

SOLUZIONI PER IL SISTEMA ECONOMICO S.P.A.

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

1.0 Rev. 6

Distribuzione: Pubblica

Stato: Approvato

PRESENTAZIONE

Ai sensi dell'art. 1, comma 3 della legge 31 dicembre 2009, n.196 e ss.mm. (Legge di contabilità e di finanza pubblica), l'Istat predispone l'elenco delle unità istituzionali che fanno parte del settore delle Amministrazioni Pubbliche (Settore S13), i cui conti concorrono alla costruzione del Conto economico consolidato delle Amministrazioni Pubbliche. Nell'elenco predisposto dall'Istat e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n. 210 del 10 settembre 2014 è stata inserita anche SOSE.

Inoltre, l'art. 2 del D.lgs. 82/2005, come modificato con il D.lgs. 179/2016, stabilisce che le disposizioni del CAD – Codice dell'Amministrazione Digitale – si applicano alle pubbliche amministrazioni nonché alle società a controllo pubblico, tra cui anche SOSE.

L'adesione al CAD e i necessari adeguamenti organizzativi e tecnologici che ne derivano sono diventati una priorità di SOSE, nel contesto più generale degli obiettivi e delle strategie concordate e definite con il MEF.

Il presente documento reca il Manuale di Gestione del protocollo informatico, dei documenti e degli archivi (o più sinteticamente **Manuale di Gestione Documentale**) che le Aziende Pubbliche sono chiamate a predisporre ai sensi dell'art. 3, comma c) del DPCM 31 ottobre 2000 con le modalità riportate nel successivo art. 5. Inoltre SOSE, con la pubblicazione del documento, nel proprio sito istituzionale, si adegua al DPCM 3 dicembre 2013 contenente le "Regole tecniche in materia di protocollo informatico ai sensi degli artt. 40bis, 41, 47 e 71 del CAD – Codice dell'Amministrazione Digitale".

Tale documento è impostato sulla base del modello di riferimento "Manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio delle Pubbliche Amministrazioni" (i Quaderni, n. 21 del febbraio 2006) proposto dal CNIPA (ora AgID).

Sotto il profilo applicativo, SOSE si è dotata di un protocollo informatico unico, coerentemente a quanto disciplinato dall'art. 3, comma 1, lettera e) del DPCM 3.12.2013.

Con l'entrata in funzione del protocollo e con l'avvio del sistema di digitalizzazione dei documenti, viene adottato un titolario di classificazione, predisposto con lo scopo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a medesimi procedimenti amministrativi secondo una logica di processo.

INDICE

PRESENTAZIONE	2
SEZIONE 1 – GENERALITÀ E ATTI PRELIMINARI	6
1. PRINCIPI GENERALI	7
1.1. PREMessa.....	7
1.2. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE.....	7
1.3. ACRONIMI, DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO	7
1.4. UNICA AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA	8
1.5. IL RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE.....	9
1.6. CONSERVAZIONE DELLE COPIE DI RISERVA	10
1.7. SOTTOSCRIZIONE E SCAMBIO DI DOCUMENTI INFORMATICI	10
1.8. TUTELA DEI DATI PERSONALI	11
1.9. CASELLE DI POSTA ELETTRONICA.....	11
1.10. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....	12
1.11. FORMAZIONE.....	12
1.12. ACCREDITAMENTO DELL'AOO ALL'IPA.....	12
2. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA STESURA DEL MANUALE DI GESTIONE	13
3. ELIMINAZIONE DEI REGISTRI DI PROTOCOLLO DIVERSI DAL REGISTRO UFFICIALE DI PROTOCOLLO INFORMATICO E DEI DOCUMENTI CARTACEI	14
SEZIONE 2 – IL DOCUMENTO	15
4. IL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO	16
4.1. TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI	16
4.1.1. DOCUMENTI IN ARRIVO	16
4.1.2. DOCUMENTI IN PARTENZA.....	17
4.1.3. DOCUMENTI TRA UFFICI (INTERNI DELL'AOO).....	17
4.2. DOCUMENTI ANALOGICI.....	18
4.3. REPERTORI.....	18
4.4. DOCUMENTI PUBBLICI O RISERVATI	18
4.5. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI.....	18
SEZIONE 3 – FLUSSI OPERATIVI	20
5. FLUSSO DI LAVORAZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI	21
5.1. GENERALITÀ	21
5.2. FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALL'AOO.....	21
5.3. FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALL'AOO	25
5.4. REGISTRAZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI.....	26
5.5. DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE A PROTOCOLLO INFORMATICO	27
5.6. REPERTORI.....	28
5.7. DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE	28
6. SMISTAMENTO E ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI	29
6.1. ATTIVITÀ DI SMISTAMENTO E ASSEGNAZIONE.....	29
6.2. ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI.....	29
6.3. CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA	29
6.4. MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI	30
6.5. ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI INVIATI	30
7. PRODUZIONE E ARCHIVIAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	30
7.1. UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO.....	30

7.2.	REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO	31
7.3.	REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	31
7.4.	ELEMENTI FACOLTATIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	32
7.5.	SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI	32
7.6.	ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	33
7.7.	MODIFICA FILE/IMMAGINI DI UN PROTOCOLLO.....	34
7.8.	LIVELLO DI RISERVATEZZA	34
7.9.	ALCUNI CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	34
7.10.	REGISTRO INFORMATICO DI PROTOCOLLO (RIP)	36
SEZIONE 4 – CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI		38
8.	SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI	39
8.1.	TITOLARIO (O PIANO DI CLASSIFICAZIONE).....	39
8.2.	FASCICOLAZIONE	40
8.3.	CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI.....	42
9.	GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI.....	43
9.1.	WORKFLOW DOCUMENTALE.....	43
9.2.	MATRICE DELLE CORRELAZIONI	43
9.3.	CATALOGO DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	43
9.4.	AVVIO DEI PROCEDIMENTI E GESTIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO	43
SEZIONE 5 – DISPOSIZIONI FINALI		44
10.	PIANO DI SICUREZZA.....	45
11.	PROTOCOLLO DI EMERGENZA	46
11.1.	IL REGISTRO DI EMERGENZA.....	46
11.2.	MODALITÀ DI APERTURA DEL REGISTRO DI EMERGENZA	46
11.3.	MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....	46
11.4.	MODALITÀ DI CHIUSURA E RECUPERO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	47
12.	AUTENTICAZIONE E PRIVILEGI D’USO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	48
12.1.	GENERALITÀ	48
12.2.	ABILITAZIONI INTERNE PER L’UTILIZZO DEI SERVIZI DI PROTOCOLLO.....	48
12.3.	PROFILI D’USO	48
12.4.	CREAZIONE E GESTIONE DELLE UTENZE E DEI RELATIVI PROFILI D’USO.....	49
12.5.	DELEGATI DEL RGD	49
12.6.	RIPRISTINO DELLE CREDENZIALI DI AUTENTICAZIONE	49
13.	APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE DI GESTIONE	50
13.1.	MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE.....	50
13.2.	REGOLAMENTI ABROGATI	50
13.3.	PUBBLICITÀ DEL MANUALE DI GESTIONE	50
13.4.	OPERATIVITÀ DEL MANUALE DI GESTIONE.....	50
SEZIONE 6 – ALLEGATI		51
ALLEGATO 1		52
TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI AZIENDALI		52
- OMISSIS -		52
ALLEGATO 2		53
NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....		53

ALLEGATO 3	56
DEFINIZIONI.....	56
ALLEGATO 4	61
REPERTORI.....	61
ALLEGATO 5	62
FLUSSI OPERATIVI.....	62
ALLEGATO 6	65
PIANO DI SICUREZZA SPECIFICO DEL SISTEMA DI PROTOCOLLAZIONE INFORMATICA.....	65

SEZIONE 1 – GENERALITÀ E ATTI PRELIMINARI

➤ PRINCIPI GENERALI

- METODOLOGIA PER LA STESURA DEL MANUALE DI GESTIONE**
 - ELIMINAZIONE DEI REGISTRI DIVERSI DAL REGISTRO DI PROTOCOLLO INFORMATICO**

1. PRINCIPI GENERALI

1.1. Premessa

Obiettivo del presente **Manuale di Gestione Documentale** (d'ora in avanti indicato anche come MGD) è:

- descrivere il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici coerentemente a quanto stabilito dalla normativa e dalle direttive impartite presso SOSE – Soluzioni per il Sistema Economico S.p.A. (di seguito SOSE), in termini di *supporto* all'espletamento delle attività degli utenti del sistema, nei loro diversi ruoli all'interno dell'organigramma, in quanto una corretta ed efficace gestione dei documenti aziendali rappresenta un obiettivo comune a tutti gli utenti;
- realizzare le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno di SOSE, attraverso il corretto funzionamento del protocollo informatico, ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa;
- favorire, tra gli altri elementi, la *digital transformation* nell'ottica di una maggiore efficienza dei processi associata a un incremento di produttività e al miglioramento dei processi decisionali.

