Automobile Club d'Italia

Manuale di Gestione Documentale
Area Organizzativa Omogena
Automobile Club Ravenna

Approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 15 del 31.10.2022

SOMMARIO

1. PRINCIPI GENERALI 6
1.1 PREMESSE 6
1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE 6
1.3 NORME E TESTI DI RIFERIMENTO E LORO ABBREVIAZIONI 6
1.4 FIGURE DI RIFERIMENTO 7
1.5 DEFINIZIONI 8
1.6 COORDINATORE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE 9
1.7 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE 10
1.8 SERVIZIO PER LA GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICA (SGP) 10
1.9 RESPONSABILE DEL SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DELLA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI (RSP). 10
1.10 CONSERVAZIONE DEL REGISTRO DI PROTOCOLLO 11
1.11 FIRMA DIGITALE 11
1.12 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA 12
1.13 ACCREDITAMENTO DELL'AOO ALL'IPA 12
1.14 TUTELA DEI DATI PERSONALI 12
2. PIANIFICAZIONE, MODALITÀ E MISURE ORGANIZZATIVE E TECNICHE PER L'ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DI SETTORI E DI REPARTO 14
3. PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI 15
4. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI E IL LORO SCAMBIO ALL'INTERNO E ALL'ESTERNO DELL'AOO 16
4.1 IL DOCUMENTO INFORMATICO 16
4.2 IL DOCUMENTO ANALOGICO 16
4.3 DOCUMENTO RICEVUTO 16
4.4 DOCUMENTO INVIATO 17
4.5 DOCUMENTO INTERNO FORMALE 17
4.6 DOCUMENTO INTERNO INFORMALE 17
4.7 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI 17
4.8 SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI 18
4.9 REQUISITI DEGLI STRUMENTI INFORMATICI DI SCAMBIO 19
4.10 FIRMA DIGITALE 19
4.11 POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA 19
5. DESCRIZIONE DI EVENTUALI ULTERIORI FORMATI UTILIZZATI IN RELAZIONE A SPECIFICI CONTESTI OPERATIVI 21
6. INSIEME MINIMO DEI METADATI ASSOCIATI AI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE 22
7. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI 23

7.1 GENERALITÀ 23
7.2 FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALL'AOO 24
7.2.1 PROVENIENZA ESTERNA DEI DOCUMENTI 24
7.2.2 PROVENIENZA DI DOCUMENTI INTERNI FORMALI 24
7.2.3 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLA CASELLA DI POSTA ISTITUZIONALE 25
7.2.4 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA NON ISTITUZIONALE 25
7.2.5 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SU SUPPORTI RIMOVIBILI 26
7.2.6 RICEZIONE DI DOCUMENTI ANALOGICI A MEZZO POSTA CONVENZIONALE 26
7.2.7 ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI 26
7.2.8 ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI ANALOGICI 27
7.2.9 ATTIVITÀ DI PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI 27
7.2.10 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI 27
7.2.11 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI ANALOGICI 28
7.2.12 CLASSIFICAZIONE, ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI 28
7.2.13 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI 28
7.2.14 CONSERVAZIONE DELLE RAPPRESENTAZIONI INFORMATICHE DI DOCUMENTI ANALOGICI 28
7.2.15 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI NELL'ARCHIVIO CORRENTE 29
7.3 FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALLE AOO 30
7.3.1 SORGENTE INTERNA DEI DOCUMENTI 31
7.3.2 VERIFICA FORMALE DEI DOCUMENTI 31
7.3.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E SEGNATURA 32
7.3.4 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI 32
7.3.5 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI ANALOGICI A MEZZO POSTA 32
7.3.6 DOCUMENTI IN PARTENZA PER POSTA CONVENZIONALE CON PIÙ DESTINATARI 33
7.3.7 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI ANALOGICI A MEZZO TELEFAX 33
7.3.8 INSERIMENTO DELLE RICEVUTE DI TRASMISSIONE NEL FASCICOLO 33
8. REGOLE DI SMISTAMENTO E ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI 34
8.1 MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI 34
8.2 CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA 34
8.3 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO ANALOGICO 35
8.3.1 DESCRIZIONE SCHEMATICA DELLA LAVORAZIONE DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO ANALOGICO 35
8.4 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI RICEVUTI 35
8.4.1 DESCRIZIONE SCHEMATICA DELLA LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI RICEVUTI 36

