chieti (CH)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Chieti@aci.it
55b	" "		" "	UAB	" "
56	Unita' Territoriale ACI di Como	BNPA1G	Viale Massenzio Masia, 79 - 22100 Como (CO)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Como@aci.it
56b	" "		" "	Ufficio PP.AA.	" "
57	Unita' Territoriale ACI di Cosenza	QQFB89	Via Panebianco 293 - 87100 Cosenza (CS)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Cosenza@aci.it
58	Unita' Territoriale ACI di Cremona	CDR30J	Via XX Settembre, 19 - 26100 Cremona (CR)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Cremona@aci.it
58b	" "		" "	Ufficio Convalida	" "
59	Unita' Territoriale ACI di Crotone	GPDHA0	Piazza Mario Ciliberto, 1 - Pal. Ruggiero A/1 - 88900 Crotone (KR)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Crotone@aci.it
60	Unita' Territoriale ACI di Cuneo	KQDRC0	Via della Motorizzazione - Localita' Madonna dell'Olmo - 12100 Cuneo	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Cuneo@aci.it
61	Unita' Territoriale ACI di Enna	G2ODCP	Via Roma, 200 - 94100 Enna (EN)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Enna@aci.it
62	Unita' Territoriale ACI di Ferrara	09NGL2	Via Padova, 17/A - 44122 Ferrara (FE)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Ferrara@aci.it
63	" "		" "	SAB	" "
64	" "		" "	Retro Sportello	" "
63	Unita' Territoriale ACI di Foggia	EHDSDO	Via De Petra, 89 - 71120 Foggia (FG)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Foggia@aci.it
63b	" "		" "	UAB	" "
64	Unita' Territoriale ACI di Forlì	S4LC2C	Via Monteverdi, 1/3 - 47120 Forlì (FC)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Forli@aci.it

64b	" "		" "	Assistenza Bollo	" "
65	Unita' Territoriale ACI di Frosinone	DCEFPK	Via Armando Fabi, 339 - 03100 Frosinone (FR)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Frosinone@aci.it
65a	" "		" "	Assistenza Bollo	" "
66	Unita' Territoriale ACI di Genova	CQ06DM	Via Stefano, Turr 41 - 16147 Genova (GE)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Genova@aci.it
66b	" "		" "	URP	" "
67	Unita' Territoriale ACI di Gorizia	9AQIC5	Via Cipriani, 131 - 34170 Gorizia (GO)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Gorizia@aci.it
68	Unita' Territoriale ACI di Grosseto	7QNDP7	Via D. Lazzeretti, 32 - 58100 Grosseto (GR)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Grosseto@aci.it
68b	" "		" "	UAB	" "
69	Unita' Territoriale ACI di Imperia	FPB8FE	Via Tommaso Schiva, 11/19 - 18100 Imperia (IM)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Imperia@aci.it
70	Unita' Territoriale ACI di Isernia	D0QSFM	Strada Statale 17, 38 - 86170 Isernia (IS)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Isernia@aci.it
71	Unita' Territoriale ACI di La Spezia	D7MBQ5	Via G. Costantini, 16-18 - 19121 La Spezia (SP)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.LaSpezia@aci.it
72	Unita' Territoriale ACI di Latina	H43BI0	Via Duca del Mare, 19 - 04100 Latina (LT)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Latina@aci.it
	" "		" "	UAB	" "
73	Unita' Territoriale ACI di Lecce	I4P1DC	Via G.A. Orsini del Balzo, 17 - Ang. Via G. Candido, 2 - 73100 Lecce (LE)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Lecce@aci.it
73b	" "		" "	UAB	" "
73c	" "		" "	URP	" "
74	Unita' Territoriale ACI di Lecco	FRCCQL	Corso G.Matteotti, 5/B - Parco del Broletto - 23900 Lecco (LC)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Lecco@aci.it
74b	" "		" "	Ufficio PP.AA.	" "
75	Unita' Territoriale ACI di Livorno	6HDQGB	Via Michon, 17/19 - 57126 Livorno (LI)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Livorno@aci.it
75b	" "		" "	UAB	assistenzabollolivorno@aci.it
76	Unita' Territoriale ACI di Lodi	91J2DG	Viale Milano, 24/A - 26900 Lodi (LO)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Lodi@aci.it