In ottemperanza a quanto stabilito dalle direttive e dalle norme di seguito richiamate, le regole e le procedure riportate sul MGD sono state definite a conclusione delle attività preliminari di rilevazione, analisi e disegno dei processi interni di SOSE connesse con la gestione dei documenti, la migrazione dei documenti in ingresso dal supporto cartaceo al supporto informatico, l'introduzione di un sistema di classificazione e di un piano di conservazione.

Il MGD, a eccezione di alcuni allegati contenenti informazioni confidenziali e/o di interesse esclusivamente interno alla società, è pubblicato sul sito internet istituzionale di SOSE nella sezione "Società trasparente/Altri contenuti".

1.2. Ambito di applicazione del Manuale

Il presente manuale di gestione documentale è adottato ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera d) del DPCM 03.12.2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico".

Il MGD descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti, oltre alla gestione dei flussi documentali di SOSE.

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

1.3. Acronimi, definizioni e norme di riferimento

Di seguito si riportano gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- **MGD** - Manuale di Gestione del protocollo informatico, dei documenti e degli archivi.
- **IPA** - indice delle Pubbliche Amministrazioni
- **RGD** - Responsabile della Gestione Documentale
- **AOO** - Area Organizzativa Omogenea, ovvero un insieme di UOR che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, degli stessi servizi per la gestione dei flussi documentali.

- **UOR** - Unità Organizzativa Responsabile - uno o più uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato.
- **UU** - Ufficio Utente - un ufficio o una struttura organizzativa minima dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal protocollo informatico; ovvero il soggetto, destinatario o emittente del documento.
- **RPA** - Responsabile Procedimento Amministrativo - il personale che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi a un affare.
- **RGD** - Responsabile della Gestione Documentale, il funzionario preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.
- **RPI** - Responsabile della gestione del Prodotto di Protocollo Informatico.
- **PPI** - Prodotto di Protocollo Informatico
- **UOP** - Unità Operativa Protocollante - rappresenta una struttura o una risorsa abilitata alla protocollazione e alla gestione dei flussi documentali, per la propria o più UOR.
- **PDF** - Portable Document Format, formato di file basato su un linguaggio di descrizione di pagina sviluppato da Adobe Systems.

Le norme e i regolamenti di riferimento citati nel Manuale sono riportati in ordine cronologico nell'**ALLEGATO 2**.

I termini più frequentemente utilizzati nel presente Manuale e le relative definizioni sono riportati nell'**ALLEGATO 3**.

1.4. Unica Area Organizzativa Omogenea

Il presente MGD è focalizzato sull'elemento minimo auto consistente, previsto dalle norme, in termini di sistema archivistico e di gestione documentale, cioè l'Area Organizzativa Omogenea - AOO. Un'AOO è definita come un insieme di UOR che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, degli stessi servizi per la gestione dei flussi documentali.

SOSE - Soluzioni per il Sistema Economico S.p.A. costituisce e istituisce un'unica AOO.

Tale scelta organizzativa consente diversi vantaggi:

- omogeneità e unitarietà di organizzazione dei flussi di documenti giuridicamente rilevanti
- indipendenza da eventuali riorganizzazioni aziendali
- uniformità e standardizzazione della classificazione dei documenti
- riduzione della ridondanza
- regolamentazione dell'iter documentale
- riduzione dei costi di gestione.

Il MGD, definito per l'unica AOO di SOSE attivata nel sistema documentale acquisito, è approvato dagli organi societari e, per sua natura, non può essere statico ma soggetto a periodiche o straordinarie revisioni.

All'interno della AOO di SOSE il sistema di protocollazione è unico, indipendentemente dalla dimensione e dall'organizzazione o dalla quantità di documentazione trattata.

Per questi motivi saranno unicj:

- il presente Manuale di Gestione
- la direttiva che descrive le operazioni e le procedure archivistiche, i relativi strumenti e i responsabili.

1.5. Il Responsabile della Gestione Documentale

SOSE, in riferimento alla normativa vigente, ha conferito, con l'ordine di servizio n. 6/2017 del 18 settembre 2017, all'ing. Luigi Leonardo Stradiotti il ruolo di responsabile del "Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi" (Responsabile della gestione documentale).

Al Responsabile, sulla base dei criteri stabiliti dal DPCM 3 dicembre 2013, spetta il compito di:

- predisporre lo schema del Manuale di Gestione Documentale di cui all'art. 5 del suddetto DPCM, con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- predisporre la pubblicazione del Manuale sul sito istituzionale di SOSE;
- proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche, di cui all'art. 3, comma 1, lettera e) del suddetto DPCM, finalizzate alla eliminazione di qualsiasi eventuale protocollo diverso dal protocollo informatico;
- predisporre, d'intesa con il Responsabile dei sistemi informativi, del Responsabile per la sicurezza informatica e del Responsabile del trattamento dei dati personali, il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici;
- abilitare, per il tramite del delegato alla gestione del PPI, gli addetti all'utilizzo del PPI e definire per ciascuno di esso il tipo di profilazione;
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- garantire la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla AOO attraverso l'adozione dei formati standard previsti dalla normativa vigente;
- custodire le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza in luoghi sicuri;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di emergenza del protocollo.

Inoltre, ai fini delle attività istituzionali, il RGD deve assistere la funzione di audit per tutte le operazioni di controllo interno relative ai flussi documentali, alla tenuta del protocollo informatico e alle procedure di conservazione.

Per i casi di vacanza, assenza o impedimento il Responsabile si avvale della facoltà di poter delegare le proprie funzioni nominando uno o più delegati per l'espletamento delle seguenti attività:

- gestione del prodotto di protocollo informatico (PPI) e la tenuta del protocollo informatico sul registro ufficiale e di emergenza
- gestione dei flussi documentali verso il sistema di conservazione e per le procedure di conservazione

- produzione e custodia delle copie di salvataggio delle informazioni contenute nel sistema di protocollo.

SOSE ha inoltre definito il progetto per la realizzazione del "Sistema di gestione documentale", affidandone la responsabilità al responsabile della gestione documentale, con l'obiettivo di adeguarsi agli obblighi normativi in materia di digitalizzazione.

1.6. Conservazione delle copie di riserva

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, al termine della giornata lavorativa, il contenuto del registro informatico di protocollo viene inviato in conservazione.

1.7. Sottoscrizione e scambio di documenti informatici

1.7.1. Sottoscrizione di documenti informatici

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

SOSE si avvale dei servizi di un'autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati gestito dall'Agid.

I documenti informatici prodotti da SOSE, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con **firma digitale**, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità, quali richiamati all'**ALLEGATO 2** del DPCM 3.12.2013.

1.7.2. Strumenti informatici di scambio

Gli strumenti informatici di scambio e gli standard di composizione dei messaggi consentono di 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 smistamento dei messaggi all'interno dell'AOO;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

1.7.3. Firma digitale

La firma digitale rappresenta lo strumento che consente di inviare e ricevere documenti, di sottoscrivere documenti, compresa la copia giornaliera del registro di protocollo e di riversamento, o qualsiasi altro file digitale **con valenza giuridico-probatoria**.

Per l'espletamento delle attività istituzionali SOSE fornisce la firma digitale ai soggetti tenuti alla sottoscrizione di atti a rilevanza giuridica esterna.

La disponibilità della firma digitale non modifica i flussi documentali e le modalità di lavorazione del protocollo informatico e, come prescritto dalla normativa vigente, i messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità.

1.7.4. Verifica delle firme digitali

Il prodotto di protocollo informatico (PPI) prevede funzioni automatiche di verifica della firma digitale apposta dall'utente sui documenti e sugli eventuali allegati.