9. UNITÀ ORGANIZZATIVE RESPONSABILI DELLE ATTIVITÀ DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E DI TENUTA DEI DOCUMENTI 37
9.1 SERVIZIO DI TENUTA DEI DOCUMENTI 37
9.2 SERVIZIO DI CONSERVAZIONE ELETTRONICA DEI DOCUMENTI 37
9.2.1 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI ANALOGICI 38
9.2.2 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI 38
10. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE 39
11. ELENCO DEI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE 41
12. REGISTRI PARTICOLARI ASSOCIATI AD AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE DEFINITE DALL'AMMINISTRAZIONE SULL'INTERA STRUTTURA ORGANIZZATIVA 42
13. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE 43
13.1 PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI 43
13.1.1 GENERALITÀ 43
13.1.2 MISURE DI PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI 43
13.2 TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE 43
13.2.1 TITOLARIO 43
13.2.2 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI 44
13.3 FASCICOLI 44
13.3.1 FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI 44
13.3.2 APERTURA DEI FASCICOLI 44
13.3.3 CHIUSURA DEL FASCICOLO 45
13.3.4 PROCESSO DI ASSEGNAZIONE DEI FASCICOLI 45
13.3.5 MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI DEI FASCICOLI 45
13.4 SELEZIONE E SCARTO DEI DOCUMENTI 46
13.4.1 OPERAZIONE DI SCARTO 46
14. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO 47
14.1 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO 47
14.2 REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO 47
14.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO 47
14.3.1 DOCUMENTI INFORMATICI 48
14.3.2 DOCUMENTI ANALOGICI 49
14.4 ELEMENTI AGGIUNTIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO 49
14.5 SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI 49
14.5.1 DOCUMENTI INFORMATICI 49
14.5.2 DOCUMENTI ANALOGICI 50
14.6 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO 50
14.7 LIVELLO DI RISERVATEZZA 50
14.8 CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO 51

14.8.1 REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO PARTICOLARI (RISERVATE) 51
14.8.2 CIRCOLARI E DISPOSIZIONI GENERALI 51
14.8.3 DOCUMENTI ANALOGICI RICEVUTI A MEZZO TELEGRAMMA 51
14.8.4 DOCUMENTI ANALOGICI RICEVUTI A MEZZO TELEFAX 51
14.8.5 DOMANDE DI PARTECIPAZIONE A CONCORSI, AVVISI, SELEZIONI, CORSI E BORSE DI STUDIO 52
14.8.6 FATTURE, ASSEGNI E ALTRI VALORI DI ADDEBITO O CREDITO 52
14.8.7 PROTOCOLLAZIONE DI DOCUMENTI INERENTI A GARE D'APPALTO CONFEZIONATI SU SUPPORTO ANALOGICO 52
14.8.8 PROTOCOLLI URGENTI 53
14.8.9 DOCUMENTI NON FIRMATI 53
14.8.10 PROTOCOLLAZIONE DEI MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA CONVENZIONALE 53
14.8.11 PROTOCOLLO DI DOCUMENTI INFORMATICI PERVENUTI ERRONEAMENTE 53
14.8.12 RICEZIONE DI DOCUMENTI ANALOGICI PERVENUTI ERRONEAMENTE 54
14.8.13 DIFFERIMENTO DELLE REGISTRAZIONI 54
14.8.14 CORRISPONDENZA PERSONALE O RISERVATA 54
14.8.15 INTEGRAZIONI DOCUMENTARIE 54
14.9 REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO 54
14.9.1 ATTRIBUZIONE DEL PROTOCOLLO 54
15. DESCRIZIONE FUNZIONALE E OPERATIVA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO 56
16. RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI 57
17. REGISTRO DI EMERGENZA 58
17.2 MODALITÀ DI APERTURA DEL REGISTRO DI EMERGENZA 58
17.3 MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA 58
18. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI 60
18.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE 60
18.2 DISPOSIZIONI ABROGATE 60
18.3 PUBBLICITÀ DEL PRESENTE MANUALE 60
18.4 OPERATIVITÀ DEL PRESENTE MANUALE 60
ALLEGATO 1 63
ALLEGATO 2 64
ALLEGATO 3 65
ALLEGATO 4 68
ALLEGATO 5 (MANUALE DELLA CONSERVAZIONE)

1. Principi generali

1.1 Premesse

Le pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 2, comma 2 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) adottano, su proposta del Responsabile o del Coordinatore della Gestione documentale, il manuale di gestione documentale come descritto nel par. 3.5 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di maggio 2021".

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 in cui l'Amministrazione opti per una suddivisione in più Aree Organizzative Omogenee, come nel caso di ACI, che ha individuato un insieme di AOO al suo interno, un Coordinatore della gestione documentale.

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 del Capitolo 3, paragrafo 3.5 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di maggio 2021.

Il manuale descrive il sistema di gestione informatica dei documenti 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, approvato dal Consiglio Direttivo, è reso pubblico mediante la pubblicazione sui propri siti istituzionali.

1.3 Norme e testi di riferimento e loro abbreviazioni

TUDA: 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.

CAD: Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell'Amministrazione digitale, e successive modificazioni e integrazioni.

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

Disposizioni urgenti in materia fiscale e finanziaria: Decreto Legge 23 ottobre 2018, art. 13, convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2018 n. 136.

Disposizioni in materia di Protezione dei dati: Regolamento Generale per la Protezione dei dati personali UE n. 2016/679 o GDPR; D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 - Codice della Privacy coordinato ed aggiornato con le modifiche apportate dal D.L. 14 giugno 2019, n. 53, dal D.M. 15 marzo 2019 e dal Decreto di adeguamento al GDPR (Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101).

Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di maggio 2021 e relativi allegati: costituiscono la nuova versione aggiornata delle regole tecniche in materia di formazione, protocollazione, gestione e conservazione del documento, già precedentemente regolate nei DPCM del 2013 e 2014.