77	Unita' Territoriale ACI di Lucca	88LBJA	Via delle Tagliate trav.III, 525 zona San Marco - 55100 Lucca (LU)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Lucca@aci.it
77b	" "		" "	UAB	assistenzabollolucca@aci.it
78	Unita' Territoriale ACI di Macerata	BGE8AS	Via Roma, 139 - 62100 Macerata (MC)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Macerata@aci.it
79	" "		" "	Salone PRA	" "
79	Unita' Territoriale ACI di Mantova	DQQP9O	Via Principe Amedeo, 10 - 46100 Mantova (MN)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Mantova@aci.it
80	Unita' Territoriale ACI di Massa Carrara	HGD9E1	Via Aurelia Ovest 193 - Localita' Romagnano - 54100 Massa (MS)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Massa Carrara@aci.it
80b	" "		" "	UAB	assistenzabollomassacarrara@aci.it
81	Unita' Territoriale ACI di Matera	KG2AJG	Viale delle Nazioni Unite 47 - 75100 Matera (MT)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Matera@aci.it
82	Unita' Territoriale ACI del Medio Campidano	5ROQAF	Str. Provinciale 61 - Km 4,5 C/O Cen. Servizi Consorzio Ind.Villacidro - 09039 Villacidro (VS)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.MedioCampidano@aci.it
83	Unita' Territoriale ACI di Messina	EE20MD	Via Giordano Bruno 106 - 98123 Messina (ME)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Messina@aci.it
84	Unita' Territoriale ACI di Modena	SEAPAK	Via Galileo Galilei, 210 - 41120 Modena (MO)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Modena@aci.it
84b	" "		" "	UAB	" "
85	Unita' Territoriale ACI di Novara	LS8C8F	Via Rosmini, 36 - 28100 Novara (NO)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Novara@aci.it
86	Unita' Territoriale ACI di Nuoro	D0AGB0	Piazza E. Melis, 4/5 - 08100 Nuoro (NU)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Nuoro@aci.it
87	Unita' Territoriale ACI di Ogliastra	3GSRD9	Via Grazia Deledda, 19 - 08048 Tortoli' (OG)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Ogliastra@aci.it
88	Unita' Territoriale ACI di Olbia Tempio	ESOHSI	Via Alessandro Nanni, 41 - 07026 Olbia (OT)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.OlbiaTempio@aci.it
89	Unita' Territoriale ACI di Oristano	8S3JPE	Via Cagliari, 43 - 09170 Oristano (OR)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Oristano@aci.it
90	Unita' Territoriale ACI di Padova	AHEI0F	Via Enrico degli Scrovegni, 21 - 35131 Padova (PD)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Padova@aci.it
90b	" "		" "	Corrispondenza PP.AA.	" "
91	Unita' Territoriale ACI di Parma	GQLGPD	Via Girolamo Cantelli 15/A - 43120 Parma (PR)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Parma@aci.it