La funzionalità però permette solo di visualizzare le informazioni complete sulla firma e sul certificato, ma non si collega alle liste della Certification Authority per effettuare il controllo sulla validità della firma.

La sequenza delle operazioni automatiche prevede:

- apertura della busta "virtuale" contenente il documento firmato;
- verifica della validità del certificato;
- verifica della firma (o delle firme multiple).

La busta "virtuale" è costruita secondo la standard *PKCS#7* e contiene il documento, la firma digitale e il certificato rilasciato dall'autorità di certificazione unitamente alla chiave pubblica del sottoscrittore del documento. Il PPI è in grado di supportare la trasformazione del documento in uno dei formati standard previsto dalla normativa vigente in materia (PDF o XML o TIFF) ed effettuare la segnatura di protocollo.

1.8. Tutela dei dati personali

SOSE in quanto 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 D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

In relazione agli adempimenti interni specifici, gli addetti abilitati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo veri e propri, devono attenersi alle medesime istruzioni impartite con lettera d'incarico dal titolare e/o dal responsabile e ai fini del corretto trattamento dei dati.

Per quanto concerne gli adempimenti esterni, l'AOO attua idonee misure organizzative per garantire che i documenti trasmessi sia internamente, sia all'esterno della propria organizzazione, contengano solo eccezionalmente informazioni relative a stati, fatti e qualità personali, strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite e/o comunicate.

Ai fini del trattamento e della protezione dei dati personali, SOSE ha in corso l'adeguamento dei propri sistemi e delle proprie procedure ai termini disciplinati dal nuovo Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 direttamente applicabile a partire dal 25 maggio 2018.

1.9. Caselle di posta elettronica

1.9.1. Posta elettronica certificata (PEC)

SOSE utilizza, ai sensi del CAD, la PEC quale sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna dei messaggi di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili a terzi a ogni effetto di legge.

L'utilizzo della PEC consente di:

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

Il PPI provvede automaticamente a classificare e collegare i messaggi di ritorno in invio/segnatura, accettazione, consegna, conferma protocollazione. Nel caso in cui

venga annullata la registrazione di protocollo del documento inviato telematicamente tramite PEC, il PPI provvede a inviare sia al mittente che al destinatario dello stesso la ricevuta di annullamento protocollazione.

La trasmissione di un documento informatico tramite PEC equivale, dal punto di vista legale, a una raccomandata con ricevuta di ritorno.

L'AOO si è dotata di una casella di PEC istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata nell'iPA e denominata info@pec.sose.it. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell'AOO. SOSE si è dotata di altre PEC riferite a particolari applicazioni o servizi per una corretta gestione dei messaggi e delle relative ricevute.

1.9.2. Posta elettronica convenzionale

L'AOO è dotata di una casella di posta elettronica istituzionale info@sose.it di tipo convenzionale destinata a ricevere messaggi di posta elettronica contenenti documenti ed eventuali allegati che possono, se è il caso, essere destinati alla protocollazione.

SOSE è inoltre dotata di caselle funzionali di posta elettronica in ragione delle proprie strutture organizzative e/o dei processi governati da SOSE stessa, il cui accesso è consentito di norma al personale assegnato alla struttura/processo di riferimento.

Infine, SOSE, in attuazione della Direttiva 27 novembre 2003 del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, munisce tutti i propri dipendenti, compresi quelli per i quali non sia prevista la dotazione di un personal computer, di una casella di posta elettronica.

1.10. Sistema di classificazione dei documenti

Al momento di avvio dell'attività operativa del protocollo informatico è stato adottato un unico titolario di classificazione per l'archivio centrale unico di SOSE.

Si tratta di un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero definita sulla base dei processi dell'AOO, consentendo di organizzare in maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi.

La definizione del sistema di classificazione è stata effettuata prima dell'avvio del sistema di protocollo informatico.

1.11. Formazione

Nell'ambito dei propri piani formativi, SOSE, per le norme di base relative alla tutela dei dati personali, per il sistema di protocollo informatico, di gestione dei documenti e degli archivi, ha predisposto ed eroga in modalità e-learning percorsi formativi specifici e generali per tutte le figure professionali coinvolte.

1.12. Accredimento dell'AOO all'iPA

SOSE, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'indice delle pubbliche amministrazioni (iPA), tenuto e reso pubblico dalla medesima, fornendo le informazioni che individuano SOSE come unica AOO.

SOSE comunica tempestivamente all'iPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa viene resa operativa, in modo da garantire l'affidabilità dell'indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata.

2. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA STESURA DEL MANUALE DI GESTIONE

Il presente Manuale è stato predisposto:

- coerentemente a tutte le norme e le regole emanate in materia di gestione del protocollo informatico, della gestione documentale, delle misure di sicurezza adottate e di protezione dei dati personali;
- sulla base delle esperienze maturate da SOSE e dalle sue risorse professionali impiegate nella gestione documentale;
- nello spirito di fornire indicazioni e direttive all'interno di SOSE.

Il Manuale predisposto per l'AOO:

- descrive le modalità operative di protocollazione, gestione, conservazione e accesso ai documenti amministrativi, affinché ogni operatore possa trovare nel manuale le istruzioni necessarie per svolgere correttamente, per qualsiasi tipo di documento, le operazioni di registrazione (o non registrazione), fascicolazione e archiviazione;
- definisce, con riferimento alle attività di protocollazione, compiti e responsabilità del personale all'interno dell'AOO;
- fornisce le istruzioni per il corretto e sicuro funzionamento e accesso al servizio;
- è reso pubblico secondo le modalità previste dalle norme vigenti.

3. ELIMINAZIONE DEI REGISTRI DI PROTOCOLLO DIVERSI DAL REGISTRO UFFICIALE DI PROTOCOLLO INFORMATICO E DEI DOCUMENTI CARTACEI

Con la pubblicazione del presente Manuale, e con l'avvio del protocollo unico e del sistema di gestione informatica dei documenti, si intendono sostituiti tutti gli attuali protocolli interni e relativi registri (protocolli di Direzione, di unità, di area, del fax, ecc.) o altri sistemi di registrazione dei documenti diversi dal protocollo unico. **Cessano di avere efficacia i registri dei diversi protocolli delle strutture organizzative interne eventualmente ancora esistenti in formato cartaceo.** Tutti i documenti inviati e ricevuti dall'AOO vengono, pertanto, registrati all'interno del registro unico ufficiale di protocollazione informatica.

Il Responsabile della Gestione Documentale (RGD), d'intesa con la funzione di audit interno e con l'autorizzazione del vertice aziendale, può effettuare periodicamente controlli a campione sulla congruità delle registrazioni, sulla corretta sequenza della catena documentale, sulla validità dei criteri di classificazione utilizzati in sede di applicazione del registro unico informatico di protocollo.

Al fine di perseguire la *digital transformation* aziendale, verranno progressivamente (entro i primi tre mesi dalla pubblicazione del manuale) digitalizzati e di conseguenza eliminati, ove possibile, tutti i documenti, i libri bollati e non, gli atti relativi alle procedure, all'organizzazione aziendale e al personale, presenti in formato cartaceo, che verranno registrati, e protocollati, negli appositi repertori e fascicoli definiti all'interno del sistema di protocollazione informatica. Sono esclusi, come più avanti specificato, tutti i documenti che già attualmente, o comunque entro l'anno corrente (2018), vengono registrati con specifiche applicazioni gestionali.

SEZIONE 2 – IL DOCUMENTO

4. IL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

Per documento amministrativo s'intende la rappresentazione analogica, informatica o di qualsiasi altra specie, di atti, fatti o dati aventi efficacia probatoria e dunque giuridicamente rilevanti, prodotti o acquisiti ai fini dell'attività amministrativa. In particolare, ai sensi del DPCM 13 novembre 2014, con **Documento Amministrativo Informatico (DAI)** si identificano gli atti formati con strumenti informatici dalle pubbliche amministrazioni o dalle società a controllo pubblico, nonché i dati e i documenti detenuti dalle stesse che costituiscono informazione primaria e originale da cui è possibile effettuare, su diversi o identici tipi di supporto, duplicazioni e copie per gli usi consentiti dalla legge. Infine, oltre alla naturale associazione determinata dal termine documento, risultano da includere nei DAI (cfr. sito AgID "Cosa si intende per Documento Amministrativo Informatico") anche:

- le registrazioni informatiche delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici;
- i dati derivanti da moduli o formulari presentati tramite strumenti telematici;
- le comunicazioni, istanze e dichiarazioni che pervengono o sono inviate dalla casella PEC (pubblicata sull'iPA) della pubblica amministrazione o della società pubblica;
- i dati e le informazioni scambiate tra pubbliche amministrazioni e società pubbliche.