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 e dal Capitolo 3, par. 3.1.2 lett. c). Non designato in AC Ravenna*
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. Per AC Ravenna, individuato nel Responsabile di Segreteria*
Responsabile della conservazione: *soggetto responsabile dell'insieme delle attività elencate nel par. 4.5 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di maggio 2021. Per AC Ravenna, individuato nel Presidente.*
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*
***documento analogico:** rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (i documenti cartacei, le registrazioni su nastro - audio e video e le fotografie). All'interno del manuale sarà considerato solo il documento formato su supporto cartaceo prodotto con strumenti analogici (es. documento scritto a mano o a macchina da scrivere) o con strumenti informatici (es. documento prodotto con un sistema di videoscrittura e stampato)*
***documento informatico:** rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti in contrapposizione al documento analogico*
***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 CAD*
***fascicolo di affare:** Il fascicolo di affare conserva i documenti relativi ad una competenza non procedimentalizzata, per la quale, dunque, non è prevista l'adozione di un provvedimento finale.*
***fascicolo di procedimento:** Il fascicolo di procedimento amministrativo conserva i documenti relativi ad una pluralità di atti tra loro autonomi, scanditi nel tempo e destinati allo stesso fine, cioè alla emanazione di un provvedimento finale.*
***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 al par. 3.5 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di maggio 2021*
***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 secondo la normativa vigente*
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 *"Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di maggio 2021*, da cui le presenti sono state tratte.

1.6 Coordinatore della Gestione documentale

Il Coordinatore della Gestione documentale è nominato dall'Amministrazione con atto formale, a firma del legale rappresentante dell'Ente.
In AC Ravenna la figura non è presente, essendovi un'unica area organizzativa omogenea.

1.7 Aree Organizzative omogenee

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

Denominazione Amministrazione	Automobile Club Ravenna
Codice Identificativo assegnato all'Amministrazione	ac_ra
Indirizzo completo dell'Amministrazione	Piazza Mameli 4 – Ravenna (RA)
Indicazione dell'AOO	Automobile Club Ravena
Denominazione dell'Area Organizzativa Omogenea	Automobile Club Ravenna
Codice identificativo assegnato alla AOO	AEE7EEC
Responsabile servizio protocollo	Assistente amministrativo/segreteria
Casella di posta elettronica istituzionale dell'AOO	info@pec.acravenna.it
Data di istituzione della AOO	05/06/2018
Ufficio che svolge l'attività di registrazione di protocollo	Assistente amministrativo/segreteria
Tipo di protocollazione	Centralizzato Ingresso/Uscita

1.8 Servizio per la gestione del Protocollo informatica (SGP)

Nell'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 nella figura dell'assistente amministrativo/segreteria.
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) sollecita il Fornitore del servizio, con apertura immediata di un ticket, al ripristino delle funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie;
d) conserva i documenti analogici con modalità sicure;
e) 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;
f) autorizza le eventuali operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
g) vigila sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
h) cura l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili nel Servizio.

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 con atto formale del Direttore dell'Automobile Club ed è individuato nell'assistente amministrativo/segreteria.
Il Vicario del Responsabile deve essere nominato dal Direttore dell'Automobile Club ed è individuato nel Responsabile Amministrativo Contabile.
Il RSP, il Vicario del Responsabile nonché tutti gli operatori di Protocollo devo ricevere incarico formale al trattamento dei dati, in base alla normativa vigente ed alle disposizioni adottate dall'Ente.

Al Responsabile del Servizio di Protocollo e al suo Vicario (in caso di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile), spettano i seguenti compiti:

a) predisporre lo schema del manuale di gestione documentale relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso ai documenti informatici nel rispetto della

normativa in materia di trattamenti dei dati personali ed in coerenza con quanto previsto nel manuale di conservazione;
b) disporre la pubblicazione del presente Manuale, una volta approvato, nel sito istituzionale dell'Ente, ai sensi del par. 3.5 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di maggio 2021;
c) disporre la pubblicazione delle versioni aggiornate del presente manuale nel sito istituzionale;
d) 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, d'intesa con il Responsabile della Conservazione, il Responsabile dei Sistemi Informativi e il Responsabile della Sicurezza ai fini del Trattamento dati (a*lla data del presente documento, le responsabilità sopra riportate sono riferibili a un unico soggetto, individuato nel Responsabile della Conservazione);*
e) verificare periodicamente la rispondenza del piano di classificazione ai procedimenti amministrativi e agli affari in essere e procedere al suo aggiornamento;
f) assicurare l'adozione di criteri uniformi per la gestione informatica dei documenti.
g) gestire il titolario dell'AOO, individuando, in accordo con il Direttore dell'AC, i profili di abilitazione in capo ai singoli dipendenti e segnalando l'eventuale presenza di diverse UOP all'interno del servizio;
h) essere responsabile dell'archivio e della tenuta di documenti;
i) produrre, ove necessario, le copie informatiche di originali analogici ai sensi dell'art. 22 comma 2 del Codice;
h) autorizzare lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica e gestisce il registro di emergenza in accordo con quanto riportato nell'art. 63 del TUDA (Testo Unico sulla Documentazione Amministrativa);

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 generato e trasmesso automaticamente entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, che garantisce l'immodificabilità del contenuto.

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 le attestazioni di conformità all'originale di cui all'art. 22 comma 2 del Codice.

1.12 Caselle di posta elettronica

L' 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 ultima casella costituisce il domicilio digitale dell'AOO e degli Uffici che ad essa fanno riferimento.