91b	" "		" "	UAB	" "
91c	" "		" "	Corrispondenza PP.AA.	" "
92	Unita' Territoriale ACI di Pavia	PADL5D	Via Gobetti 11 - 27100 Pavia (PV)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Pavia@aci.it
93	Unita' Territoriale ACI di Pesaro Urbino	0FPECQ	Via San Francesco d'Assisi, 44 - 61121 Pesaro (PU)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Pesaro@aci.it
94	Unita' Territoriale ACI di Pescara	1HBHA5	Via del Circuito, 61 - 61/1 - 63 - 65121 Pescara (PE)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Pescara@aci.it
94b	" "		" "	UAB	" "
95	Unita' Territoriale ACI di Piacenza	NR3GES	Via Chiapponi, 37 - 29120 Piacenza (PC)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Piacenza@aci.it
95b	" "		" "	UAB	" "
96c	" "		" "	Corrispondenza PP.AA.	" "
96	Unita' Territoriale ACI di Pisa	0BAEAG	Via Cisanello, 168 - 56124 Pisa (PI)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Pisa@aci.it
96b	" "		" "	UAB	assistenزابollopisa@aci.it
97	Unita' Territoriale ACI di Pistoia	KL23E6	Via Ricciardetto, 2 - 51100 Pistoia (PT)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Pistoia@aci.it
97b	" "		" "	UAB	assistenزابollopistoia@aci.it
98	Unita' Territoriale ACI di Pordenone	CEM9M5	Via del Maglio, 2 - 33170 Pordenone (PN)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Pordenone@aci.it
99	Unita' Territoriale ACI di Potenza	6OMAC3	Viale del Basento - Zona Industriale - Palazzo Catapano - 85100 Potenza	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Potenza@aci.it
99a	" "		" "	UAB	" "
100	Unita' Territoriale ACI di Prato	GE2J1G	Via dei Fossi 14/C - Zona Macrolotto 1 - 59100 Prato (PO)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Prato@aci.it
100b	" "		" "	UAB	" "
101	Unita' Territoriale ACI di Ragusa	J258GG	Via Ugo la Malfa 49 - 97100 Ragusa (RG)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Ragusa@aci.it
102	Unita' Territoriale ACI di Ravenna	O78QBG	Circonvallazione alla Rotonda dei Goti, 10/16 - 48121 Ravenna (RA)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Ravenna@aci.it
102b	" "		" "	UAB	" "

103	Unita' Territoriale ACI di Reggio Calabria	4H2QQO	Via De Nava 43 - 89122 Reggio Calabria (RC)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.ReggioCalabria@aci.it
103b	" "		" "	URP	" "
104	Unita' Territoriale ACI di Reggio Emilia	24JPFA	Via Caprera, 1/C - 42123 Reggio Emilia (RE)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.ReggioEmilia@aci.it
104b	" "		" "	UAB	" "
104c	" "		" "	Salone PRA	" "
105	Unita' Territoriale ACI di Rieti	09H20I	Largo Spadoni, 7 - 02100 Rieti (RI)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Rieti@aci.it
106	Unita' Territoriale ACI di Rimini	IJLOR8	Via Italia, 29 - 47921 Rimini (RN)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Rimini@aci.it
106b	" "		" "	URP	" "
107	Unita' Territoriale ACI di Rovigo	BNGDLL	Piazza XX Settembre, 9/A - 45100 Rovigo (RO)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Rovigo@aci.it
107b	" "		" "	Corrispondenza PP.AA.	
108	Unita' Territoriale ACI di Sassari	4QBOM4	Viale Adua, 32 - 07100 Sassari (SS)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Sassari@aci.it
109	Unita' Territoriale ACI di Savona	5MENPE	Via Nizza, 14 - 17100 Savona (SV)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Savona@aci.it
110	Unita' Territoriale ACI di Siena	DE5CG4	Viale Vittorio Veneto, 47 - 53100 Siena (SI)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Siena@aci.it
110b	" "		" "	UAB	" "
111	Unita' Territoriale ACI di Siracusa	ELR1CK	Via Foro Siracusano, 27 - 96100 Siracusa (SR)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Siracusa@aci.it
112	Unita' Territoriale ACI di Sondrio	NCHALB	Viale Milano, 12 - 23100 Sondrio (SO)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Sondrio@aci.it
113	Unita' Territoriale ACI di Taranto	IQG7M9	Via Giustino Fortunato - 74121 Taranto (TA)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Taranto@aci.it
113b	" "		" "	UAB	" "
114	Unita' Territoriale ACI di Teramo	BR3IMS	Viale Francesco Crispi, 307 - 64100 Teramo (TE)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Teramo@aci.it
115	Unita' Territoriale ACI di Terni	4DE9J2	Viale Cesare Battisti, 121 - 05100 Terni (TR)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Terni@aci.it
115a	" "		" "	Assistenza Bollo	" "