4.1. Tipologia dei documenti

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

- documento in arrivo
- documento in partenza
- documento tra uffici (interno formale o interno informale).

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

- documento informatico
- documento analogico.

Secondo quanto previsto dall'art. 40 del D.lgs. n.82/2005 (come emendato dal D.lgs. n.179/2016): "Le pubbliche amministrazioni, che dispongono di idonee risorse tecnologiche, formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71".

4.1.1. Documenti in arrivo

Per documenti "in arrivo" s'intendono i documenti giuridicamente rilevanti acquisiti dall'AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata, o a mezzo web;
2. su supporto rimovibile quale, ad esempio, *cd rom, dvd, pen drive, ecc.*, consegnato direttamente alle UOR 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 fax o telegramma
4. con consegna diretta da parte dell'interessato, o tramite una persona dallo stesso delegata, alle UOR.

A fronte delle tipologie descritte ne esiste una terza, denominata "ibrida", composta da un documento analogico (lettera di accompagnamento) e da un documento digitale generalmente trasmesso su supporto rimovibile.

I documenti in arrivo all'AOO vengono protocollati, ed eventualmente classificati e fascicolati, dalle UOP e assegnati, esclusivamente in formato elettronico, alla UOR/UU di competenza. La UOR/UU di competenza, se la UOP non è in grado, può provvedere autonomamente alla classificazione ed eventuale fascicolazione.

4.1.2. Documenti in partenza

Per documenti in partenza s'intendono i documenti informatici giuridicamente rilevanti, compresi di eventuali allegati, prodotti all'interno dell'AOO esclusivamente con mezzi informatici e su supporti informatici e inviati, esclusivamente in formato digitale, a privati, a società, a Enti o ad altre Pubbliche Amministrazioni.

I documenti in partenza vengono trasmessi, dopo essere stati protocollati e classificati, tramite la PEC istituzionale ai destinatari dotati di indirizzo PEC di cui agli elenchi (INI-PEC, ANPR, iPA, ecc.) previsti dalle norme, oppure comunicato dagli stessi destinatari, oppure mediante specifiche applicazioni gestionali.

Nel caso in cui, invece, sia necessaria e/o inevitabile la spedizione della versione analogica del "documento in partenza", il documento viene prodotto con strumenti informatici stampato, sottoscritto in forma autografa e successivamente protocollato.

4.1.3. Documenti tra uffici (interni dell'AOO)

Per documenti tra uffici s'intendono i documenti prodotti all'interno dell'AOO e indirizzati ai propri uffici nell'ambito della stessa AOO. Essi si distinguono in:

- documenti di preminente carattere informativo (interno informale)
- documenti di preminente carattere giuridico rilevante (interno formale, per es. le comunicazioni relative alla gestione del personale).

I documenti interni di preminente carattere informativo sono appunti, memorie informali, brevi comunicazioni scambiate tra uffici e, in quanto tali, non vanno di norma protocollati né registrati. Pur non essendo preclusa la registrazione tramite protocollo informatico, questa tipologia di documenti deve essere normalmente trasmessa con posta elettronica convenzionale.

I documenti interni a carattere giuridicamente rilevante o comunque a rilevanza interna sono quelli redatti per documentare fatti inerenti all'attività svolta o alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento, dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi e, come tali, devono essere protocollati (per es. lettera di dimissioni, giustificativi, richieste di part-time, ecc.).

I documenti interni vengono, di norma, protocollati e classificati da una UOR interna mittente, ma a tale procedura sono abilitati anche le UU e le UOP.

La registrazione dei documenti tra uffici deve essere effettuata una sola volta dal mittente, mentre il destinatario non deve effettuare una nuova registrazione come documento in arrivo.

4.2. Documenti analogici

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

In quest'ultimo caso si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali, in possesso di tutti i requisiti di garanzia e di informazione del mittente e del destinatario, stampato su carta intestata e munito di firma autografa.

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

4.3. Repertori

Nell'ambito del sistema documentale, si definiscono **repertori** quelle serie di documenti che, prodotti internamente o ricevuti dall'esterno, seguono una propria numerazione progressiva nell'anno solare di riferimento, indipendentemente dalla numerazione di protocollo assegnata. Per cui, di norma, a ciascun documento registrato a repertorio viene assegnato dal sistema documentale anche un numero di protocollo del Registro generale.

I repertori attivati presso l'AOO SOSE sono descritti ed elencati nell'**ALLEGATO 4**.

I documenti vengono registrati a repertorio dalle rispettive UOR o UOP competenti che li istruiscono e ne stabiliscono, d'intesa con il RGD, limiti e criteri di consultazione. Alcuni archivi (per es. le Circolari), pur possedendo la caratteristica di repertori, possono essere resi pubblici e consultabili da tutti i dipendenti anche attraverso la intranet aziendale.

4.4. Documenti pubblici o riservati

Tutte le tipologie di documento già menzionate (documenti in arrivo, in partenza, tra uffici, non protocollati o a repertorio) possono essere registrate secondo due stati di visibilità, pubblico o riservato.

- **Documenti pubblici**

Documenti che non contengono dati personali o sensibili e che, tuttavia, possono essere visualizzati solo dagli utenti destinatari per competenza o conoscenza o dagli utenti con specifiche credenziali di accesso al sistema documentale.

- **Documenti riservati**

Documenti che contengono dati personali o sensibili o relativi ad affari societari, i quali non possono essere divulgati a terzi non autorizzati.

Tali documenti possono essere visualizzati solo dagli utenti destinatari per competenza o conoscenza e abilitati alla visualizzazione di documenti riservati (personali o dell'ufficio).

4.5. Formazione dei documenti – Aspetti operativi

I documenti dell'AOO vengono sempre prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa.

Ogni documento formato per essere inoltrato formalmente all'esterno o all'interno:

- deve trattare un unico argomento, indicato in maniera sintetica ma esaustiva dall'autore nello spazio riservato all'oggetto,
- deve essere identificato univocamente da un solo numero di protocollo,
- può fare eventuale riferimento a più fascicoli.

Il **formato** del documento deve essere:

- sempre informatico (PDF) quando trasmesso, sempre via PEC, a un'altra Società o Pubblica Amministrazione;
- informatico (PDF) quando trasmesso a privati (via PEC o posta elettronica convenzionale) o professionisti (via PEC) di cui si conosce l'indirizzo digitale;
- informatico (PDF) quando trasmesso all'interno della Società;
- analogico quando trasmesso a privati, di cui non si conosce l'indirizzo di posta elettronica, o a professionisti che richiedono una firma autografa (per es. atti notarili o legali).

La **firma** del documento deve essere:

- digitale del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale, se trattasi di documento digitale, destinato a un'altra Società pubblica o Pubblica Amministrazione;
- sottoscrizione autografa del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale, se trattasi di documento analogico, destinato a privati o professionisti come specificato per il formato del documento;
- sottoscrizione elettronica semplice se trattasi di documento formale interno.

La firma (e le eventuali sigle se si tratta di documento analogico) necessarie alla redazione e perfezione sotto il profilo giuridico del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dal responsabile della UOR.

Il documento deve consentire l'identificazione della Società mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo della Società
- l'indicazione completa della UOR che ha prodotto il documento
- l'indirizzo completo della Società (via, numero civico, CAP, città, provincia)
- il numero di telefono della UOR
- il codice fiscale/p. iva della AOO

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- il luogo di redazione
- la data (giorno, mese, anno)
- il numero di protocollo
- il numero degli allegati, se presenti
- l'oggetto del documento
- la firma del RPA e/o del responsabile del procedimento come su specificato
- informazioni complete sul destinatario (nome, cognome, sede legale, ecc.).