È possibile peraltro che, per esigenze strettamente funzionali, una AOO sia dotata di altre caselle di posta. L'elenco aggiornato delle caselle di posta è riportata nei siti istituzionali.

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*), 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, in modo da garantire l'affidabilità degli indirizzi di posta elettronica; con la stessa tempestività, l'amministrazione comunica la soppressione, ovvero la creazione di una AOO.
Il referente dell'Amministrazione 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 destinati agli addetti abilitati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo veri e propri.
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.
Le modalità di trattamento della documentazione (sia analogica che informatica) nelle fasi di progettazione dei sistemi e dei processi di produzione, gestione e archiviazione dei documenti e degli archivi, valutate e concordate con il RGD, hanno tenuto conto dei principi relativi al trattamento dei dati personali, attuando tutte le attenzioni necessarie e le misure tecniche e organizzative che attuino i principi di protezione dei dati.
In conformità ai principi di cui all'art. 5 del GDPR viene altresì assicurata la liceità, correttezza e trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza.

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 siano 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.

I documenti sulle "Politiche della Sicurezza dei Sistemi e delle Informazioni" e sul "Piano di Sicurezza ICT per il Protocollo Informatico", comprensivo dell'Analisi del Rischio, nel quale si descrive anche l'architettura tecnologica utilizzata, non sono stati pubblicati (per garantire la necessaria riservatezza) ma sono conservati, nella loro versione aggiornata, agli atti, a disposizione per eventuali richieste di verifiche da parte delle Autorità e degli Organi di Controllo. Il Responsabile della Conservazione Documentale ha approvato, con delibera presidenziale n. 15 del 31/10/2022 il Piano della Sicurezza Informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici (All. A).

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

Nel cap. 16 sono invece illustrate le modalità di rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali.

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 Il documento informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
Per le definizioni si faccia riferimento alla versione vigente del CAD e delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di maggio 2021

4.2 Il documento analogico

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 analogico 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 analogico, 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.

4.3 Documento ricevuto

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

Un documento informatico può essere recapitato:
1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;

2. su supporto rimovibile quale, ad esempio, *CD ROM, DVD, 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.

4.4 Documento inviato

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

4.5 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 sottoscritto e protocollato.

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

4.6 Documento interno informale

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente ad 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.

4.7 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.

• è identificato in maniera univoca dal numero di protocollo assegnato
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 e garantiscono l'immodificabilità e l'integrità del documento. Tale requisito è soddisfatto anche per i documenti non firmati, in quanto, come previsto dalle Linee Guida di maggio 2021, il software adottato per l'archiviazione dei documenti garantisce tale requisito.
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 della 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;
• Inoltre, se trattasi di documento informatico, deve essere sottoscritto con firma elettronica avanzata o qualificata da parte del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale;
• se trattasi di documento analogico, 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.

I formati utilizzati per la formazione dei documenti informatici sono conformi all'allegato 2 delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di maggio 2021.

Il fornitore del servizio di gestione documentale (ACI Informatica S.p.A.), nel caso in cui dovesse riscontrare che qualcuno dei formati utilizzati risulti obsoleto e comunque non più in grado di garantire il requisito di interoperabilità, ne dà tempestiva comunicazione al Coordinatore della Gestione Documentale, col quale valuta eventuali procedure di riversamento in accordo con l'allegato 2 "Formati di file e riversamento" delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di maggio 2021"

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, devono essere convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità (es.pdf).

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, 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.

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC), di norma riservata alla comunicazione verso l'esterno dell'Ente, consente di:
• garantire l'identità del mittente in quanto ha implicitamente valenza di firma elettronica semplice;
• 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, ove le AOO interessate utilizzino la funzione di interoperabilità aggiornata secondo l'allegato 6 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di maggio 2021, la generazione e l'invio in automatico di "ritorno conferma ricezione" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione della AOO ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se consegnato nella rispettiva casella PEC, fatto attestato dalla generazione della Ricevuta di Consegna.
La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa vigente ed in particolare con l'allegato 6 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di maggio 2021, 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 (raccomandata) nei casi consentiti dalla legge.

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

In AC 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 AC, la registrazione particolare è attuata attraverso l'utilizzo della "funzionalità minima" in accordo con le "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di maggio 2021.
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 della 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 flusso riportati nelle pagine seguenti.

Essi si riferiscono ai documenti:
• ricevuti dalla AOO, dall'esterno o anche dall'interno se destinati ad essere ritrasmessi in modo formale in seno alla AOO;
• inviati dalla AOO, all'esterno o anche all'interno della AOO in modo formale.