116	Unita' Territoriale ACI di Trapani	DBNCD6	Via Virgilio, 115 - 91100 Trapani (TP)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Trapani@aci.it
117	Unita' Territoriale ACI di Trento	37JKBC	Via Brennero, 98 - 38120 Trento (TN)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Trento@aci.it
117b	" "		" "	Ufficio Assistenza Bollo	" "
118	Unita' Territoriale ACI di Trieste	0J83G2	Via Valdirivo, 35 - 34122 Trieste (TS)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Trieste@aci.it
119	Unita' Territoriale ACI di Varese	K7AFDO	Via Piermarini, 1/A - 21100 Varese (VA)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Varese@aci.it
119b	" "		" "	Ufficio Contabilità	" "
119c	" "		" "	Ufficio PP.AA.	" "
119d	" "		" "	Ufficio URP	" "
120	Unita' Territoriale ACI di Venezia	MG2CFE	Via Ca' Marcello, 67/D - 30172 Venezia (VE)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Venezia@aci.it
120b	" "		" "	URP	" "
121	Unita' Territoriale ACI di Vercelli	MFS2CG	Corso Fiume, 73 - 13100 Vercelli (VC)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Vercelli@aci.it
122	Unita' Territoriale ACI del Verbano Cusio Ossola	2IMCF8	Corso Paolo Ferraris, 49 - 28845 Domodossola (VB)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.VCO@aci.it
123	Unita' Territoriale ACI di Verona	4F1DBO	Via Gino Bozzini, 2 - 37134 Verona (VR)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Verona@aci.it
123b	" "		" "	Ufficio PP.AA.	" "
124	Unita' Territoriale ACI di Vibo Valentia	K4EEGN	Via Dante Alighieri Palazzo Pugliese - 89900 Vibo Valentia (VV)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.ViboValentia@aci.it
125	Unita' Territoriale ACI di Vicenza	NA9NCL	Via Enrico Fermi, 237 - 36100 Vicenza (VI)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Vicenza@aci.it
125b	" "		" "	URP	" "
126	Unita' Territoriale ACI di Viterbo	AGFB7K	Via A. Marini, 16 - 01100 Viterbo (VT)	Segreteria	Unita.Territoriale.Aci.Viterbo@aci.it
126a	" "		" "	Assistenza Bollo	" "

All. 3a



Automobile Club d'Italia

Scheda di apertura/chiusura del Registro di emergenza

Area Organizzativa Omogenea: _____
Unità Organizzativa di Registrazione di Protocollo

Causa dell'interruzione _____

Data: _____ (gg/mm/aaaa) di inizio interruzione; Ora dell'evento : _____ (hh/mm)

Annotazioni: _____

Firma del Responsabile del Servizio di Protocollo: _____

Protocolli utilizzati nelle giornate di interruzione:

Data: _____ (gg/mm/aaaa)	N. Prot. iniziale _____	N. Prot. finale: _____
Data: _____ (gg/mm/aaaa)	N. Prot. iniziale _____	N. Prot. finale: _____
Data: _____ (gg/mm/aaaa)	N. Prot. iniziale _____	N. Prot. finale: _____
Data: _____ (gg/mm/aaaa)	N. Prot. iniziale _____	N. Prot. finale: _____
Data: _____ (gg/mm/aaaa)	N. Prot. iniziale _____	N. Prot. finale: _____
Data: _____ (gg/mm/aaaa)	N. Prot. iniziale _____	N. Prot. finale: _____
Data: _____ (gg/mm/aaaa)	N. Prot. iniziale _____	N. Prot. finale: _____