SEZIONE 3 – FLUSSI OPERATIVI

- ***FLUSSO DI LAVORAZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI***
 - ***SMISTAMENTO E ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI***
 - ***PRODUZIONE E ARCHIVIAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO***

5. FLUSSO DI LAVORAZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo tratta il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, e le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione. L'UOR, come la UOP e l'UU, **non effettua fotocopie o stampe** della corrispondenza trattata, sia in ingresso che in uscita.

5.1. Generalità

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno dell'AOO si fa riferimento ai diagrammi di flusso riportati nell'**ALLEGATO 5**.

Tali flussi sono stati predisposti prendendo in esame i documenti che possono avere rilevanza giuridico - probatoria. Essi si riferiscono ai documenti:

- ricevuti dalla AOO, dall'esterno o dall'interno;
- offerte di gara ricevute dalla AOO;
- inviati dalla AOO, all'esterno o anche all'interno della stessa AOO in modo formale.

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

L'**ALLEGATO 5** contiene il disegno dei flussi di lavorazione dei documenti per le tre tipologie (in arrivo – esterni e interni –, in arrivo – documenti di gara –, in partenza – esterni e interni –) e la descrizione delle relative attività.

5.2. Flusso dei documenti ricevuti dall'AOO

5.2.1. Provenienza esterna dei documenti

I documenti che vengono trasmessi da soggetti esterni all'AOO sono, oltre a quelli richiamati nel capitolo precedente, i telefax, i telegrammi, le mail e i supporti digitali rimovibili. Questi documenti vengono recapitati alla/e UOP designata/e. I documenti che transitano attraverso il servizio postale vengono ritirati/consegnati quotidianamente secondo modalità già in uso e consolidate.

5.2.2. Provenienza di documenti interni formali

Per sorgente interna dei documenti s'intende qualunque RPA o UOR che invia formalmente la propria corrispondenza ad altra UOR o UU della stessa AOO.

Il documento può essere solo di tipo informatico, secondo i formati standard illustrati nel precedente capitolo e i mezzi di recapito della corrispondenza considerati sono la posta elettronica convenzionale o certificata.

Se al documento interno formale sono associati allegati che superano la dimensione massima prevista per i documenti nel sistema di posta elettronica della AOO, si procede a un riversamento (nelle forme dovute) su supporto elettronico rimovibile da consegnare al destinatario del documento.

5.2.3. Ricezione di documenti informatici via posta certificata istituzionale

La ricezione dei documenti informatici, assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale, è accessibile solo alle UOP in cui si è organizzata l'AOO e ad alcuni referenti direzionali.

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

Nel caso in cui venga recapitato per errore un documento indirizzato ad altro destinatario lo stesso è restituito al mittente con le modalità già in uso presso l'AOO.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti relativamente a standard di formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime e accessorie. La ricezione comprende anche le attività di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

Gli addetti della UOP controllano quotidianamente i messaggi pervenuti nella casella di PEC e verificano se sono da protocollare.

5.2.4. Ricezione di documenti informatici via posta elettronica convenzionale o PEC non istituzionale

Il messaggio ricevuto su una casella di posta convenzionale o PEC non istituzionale o comunque non destinata alla UOP, deve essere inoltrato alla casella di posta istituzionale di Sose, inviando anche un messaggio, per conoscenza, al mittente con l'indicazione della casella di posta corretta (info@pec.sose.it).

Nel caso i documenti costituiscano l'offerta tecnico economica relativa a un bando di gara, gli stessi potranno anche pervenire protetti da password di accesso. In tal caso dovranno essere protocollati insieme al frontespizio scansionato della busta contenente le password. Le offerte richieste devono essere inviate dai fornitori partecipanti/invitati alla gara alla PEC indicata nel bando o nell'invito a presentare offerta.

5.2.5. Ricezione di documenti informatici tramite fax server

La ricezione di documenti informatici può avvenire tramite il sistema di fax server di cui è dotata l'AOO. I documenti informatici così pervenuti non devono essere stampati e devono essere trattati con le stesse modalità previste per i documenti ricevuti via posta elettronica certificata.

5.2.6. Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica. Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, l'AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione. La protocollazione di tali documenti si limita alla lettera di accompagnamento.

Superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

5.2.7. Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

I documenti cartacei pervenuti a mezzo posta, ritirati dagli uffici postali dal personale dell'AOO, oppure, consegnati tramite corriere o tramite singoli cittadini/clienti/fornitori alla reception, vengono tutti inoltrati alla UOP di riferimento.

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

La corrispondenza "riservata personale" non viene aperta né protocollata, ma viene consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, in caso avesse valore istituzionale, provvederà a inoltrarla alla UOP per la registrazione.

La corrispondenza ricevuta via telegramma o le ricevute di ritorno della posta raccomandata, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, vengono trattate come un documento cartaceo e allegate al protocollo del documento inviato a mezzo raccomandata.

Quando la corrispondenza non rientra nelle categorie su indicate si procede all'apertura delle buste o dei plichi e si eseguono ulteriori controlli preliminari alla registrazione.

La corrispondenza cartacea in arrivo viene normalmente aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta e contestualmente protocollata. La busta si allega e si archivia con il documento cartaceo per mantenere l'evidenza dei timbri postali.

5.2.8. Errata ricezione di documenti informatici

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta istituzionale dell'AOO (certificata o meno) o in una casella non istituzionale messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa Società".

5.2.9. Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente a una UOP documenti indirizzati ad altri soggetti, possono verificarsi le seguenti possibilità:

- busta indirizzata ad altra AOO di Pubblica Amministrazione
 - a. si spedisce all'AOO corretta;
 - b. se la busta viene aperta per errore il documento, viene protocollato in entrata e in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo "documento pervenuto per errore" e si spedisce alla AOO destinataria apponendo sulla busta la dicitura "Pervenuta e aperta per errore";
- busta indirizzata ad altro soggetto (persona fisica non appartenente all'AOO o giuridica diversa dall'AOO)
 - a. si restituisce alla posta;
 - b. se la busta viene aperta per errore il documento, viene 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 e aperta per errore".

5.2.10. Attività di protocollazione dei documenti

Superati tutti i controlli precedenti i documenti, digitali o analogici, vengono protocollati e registrati nel protocollo generale secondo gli standard e le modalità dettagliate nei capitoli successivi.

5.2.11. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di PEC utilizzato dalla AOO oppure dal servizio di fax, ciascuno con gli standard specifici. Nel caso di ricezione di documenti informatici per mezzo di posta elettronica convenzionale, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito viene effettuata se la notifica è stata richiesta dal mittente stesso.

Non si prevede di effettuare l'invio al mittente della ricevuta di avvenuta protocollazione informatica.

5.2.12. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

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

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

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

- fotocopiare (gratuitamente) la prima pagina del documento
- apporre sulla copia così realizzata il timbro della società con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore.

5.2.13. Archiviazione dei documenti informatici

I documenti informatici vengono archiviati nel sistema di protocollazione informatica in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

I documenti ricevuti per via telematica, se privi di vincoli specifici, vengono resi disponibili agli UU, attraverso la rete interna dell'AOO, subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione. Vengono, se previsto, inviati, periodicamente, in conservazione.

5.2.14. Archiviazione delle rappresentazioni digitali di documenti cartacei

I documenti ricevuti su supporto cartaceo vengono acquisiti in formato immagine attraverso un processo di scansione.

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

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

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei vengono archiviate, secondo le regole vigenti, all'interno del sistema di protocollazione informatica in modo non modificabile.

Anche i documenti con più destinatari vengono riprodotti in formato immagine e inviati solo in formato elettronico.

In ogni caso non vengono riprodotti in formato immagine i documenti di cui all'elenco nei capitoli successivi.

Tutte le UOP sono abilitate all'operazione di scansione dei documenti.

I documenti cartacei, dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine e la protocollazione, vengono archiviati presso la UOP in modalità cronologica.

5.2.15. Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti alla UOP eseguono la prima classificazione (o classificazione di primo livello) del documento sulla base del titolario di classificazione adottato presso l'AOO e provvedono a inviarlo alla UOR di destinazione che:

- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze
- in caso di errore - il documento è ritrasmesso alla UOP di origine
- in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico smistandola al proprio interno all'UU o direttamente al RPA.