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

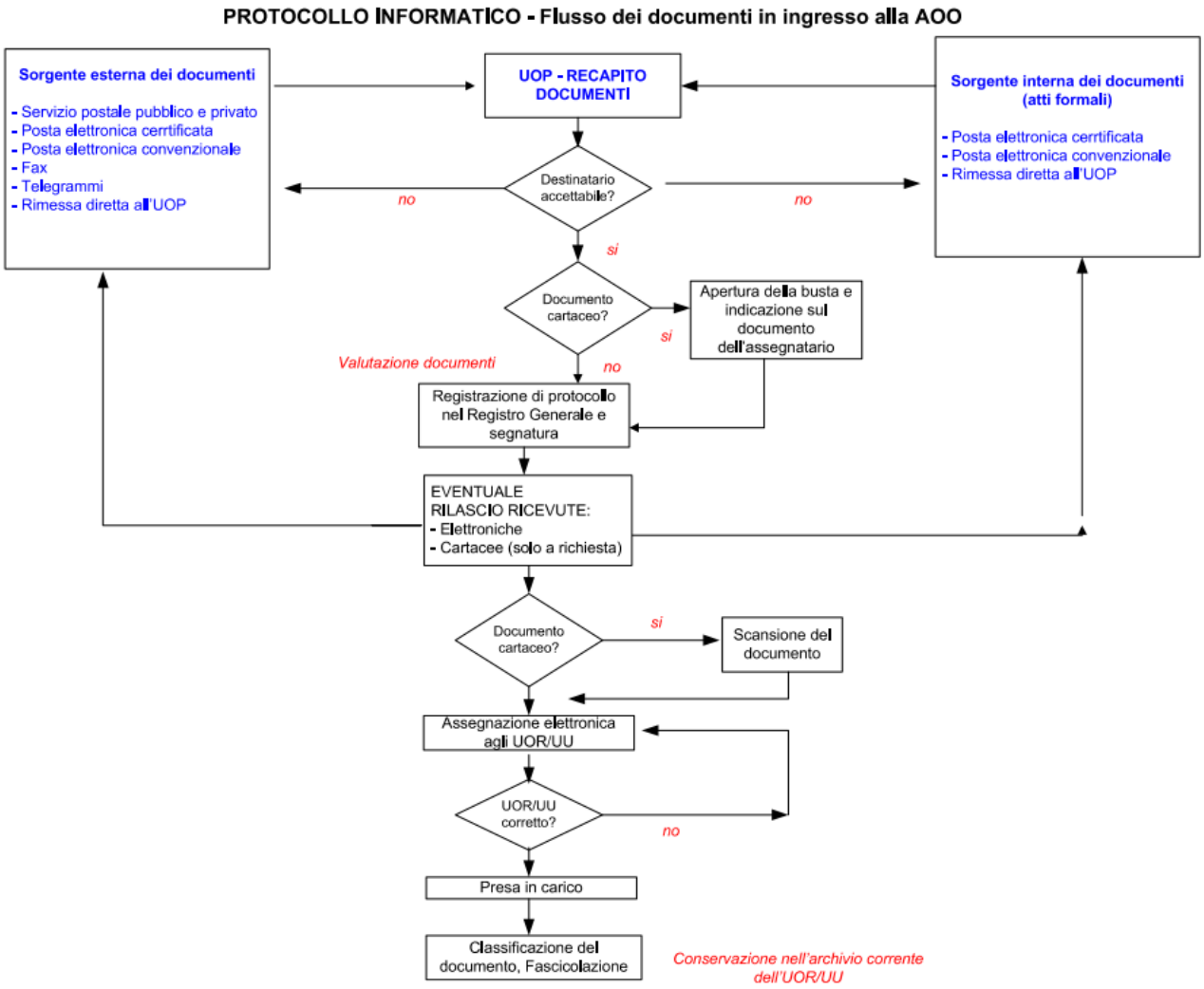
Come previsto dalla normativa vigente, i flussi di seguito descritti sono il risultato del processo di censimento, di descrizione e di reingegnerizzazione dei processi della AOO, quale fase propedeutica ad un efficace ed efficiente impiego del sistema di protocollazione informatica e gestione documentale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

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 gestiti all'interno del sistema di gestione documentale sono sviluppati, per omogeneità e completezza di trattazione, più avanti nel documento.

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.

7.2 Flusso dei documenti ricevuti dall'AOO



7.2.1 Provenienza esterna dei documenti

I documenti che sono trasmessi da soggetti esterni all'amministrazione sono, oltre quelli richiamati nel capitolo 4, i telefax, i telegrammi e i supporti informatici 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.

7.2.2 Provenienza di documenti interni formali

Per sorgente interna (alla AOO) dei documenti si intende qualunque UOR (Unità Organizzativa Responsabile) mittente interna alla AOO che invia formalmente tramite il RPA la propria corrispondenza all'UOP della AOO, per essere a sua volta nuovamente trasmessa, nelle forme opportune, ad altro UOR della stessa AOO o ad altra Amministrazione o altra AOO dell'Ente.

Il documento, se di tipo informatico, è formato secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli e recapitato con la posta elettronica (preferibilmente certificata).
Nel caso di trasmissione interna, se al documento sono associati allegati che superano la dimensione della casella di posta elettronica della 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 (es. GDrive,).
Nel caso di documenti di tipo analogico il mezzo di recapito del documento può essere il servizio di posta interna.

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 di documento ricevuto via PEC tramite interoperabilità è prevista, da parte del sistema e prima della registrazione di protocollo, una verifica formale anche sulla firma apposta sul file di segnatura e sulla corrispondenza delle impronte registrate nello stesso file e relative al documento principale ed agli allegati ricevuti, in accordo con quanto espresso nelle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di maggio 2021.
L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dall'allegato 6 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di maggio 2021, 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 della normativa vigente sulla 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 venga 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 informatici possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica.
Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di files, la 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 analogici a mezzo posta convenzionale

I documenti analogici 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 alla AOO competente dietro acquisizione della firma per ricevuta
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 analogico 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 informatici

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta istituzionale dell'AOO (certificata o no), messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo provvede a protocollare in entrata il documento ricevuto e successivamente lo protocolla in uscita per inviarlo, ove possibile, alla AOO competente, o, in alternativa, per inviarlo al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa AOO".