Data: _____ (gg/mm/aaaa) di fine interruzione

Firma del Responsabile del Servizio di Protocollo: _____

AII. 4

TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE UFFICIO PROVINCIALE DI xxx		VISIBILITA'
LIVELLO 1	LIVELLO 2	
TASSE AUTOMOBILISTICHE	CONTENZIOSO	Direzione
	CIRCOLARI	Segreteria Direzione
	COMUNICAZIONI ALLE DELEGAZIONI	UAB
	ESAZIONI	Segreteria Protocollo
	ESENZIONI CONCESSIONARI	
	ESENZIONI DISABILI	
	ESENZIONI VEICOLI STORICI	
	INSOLUTI TASSE	
	RADIAZIONI D'UFFICIO	
	RETTIFICHE RUOLO REGIONALE	
	RICHIESTA ATTI	
	RIEPILOGHI DELEGAZIONI	
	RIMBORSI	
	PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	CIRCOLARI E MESSAGGI PRA
COMUNICAZIONI ATTI		Segreteria Direzione
COMUNICAZIONI D.T.T.		Tutto il Personale
COMUNICAZIONI STUDI CONSULENZA DELEGAZIONI		Segreteria Protocollo
CONCESSIONARI		
DEMOLITORI AUTORIZZATI		
DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE		
GESTIONE ARCHIVIO CARTACEO		
IMPOSTA PROVINCIALE		
INSOLUTI AG.STA		
MONITORAGGI		
NORMATIVA P.R.A.		
PRIVATI		
PROVVEDIMENTI GIUDIZIARI E AMMINISTRATIVI		
RICHIESTA ATTI		
RICHIESTA RETTIFICHE		
SPORTELLI TELEMATICI		
SPORTELLI TELEMATICI PRA		
PERSONALE	CIRCOLARI	Direzione
	COMUNICAZIONI	Segreteria Direzione
	DIPENDENTI	Segreteria Protocollo
	DIPENDENTI (FASCICOLO)	
	DIRETTORE	
	FOGLI PRESENZA	
	GIUSTIFICATIVI ASSENZA	
	FORMAZIONE	
	ORDINI DI SERVIZIO	
	PROCEDIMENTI DISCIPLINARI	
	SINDACATI	
	VICARIO	

	VISITE FISCALI	
--	----------------	--

SINDACATI	OO.SS.	Direzione
	R.S.U.	Segreteria Direzione
		Segreteria Protocollo
		Sindacati

DIREZIONE	CHIUSURA SPORTELLI (PROCURA GEN.)	Direzione
	COMUNICAZIONI SEGRETARIO GENERALE	Segreteria Direzione
	COMUNICAZIONI VARIE	
	CORRISPONDENZA DIREZIONI CENTRALI	
	DELIBERE	
	INCARICHI	
	PRIVACY E SICUREZZA DATI	
	PROCEDIMENTI PENALI	
	PROGETTI	
	REGOLAMENTI ORGANIZZATIVI ACCORDI DI LAVORO	
	RITIRO AUTORIZZAZIONI PROVINCIA AG.	
	SEGNALAZIONI AUTORITA' P.S.	
	VERBALI ISPEZIONI	

CONTABILITA' ANALITICA	ANTICIPO MISSIONI	Direzione
	CARTELLE ESATTORIALI UTENZE	Segreteria Direzione
	CIRCOLARI	Contabilità Analitica
	COMUNICAZIONI	Segreteria Protocollo
	DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI	
	ORDINI PREVENTIVI	
	PAGAMENTI CONSEGNA MATERIALE	
	RECUPERO IPT	
	RIMBORSI	
	VERIFICHE CASSA	

CONTABILITA' 121	COMUNICAZIONI I.P.T	Direzione
	COMUNICAZIONI VARIE	Segreteria Direzione
	INSOLUTI PRA	Contabilità 121
	VERIFICHE CASSA	Segreteria Protocollo
	VERSAMENTO CONTANTI	

URP	COMUNICAZIONI E CIRCOLARI MISSION ASSOCIATIVA	Direzione
	COMUNICAZIONI VARIE DA PRIVATI SU ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA STATO PROCEDIMENTI E CONSULENZA SU SERVIZI	Segreteria Direzione
	COMUNICAZIONI VARIE DAPUBBLICHE AMMINISTRAZIONI SU ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA STATO PROCEDIMENTI E CONSULENZA SU SERVIZI	URP
		Segreteria Protocollo

SICUREZZA 626		Direzione
	Comunicazioni varie Dlgs 626 94	Segreteria Direzione
		sicurezza 626

	Segreteria Protocollo
--	-----------------------

GESTIONE IMMOBILE	CIRCOLARI	Direzione
	CONTRATTI AFFITTI	Segreteria Direzione
	MANUTENZIONE	Segreteria Protocollo
	SERVIZI CONDOMINIALI	
	SERVIZI DI VIGILANZA E RECEPTION	