5.3. Flusso dei documenti inviati dall'AOO

5.3.1. Sorgente interna dei documenti

Per sorgente interna dei documenti s'intende l'unità organizzativa mittente interna all'AOO che trasmette, tramite la UOP di riferimento, la corrispondenza, nelle forme e nelle modalità più opportune, a un Ente o una Pubblica Amministrazione - Centrale o Periferica -, a un contribuente - persona fisica o giuridica -, a un cliente/fornitore dell'AOO ovvero ad altro ufficio (UU o UOR) della stessa AOO.

Per documenti in partenza s'intendono quelli giuridicamente rilevanti, prodotti dal personale degli uffici dell'AOO, nell'esercizio delle proprie funzioni, e inviati a uno o più dei destinatari su indicati.

Il documento è in formato digitale "realizzato" secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli.

I mezzi di recapito della corrispondenza considerati sono quelli che prevedono la trasmissione del documento nel suo formato digitale senza, tranne casi particolari ed eccezionali, il ricorso alla stampa; la PEC è il mezzo prioritario di trasmissione.

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.

I documenti in partenza possono contenere l'invito al destinatario a riportare i riferimenti della registrazione di protocollo nella lettera con cui eventualmente risponde.

5.3.2. Verifica formale dei documenti

Solo specifiche UOP sono autorizzate dall'AOO, per il tramite del RGD, a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita.

Le UOR provvedono a eseguire al loro interno le verifiche di conformità della documentazione che deve essere trasmessa e predispongono, eventualmente, le bozze di protocollazione.

5.3.3. Registrazione di protocollo e segnatura

La protocollazione e la segnatura della corrispondenza in partenza, sia essa in formato digitale sia, eventualmente, in formato analogico, è effettuata direttamente dalle UOP abilitate.

Le attività di registrazione degli elementi obbligatori e degli elementi accessori del protocollo possono essere effettuate in bozza dal RPA.

5.3.4. Trasmissione di documenti informatici

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica (il destinatario può essere anche interno alla AOO).

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici, coerentemente con quanto previsto nelle procedure di sicurezza aziendale, non possono 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, salvo che si tratti di informazioni che per loro natura o per espressa indicazione del mittente sono destinate a essere rese pubbliche.

5.3.5. Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

La 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 eventuali distinte di raccomandate.

5.3.6. Trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax

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

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

5.3.7. Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

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

5.4. Registrazione dei flussi documentali

L'organizzazione dei flussi documentali si basa su tre operazioni: la registrazione dei documenti (operazione obbligatoria), la loro fascicolazione e trasmissione in conservazione (operazioni legate alla natura dei documenti).

Il sistema di gestione dei flussi documentali deve quindi:

- fornire informazioni sul legame esistente tra ciascun documento registrato, l'eventuale fascicolo e il singolo procedimento cui esso è associato;
- consentire il rapido reperimento delle informazioni riguardanti i fascicoli, il procedimento e il relativo responsabile, nonché la gestione delle fasi del procedimento;
- consentire lo scambio di informazioni con altri sistemi di gestione dei flussi documentali se presenti all'interno della AOO al fine di determinare lo stato e l'iter dei procedimenti complessi.

Il primo passo è quindi la registrazione dei documenti nel sistema di protocollo informatico.

5.4.1. Registrazione a protocollo

La registrazione a protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata mediante la memorizzazione nel sistema di protocollo informatico delle seguenti informazioni rilevanti sul piano giuridico-probatorio e **NON** modificabili:

- data di registrazione
- numero di protocollo
- corrispondenti esterni/interni (mittente per il documento in arrivo; destinatario o destinatari per quello in partenza)
- oggetto del documento
- numero e descrizione degli allegati.

La classificazione del documento, invece, costituisce un dato obbligatorio ma modificabile, perché risponde a una finalità gestionale e non a rilevanza giuridica.

A registrazione ultimata il sistema appone sul record del documento un'impronta digitale (**segnatura**), cioè una sequenza di caratteri alfanumerici che identificano in maniera univoca il documento.

5.5. Documenti esclusi dalla registrazione a protocollo informatico

Sono esclusi dalla registrazione al protocollo informatico ai sensi dell'art. 53, comma 5 del DPR 20 dicembre 2000, n.445 le seguenti tipologie documentali:

- materiali pubblicitari
- giornali, riviste, libri
- Gazzette Ufficiali, bollettini e notiziari della P.A.
- comunicazioni di cortesia (auguri, congratulazioni, ringraziamenti, condoglianze, ecc.)
- materiali statistici non oggetto di specifici acquisti
- atti preparatori interni
- note di ricezione di circolari e disposizioni
- offerte/preventivi di terzi non richiesti
- inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi
- trattative con artisti e docenti che non abbiano ricadute economiche
- allegati, se non accompagnati da lettera di trasmissione,

nonché ogni altra documentazione priva di rilevanza giuridica.

Sono inoltre esclusi dalla registrazione al protocollo informatico i documenti soggetti "a registrazione particolare" di cui al successivo punto 5.7.

5.6. Repertori

La registrazione di documenti a repertorio, trattandosi esclusivamente dei documenti elettronici di cui al capitolo 4, viene effettuata direttamente presso le UOR competenti, opportunamente abilitate a tali inserimenti. I documenti per i quali è necessaria anche l'acquisizione di una o più firme autografe, in assenza di firma digitale, contestualmente alla loro registrazione, vengono acquisiti via scanner, classificati, registrati e assegnati per competenza alle stesse UOR che hanno predisposto l'atto.

L'eventuale originale analogico, cioè il documento nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali, viene conservato nel fascicolo corrispondente presso la UOR responsabile.

5.7. Documenti soggetti a registrazione particolare

Per i procedimenti amministrativi o gli affari o le operazioni legali e societarie per i quali si renda necessaria la riservatezza delle informazioni o il differimento dei termini di accesso, è previsto, all'interno dell'AOO, un registro di protocollo riservato, non disponibile alla consultazione dei soggetti non espressamente abilitati. In questo ambito rientrano:

- documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari
- documenti di carattere politico e di indirizzo, documenti relativi a operazioni societarie e a procedimenti legali che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa e societaria;
- i documenti anonimi, individuati ai sensi dell'art. 8, commi 4, e 141 del codice di procedura penale;
- le tipologie di documenti individuati dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241 e dall'art. 8 del DPR 27 giugno 1992, n. 352, nonché dalla legge n. 196/2003 (e successive modifiche e integrazioni) e norme collegate.

Tale tipo di registrazione, effettuata su un registro in formato elettronico, consente, comunque, di eseguire su tali documenti tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti; in particolare la classificazione, la fascicolazione, la repertoriazione. Il numero di protocollo assegnato può seguire una codifica stabilita dai responsabili abilitati alla consultazione e registrazione del protocollo riservato.

6. SMISTAMENTO E ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

6.1. Attività di smistamento e assegnazione

L'attività di smistamento consiste nell'operazione d'invio, dalla UOP alla UOR competente in base alla classificazione di primo livello del titolare, del documento elettronico protocollato e segnato e la contestuale trasmissione del materiale documentario oggetto di trattazione.

Con l'assegnazione si attribuisce la responsabilità del procedimento amministrativo a un soggetto fisico che si identifica nel RPA designato.

Preso atto dell'assegnazione, il RPA verifica la competenza e, se esatta, prende in carico il documento che gli è stato assegnato.

L'assegnazione può essere effettuata: per conoscenza o per competenza.

La UOR competente è incaricata della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento. I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento decorrono comunque dalla data di protocollazione.

Il sistema di protocollazione informatica 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 è utile anche ai fini di individuare i tempi del procedimento amministrativo e i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

6.2. Assegnazione dei documenti ricevuti

I documenti ricevuti dalla UOP, sia digitali che analogici, e resi disponibili in formato digitale, sono assegnati alla UOR competente attraverso i canali telematici dell'AOO al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, memorizzazione su supporti informatici interni al sistema documentale in modo non modificabile.

La UOR competente ha notizia dell'assegnazione di detti documenti tramite un messaggio di posta elettronica interna trasmesso automaticamente dal PPI.

Il responsabile della UOR è in grado di visualizzare i documenti, attraverso le funzionalità del sistema documentale e, in base alle abilitazioni possedute, potrà:

- visualizzare gli estremi del documento
- visualizzare il contenuto del documento
- individuare come assegnatario il RPA competente per la materia a cui si riferisce il documento e assegnare il documento in questione.