7.2.8 Errata ricezione di documenti analogici

Nel caso in cui pervengano erroneamente all'UOP documenti indirizzati ad altri soggetti. Possono verificarsi le seguenti possibilità:
• 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, informatici 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 dalla 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 della 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 analogici

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

7.2.12 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti all'UOP eseguono la classificazione del documento sulla base del titolario di classificazione adottato presso la 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.

7.2.13 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 della AOO, subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione.

7.2.14 Conservazione delle rappresentazioni informatiche di documenti analogici

I documenti ricevuti su supporto analogico, 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;
- 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 informatiche dei documenti analogici sono archiviate, secondo le regole vigenti, sui sistemi del Fornitore, in modo non modificabile al termine del processo di scansione.
I documenti analogici dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine e conservazione a norma, possono essere alternativamente:

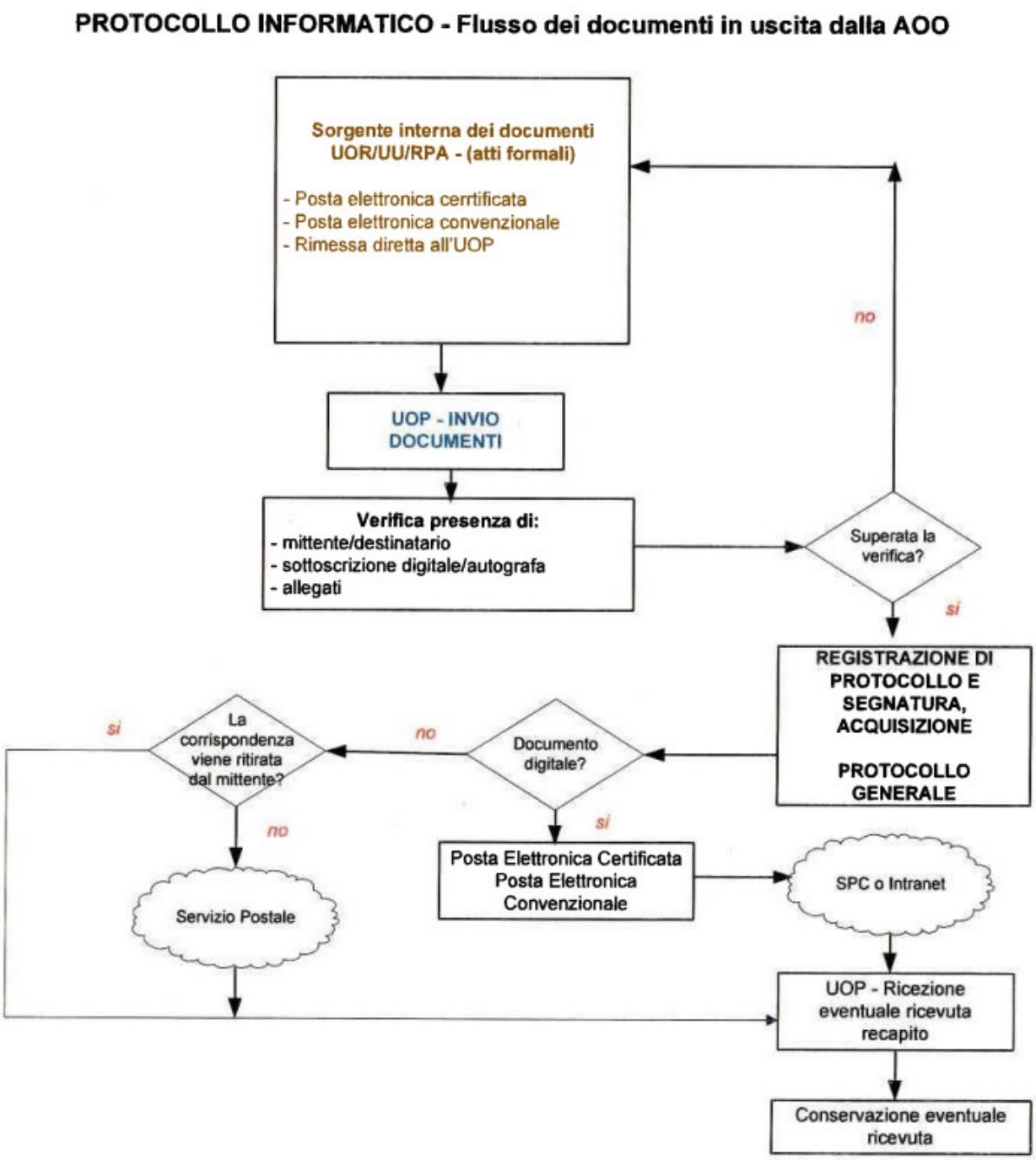
- distrutti (si ricorda che la distruzione di documenti analogici, di cui è obbligatoria la conservazione, è consentita soltanto dopo il completamento della procedura di conservazione a norma – **vedi nota al paragrafo**);
- conservati agli atti dell'UOP per le operazioni di fascicolazione e conservazione 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.

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 dalla AOO.

7.3. Flusso dei documenti inviati dalle AOO



7.3.1 Sorgente interna dei documenti

Nel grafico di cui al paragrafo 7.3 per sorgente interna (alla AOO) dei documenti si intende qualunque UOR (Unità Organizzativa Responsabile) mittente interna alla AOO che invia formalmente tramite il RPA la propria corrispondenza all'UOP della AOO per essere a sua volta nuovamente trasmessa, nelle forme e nelle modalità più opportune, ad altra amministrazione o ad altro ufficio della stessa AOO.
Per "documenti in uscita" s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici della AOO nell'esercizio delle proprie funzioni aventi rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi ad altra amministrazione ovvero ad altro ufficio della stessa AOO.
Il documento è di norma di tipo informatico, formato secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli e recapitato con la posta elettronica (preferibilmente 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, ,…).
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 di documento informatico o analogico, sono inoltrati alla/e UOP di riferimento:
• documenti informatici – nella casella di posta interna dedicata alla funzione di "appoggio" per i documenti informatici 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 nella AOO, ogni UOP è autorizzata dalla 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 segnatura

Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura 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. La spedizione deve avvenire esclusivamente via PEC tramite interoperabilità se il destinatario è un'altra AOO (sia di altre PA sia dello stesso Ente).
In presenza di più UOP, la protocollazione e la segnatura della corrispondenza in partenza, sia essa afferente a documenti informatici che a documenti analogici, è effettuata direttamente dalle singole UOP abilitate in quanto collegate 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 segnatura al documento, è possibile allegare al documento stesso una "segnatura 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 all'allegato 6 delle Linee Guida.
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 alla AOO).
Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO deve avvalersi del servizio di "Posta Elettronica Certificata", attraverso l'apposita funzionalità presente nella procedura di Protocollo Informatico, fatti salvi gli altri casi previsti dalla normativa.
La PEC, come noto, è 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 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 analogici 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 alternativa, si procede mediante consegna della corrispondenza analogica in uscita al fornitore affidatario del relativo servizio.

7.3.6 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.

7.3.7 Trasmissione di documenti analogici 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.

7.3.8 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

La minuta del documento analogico spedito, ovvero le ricevute dei messaggi telefax, ovvero le ricevute informatiche del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti informatici, 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 presso l'Ufficio di Segreteria, previa consultazione, in caso di dubbio, del Direttore 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 titolario della 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 stesso) 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 titolario. 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

Se il documento pervenuto appare di particolare rilevanza, va preventivamente inviato in visione al Direttore dell'AC che valuterà il workflow da seguire in merito alla protocollazione.

8.3 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato analogico

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato analogico, 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 analogici gestiti dall'UOP sono di norma smistati entro 24 ore, 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 analogico

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
5	Assegnazione al Destinatario	**Automatica**	Documento scansionato	dati e immagine del documento spediti al destinatario	L'operatore spedisce il documento al destinatario tramite procedura
6	Archiviazione originale documento analogico	**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 informatici ricevuti

I documenti informatici ricevuti dalla AOO per via telematica o comunque in qualche modo disponibili, sono assegnati all'UOR competente attraverso i canali telematici della 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 di Protocollo Informatico.

8.4.1 Descrizione schematica della lavorazione dei documenti informatici ricevuti

Rispetto all'equivalente modello di schema "analogico" la fase di acquisizione avviene attraverso un processo di importazione dei documenti da protocollare e, non essendoci un originale analogico da "archiviare" in fascicoli analogici.

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	L'operatore applica la cd. Segnatura Elettronica
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 procedura
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 della 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 aggiornato delle AOO è consultabile sul sito dell'IPA.
Presso **l'Automobile Club Ravenna,** l'unità organizzativa preposta alla protocollazione dei documenti è **l'Ufficio amministrazione e segreteria** (che svolge le funzioni di Ufficio Protocollo)

9.1 Servizio di tenuta dei documenti

Relativamente all'organizzazione e alla tenuta dei documenti dell'amministrazione è istituito 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 di Conservazione elettronica dei documenti è realizzato al fine di trasferire su supporto informatico in maniera immodificabile, tra gli altri, anche dei documenti gestiti dal protocollo informatico e il registro di protocollo informatico.

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 Linee Guida 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.

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 dell'analogico 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 analogico, allegandola alla copia informatica, ai sensi dell'art. 22 comma 2 del Codice e l'archiviazione seguirà le modalità di cui al successivo paragrafo.

Resta salvo quanto espresso dall'art. 22 comma 4 del CAD, che prevede che le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono tratte se la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.

Nei casi di necessità di dematerializzazione di grosse quantità di documenti analogici ci si potrà avvalere, ove la normativa e le tecnologie lo consentano, di strumenti automatizzati in toto o parzialmente, previa analisi costi/benefici da parte del Coordinatore della gestione documentale.

9.2.2 Archiviazione dei documenti informatici

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 della 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).
Ciascuna AOO definirà le modalità di gestione documentale relative ai registri particolari ed ai repertori (registri non di protocollo).

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 della 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, quindi tali registrazioni particolari avvengono all'interno del sistema di protocollo attraverso apposita funzionalità.

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

Nessun registro presente

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 precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti".