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

I destinatari del documento per "competenza" e/o "per conoscenza" lo ricevono esclusivamente in formato digitale.

6.3. Corrispondenza di particolare rilevanza

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza (per es. proveniente da un'istituzione politica o dal vertice o dalla direzione generale di una pubblica amministrazione), indipendentemente dal supporto utilizzato, è preventivamente inviato in visione alla segreteria di Direzione (Amministratore Delegato) che o la

trattiene o provvede a individuare la UOR competente a trattare il documento, fornendo eventuali indicazioni per l'espletamento della pratica.

6.4. Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata, la UOR/UU che riceve il documento comunica l'errore alla UOP, che procederà a una nuova assegnazione.

Nel caso in cui un documento assegnato erroneamente a una UOR afferisca a competenze attribuite ad altra UOR, l'abilitazione al relativo cambio di assegnazione è attribuita alla UOP.

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.

6.5. Assegnazione dei documenti inviati

Il documento in uscita può essere protocollato dalle UOP autorizzate che, dopo la protocollazione, lo assegnano all'ufficio proponente.

Tale assegnazione è generata automaticamente dal PPI ed è la conferma dell'avvenuta protocollazione del documento.

7. PRODUZIONE E ARCHIVIAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

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.

7.1. 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 adottato dall'AOO medesima.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno solare 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 almeno sette cifre numeriche.

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.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato (all'interno del sistema documentale aziendale).

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.

7.2. Registro giornaliero di protocollo

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

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro giornaliero informatico di protocollo è riversato, al termine della giornata lavorativa o al più tardi il giorno successivo, e conservato, ai sensi del DPCM 3 ottobre 2013, a cura di un soggetto responsabile della conservazione delle copie, appositamente nominato dall'AOO.

L'operazione di riversamento viene espletata automaticamente dal PPI verso il sistema di conservazione.

7.3. 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 e interni, digitali e analogici).

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il PPI, 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, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile
- il mittente che ha prodotto il documento
- il destinatario del documento
- l'oggetto del documento
- la classificazione.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

Tali dati facoltativi sono descritti nei paragrafi seguenti.

7.3.1. Documenti informatici

I documenti informatici vengono ricevuti e trasmessi, in modo formale, sulla/dalla casella di PEC istituzionale della AOO.

La registrazione di protocollo di un documento informatico eventualmente sottoscritto con firma digitale è eseguita dopo che l'operatore addetto al protocollo ne ha accertato l'autenticità, la provenienza, l'integrità e 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 a ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio sia a uno o più file a esso allegati.

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

7.3.2. Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza (il servizio postale pubblico e/o privato o con consegna diretta alla UOP).

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

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

7.4. Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

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

La registrazione degli elementi facoltativi del protocollo, con determinazione del RGD può essere modificata, integrata e cancellata in base alle effettive esigenze delle UOR o delle UOP.

I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il PPI registri tali modifiche.

Di seguito vengono riportati gli elementi integrativi e facoltativi finalizzati all'archiviazione e gestione della documentazione:

- luogo di provenienza o di destinazione del documento
- mezzo di ricezione/spedizione (ordinaria, espressa, corriere, raccomandata con ricevuta di ritorno, telefax, posta elettronica, ecc.)
- indirizzi di posta elettronica e recapito telefonico
- codice fiscale e/o partita IVA
- numero degli allegati
- nominativo dei destinatari delle copie per conoscenza
- UOR/UU competente
- identificativo del RPA
- indicazione del livello di sicurezza se diverso da quello standard applicato dal sistema di protocollazione
- classificazione del documento (titolo, classe e fascicolo)
- numero di repertorio della serie (verbali, circolari, ordini e note di servizio, comunicazioni di direzione e rapporti).

7.5. Segnatura di protocollo dei documenti

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione. La segnatura è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti la

registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

7.5.1. Documenti informatici

Le informazioni minime incluse nella segnatura sono di seguito elencate:

- codice identificativo dell'AOO
- tipologia del documento rispetto al flusso (E/U/I)
- numero di protocollo del documento e data.

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

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

7.5.2. Documenti analogici/cartacei

Nel caso di documenti cartacei in arrivo l'operazione di segnatura viene eseguita dopo l'acquisizione dell'immagine dei documenti, in modo da acquisirne le informazioni di protocollazione da riportare nel "segno" apposto al documento cartaceo sulla prima pagina dell'originale.

I documenti in partenza devono essere gestiti e protocollati come documenti informatici. Quelli per i quali non è possibile la trasmissione nel formato digitale di produzione e devono essere necessariamente riprodotti in formato cartaceo, riporteranno, dopo la protocollazione, la relativa segnatura.

7.6. 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 d'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 dall'applicazione, comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento, le motivazioni e il richiedente l'annullamento.

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 e il soggetto che è intervenuto.

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

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto dal responsabile della UOR o dall'UOP con specifica nota, adeguatamente motivata, indirizzata al RGD ovvero al RPI abilitato. Il diritto per l'effettuarsi dell'operazione di annullamento è assegnato esclusivamente al RGD e ai suoi RPI delegati.

Analoga procedura di annullamento va eseguita quando, stante le funzioni primarie di certificazione riconosciute dalle norme alla UOP, emerge che a uno stesso documento in ingresso, ricevuto con mezzi di trasmissione diversi quali, ad esempio, fax, originale cartaceo o posta elettronica siano stati attribuiti più numeri di protocollo (sia stata, cioè, effettuata una protocollazione multipla dello stesso documento).

7.7. Modifica file/immagini di un protocollo

La funzione di modifica di una registrazione di protocollo per errata associazione delle immagini del documento o del file associato a protocolli in arrivo, partenza o interni o a repertorio dovrà essere espressamente richiesta dal responsabile della UOR interessata al RGD ovvero al RPI abilitato. Il diritto per l'effettuazione dell'operazione di modifica file o immagini di un record di protocollo è assegnato esclusivamente al RPI. In seguito alla modifica di file e immagini associate a un record di protocollo il sistema ricalcola automaticamente l'impronta digitale del record lasciando traccia, per trasparenza amministrativa, dell'intervento occorso.

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

7.9. Alcuni casi particolari di registrazioni di protocollo

In questo paragrafo vengono elencati alcuni casi particolari di registrazione di protocollo, casi che non sono da ritenersi né esaustivi né tanto meno vincolanti nella stesura del presente Manuale di Gestione.

7.9.1. Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma

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

7.9.2. Assegni e altri valori di debito o credito

Le buste contenenti eventuali assegni o altri valori di debito o credito con i relativi documenti di accompagnamento devono essere separate dall'altra posta in arrivo, i documenti devono essere protocollati immediatamente specificando i valori tra gli allegati e trasmessi, insieme ai valori, alla UOR competente.

7.9.3. Protocolli urgenti

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

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

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

7.9.4. Corrispondenza personale

Si intende corrispondenza personale quella costituita da documenti contenuti in buste o plichi che riportano come destinatario soltanto il nominativo di una persona dipendente della società senza alcun riferimento alla funzione, all'ufficio di appartenenza, a un progetto, a un prodotto o servizio dell'AOO oppure che riportano in chiaro la dicitura "riservata personale" o "personale".

La corrispondenza personale come su descritta non viene aperta ed è consegnata in busta chiusa al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti debbano essere comunque protocollati provvede a trasmetterli alla UOP di riferimento per la protocollazione.

7.9.5. Documenti riferibili a gare di appalto

La corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" - "preventivo" o simili deve essere gestita come specificato al punto 5.2.4.

7.9.6. Domande di assunzione e curriculum vitae

Le domande di assunzione e i relativi curriculum devono essere trasmesse esclusivamente in formato digitale nell'apposita casella di posta elettronica convenzionale indicata nel bando pubblicato sul sito istituzionale. I documenti verranno protocollati solo se rispondenti alle specifiche del bando all'interno del periodo di validità del bando stesso, non necessariamente nel giorno di arrivo dell'email. Se il volume delle domande pervenute è significativo e tale da impegnare gran parte del tempo della UOP questa, d'intesa con il RGD, può valutare la semplice archiviazione e non protocollazione dei documenti relativi a uno specifico bando.