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 di classificazione

13.2.1 Titolario

Il titolario 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 titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento.

Ogni AOO dovrà allegare il proprio titolario, che rappresenta il suo piano di classificazione della gestione documentale.
Le modifiche da apportare al titolario devono essere richieste esclusivamente dal Direttore dell'AC, eventualmente su proposta del RSP, se ritenute necessarie 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.
Le versioni aggiornate dei titolari di tutte le AOO, comprensive dei relativi funzionigrammi, sono conservate presso i Sistemi Informativi dell'ACI.

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 della 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 della AOO, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolario.

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, possono essere riuniti in fascicoli.
In tal caso, 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, ecc.)
- nome fascicolo
- data di apertura del fascicolo

- tipologia fascicolo
- altre amministrazioni partecipanti
- RUP
- assegnatario
- oggetto del fascicolo
- elenco dei documenti contenuti (id documenti e tipi documenti)
- identificativo del fascicolo medesimo apposto con modalità idonee a consentirne l'indicizzazione e la ricerca attraverso il sistema di cui all'articolo 40-ter nel rispetto delle Linee Guida.

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 alla AOO, l'UOP abilitato all'operazione di fascicolazione, sentito eventualmente l'UOR competente in materia, 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 analogico, 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 dalla 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 registro giornaliero di protocollo viene prodotto in maniera automatica dalla procedura di Protocollo Informatico e riversato automaticamente, entro la giornata lavorativa successiva, al sistema di conservazione a norma, tenuto dal Fornitore.

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, informatici ed analogici).
Su ogni documento ricevuto o spedito dalla 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:

- Numero di protocollo (generato automaticamente dal sistema in forma non modificabile)
- Data protocollo (generato automaticamente dal sistema in forma non modificabile)
- Tipo documento
- Mittente per il protocollo in entrata o destinatario per il protocollo in uscita registrati in forma non modificabile
- Tipo soggetto relativo al mittente per il protocollo in entrata o al destinatario per il protocollo in uscita
- L'assegnatario del documento per il protocollo in entrata o il proponente ed il/i firmatario/i del documento per il protocollo in uscita (proponente e firmatario sono registrati in forma non modificabile)
- Modalità ricezione per protocollo in entrata o modalità di invio per protocollo in uscita
- Tipologia mittente per protocollo in entrata o tipologia destinatario per protocollo in uscita
- Oggetto registrato in forma non modificabile
- Riservato (Si/No)
- Modalità di formazione del documento principale
- Conformità copie immagine su supporto informatico (Si/No)
- Indice di 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 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 decidere di fare aggiungere alla maschera di protocollo dei campi specifici per tutte o alcune AOO.

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 analogici

La segnatura di protocollo di un documento analogico 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 analogici 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.
Per le operazioni di annullamento ciascuna AOO opera secondo una delle seguenti modalità:

1) Gli operatori di protocollo possono annullare e solo gli utenti con ruolo RESPONSABILE SERVIZIO possono confermare l'annullamento;
2) Gli utenti con ruolo RESPONSABILE SERVIZIO possono annullare e notificare ad un qualunque operatore di protocollo l'annullamento.

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) di cui al cap. 11 sono sottratte alla visibilità e alla consultazione da parte di chi non sia espressamente abilitato. Nell'oggetto, deve essere esplicitamente indicato, il termine "Riservato".

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 analogici 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 analogici 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 relativa a documenti informatici 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 passive

Le fatture passive provenienti dallo SDI vengono registrate dal software di contabilità.

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

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 informatico o analogico da inviare.

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 Protocollazione 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 convenzionale;
• 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 informatici pervenuti erroneamente

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

14.8.12 Ricezione di documenti analogici pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento analogico erroneamente inviato all'amministrazione, l'addetto al protocollo provvede o ad annullare il protocollo stesso o 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.

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 ACI Informatica S.p.A.

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 della AOO sono costantemente aggiornate a cura del RSP.

17. 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.
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.
In allegato al manuale viene riportato un modello di riferimento.
Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.
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.

17.1 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 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**

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.

17.2 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 della 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.

17.3 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 suoi delegati, riportare dal registro di emergenza al sistema di protocollo generale le protocollazioni relative ai documenti protocollati fuori linea, non appena possibile successivamente al ripristino delle funzionalità del sistema.
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.

Il RSP provvede alla chiusura del registro di emergenza annotando sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

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;

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 Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le indicazioni per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti; pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'ACI.
Il Manuale, a tal fine, è adottato ed è pubblicato sulla Intranet e sul sito istituzionale dell'AC, ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3 dicembre 2013.

18.4 Operatività del presente manuale

Il presente regolamento è operativo dalla data di pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente.

Allegati al Manuale di Gestione Protocollo Informatico

All.1: Registro di Emergenza Protocollo

All.2: Manuale utente del Fornitore ACI Informatica S.p.A

All.3: Titolario

All. 1

Registro di emergenza di Protocollo

Automobile Club d'Italia

Data : ___ / ___ / _____ **Aoo :** _____

Motivazione interruzione servizio : Ora ripresa servizio :

n. protocollo/settore	E/U	Mittente/Destinatario	Oggetto del Documento

Sigla operatore protocollo

Pag.

All. 2

Manuale utente del Fornitore ACI Informatica S.p.A

All. 3

Titolario