7.9.7. Messaggi di posta elettronica convenzionale

Considerato che l'attuale sistema di posta elettronica convenzionale non consente una sicura individuazione del mittente, questa tipologia di corrispondenza è trattata come segue:

- ricezione, come allegato, di un documento scansionato munito di firma autografa: 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 protocollare il documento inviato via e-mail;
- ricezione, 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 digitale inviato con qualunque mezzo di posta;
- ricezione di una e-mail contenente un testo non sottoscritto quest'ultima sarà considerata come missiva anonima.

7.9.8. Documenti non firmati

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite dal RGD 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" oppure "documento non sottoscritto" e assegnate all'ufficio di audit interno.

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

È poi compito della 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.

7.9.9. Protocollo di un numero consistente di documenti cartacei

Quando si presenti la necessità o si preveda di dover protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso che in uscita, deve esserne data comunicazione alle UOP con almeno due giorni lavorativi di anticipo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e assegnazione (se in ingresso) o di spedizione (se in uscita).

7.9.10. Differimento delle registrazioni

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'AOO destinataria sono effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre la giornata lavorativa successiva a quella del 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 RGD, che autorizza le UOP a differire le operazioni relative agli altri documenti.

Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione. Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il RGD descrive nel provvedimento sopra citato.

7.9.11. Documenti digitali pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento digitale erroneamente inviato all'AOO non competente, l'addetto 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.

7.9.12. Documenti cartacei pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento cartaceo erroneamente inviato all'AOO, l'addetto 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".

7.9.13. 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 e gli eventuali allegati.

Tale verifica spetta al 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 a integrazione di quelli già disponibili sono protocollati dalla UOP sul protocollo generale e, a cura del RPA, sono inseriti nell'eventuale relativo fascicolo.

7.10. Registro informatico di protocollo (RIP)

Il sistema di protocollazione consente la produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di

protocollo nell'arco di uno stesso giorno. L'assegnazione delle informazioni nelle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo è effettuata dal sistema in unica soluzione, con esclusione di interventi intermedi, anche indiretti, da parte dell'operatore, garantendo la completezza dell'intera operazione di modifica o registrazione dei dati.

De facto, **il registro di protocollo** è un atto che attesta la data e l'effettivo ricevimento o invio di un documento ed **è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti**. Per tale ragione, al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, ai sensi del DPCM 3 dicembre 2013, il PPI produce, automaticamente, una copia digitale del registro e la trasmette all'azienda incaricata della conservazione.

SEZIONE 4 – CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

- ***SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E CONSERVAZIONE
DEI DOCUMENTI***
- ***GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI***

8. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

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

8.1. Titolario (o piano di classificazione)

Con l'entrata in funzione del protocollo e con l'avvio del sistema di gestione informatica dei documenti, viene adottato un titolario di classificazione unico (valido sia per il protocollo informatico sia per quello riservato), predisposto per l'AOO, con lo scopo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a medesimi procedimenti amministrativi secondo una logica di processo e a prescindere dal modello organizzativo adottato dall'AOO stessa.

8.1.1. Titolario

Il piano di classificazione, assieme al repertorio dei fascicoli, è lo strumento che permette di:

- organizzare tutti i documenti secondo uno schema logico, con riferimento ai processi (missione) e alle attività (competenze) svolte dall'AOO,
- applicare criteri di trasparenza favorendo la reperibilità del documento rispetto
 - ai macro-processi e processi aziendali
 - al funzionigramma aziendale
 - all'argomento e ai contenuti.

Si ribadisce che un sistema di classificazione è caratterizzato dalla:

- autonomia, rispetto all'organigramma aziendale perché quest'ultimo può variare nel tempo
- stabilità, legata alla missione e ai processi dell'AOO e non al suo apparato burocratico e organizzativo;
- staticità, che deve quindi essere valutata in rapporto alla effettiva stasi delle norme che regolano le attività dell'AOO,
- inefficienza retroattiva del titolario.

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

Il titolo individua i processi primari dell'organizzazione; la successiva partizione, le classi, corrisponde a specifiche fasi/attività che rientrano concettualmente nel processo descritto dal titolo.

Titoli e classi sono nel numero prestabilito dal titolario di classificazione e non sono modificabili né nel numero né nell'oggetto, se non per provvedimento esplicito del vertice aziendale con propria decisione o su proposta del RGD.

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

L'aggiornamento del titolario compete al RGD quando ne ricorrono i presupposti.

Dopo ogni modifica del titolare, il RGD informa tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e impartisce loro le istruzioni per il corretto utilizzo della nuova classificazione.

Il titolare non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione. È comunque possibile inserire come "Documenti non protocollati", soprattutto a livello di repertori, documenti con valenza storica e importanti nelle attività correnti dell'AOO: per es. gli organigrammi e i funzionigrammi aziendali, circolari e ordini di servizio, disposizioni e determinazioni dei vertici aziendali.

Il sistema di protocollazione garantisce la storicizzazione delle variazioni di titolare e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolare vigente al momento della produzione degli stessi.

Ogni proposta di revisione, anche parziale (per es. integrazione), del titolare deve essere segnalata al RGD che la valuterà in condivisione con la struttura di Pianificazione & Controllo e/o con il vertice aziendale. È cura del RGD informare le strutture addette alla protocollazione dell'intervenuta revisione.

Di norma le variazioni devono essere introdotte dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo titolare e hanno durata, almeno, per l'intero anno.

Il titolare in vigore è contenuto nell'**ALLEGATO 1**.

8.1.2. Classificazione dei documenti

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

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

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dalle UOP/UOR dell'AOO, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, vengono classificati in base al sopra citato titolare.

Mediante la classificazione si assegna al documento, oltre al codice completo dell'indice di classificazione (titolo e classe), l'eventuale numero di fascicolo.

Le operazioni di classificazione vengono svolte interamente dalle UOP/UOR destinatarie/istruttori di atti.

8.2. Fascicolazione

In un sistema di gestione e tenuta dei documenti conta non solo il documento in quanto tale, ma l'insieme delle relazioni che questo ha con tutti gli altri (cioè l'intero archivio) e, più in particolare, con quelli che riguardano un medesimo affare o un medesimo procedimento amministrativo.

La classificazione e la fascicolazione dei documenti sono gli strumenti che nel sistema documentale consentono il rispetto del vincolo archivistico, favorendo la sedimentazione stabile dei documenti prodotti e acquisiti dall'AOO nel corso delle proprie attività.

L'operazione di fascicolazione, sia nel caso di documenti in arrivo, che in partenza o interni deve essere effettuata dalle UOP su proposta del Responsabile del relativo procedimento.

8.2.1. Apertura e tenuta del fascicolo

La fascicolazione è l'attività di riconduzione logica di un documento all'interno dell'unità archivistica che ne raccoglie i precedenti, al fine di mantenere vivo il vincolo archivistico che lega ogni singolo documento al relativo iter.

Tale attività permette di costruire un archivio basato sull'organizzazione funzionale dei documenti in unità complesse stabili nel tempo (i fascicoli), che riflettono la concreta attività del soggetto produttore.

Ogni fascicolo è individuato dai seguenti elementi:

- anno di istruzione
- numero di fascicolo, cioè un numero sequenziale all'interno della classe del titolare, attribuito da 1 a n con cadenza annuale
- oggetto, cioè una stringa di testo per descrivere compiutamente l'affare o il procedimento amministrativo, o più di questi, insieme.

I fascicoli, che fanno riferimento a procedimenti o affari che si prolungano su più esercizi, possono essere reiterati, d'intesa e con il supporto del RGD, per gli anni successivi al primo, con una nuova numerazione.

8.2.2. Tipologia di fascicoli

Le tipologie di fascicoli possono essere quattro:

- a. fascicoli degli Enti (di PA)
- b. fascicoli di aziende (non PA)
- c. fascicoli di procedimenti amministrativi e/o gestionali
- d. fascicoli del personale.

I fascicoli amministrativi e gestionali vengono aperti e gestiti nell'ambito della UOR che li istruisce.

I fascicoli relativi a enti e aziende sono in genere i fascicoli gestiti dalle funzioni di business dell'AOO.

I fascicoli del personale, invece, sono fascicoli nominativi, intestati al singolo dipendente e contengono tutta la documentazione relativa alla loro carriera. Inoltre, il numero di fascicolo del dipendente è dato, generalmente, dal loro numero di matricola.

8.2.3. Chiusura del fascicolo

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

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 competente, il quale è tenuto pertanto all'aggiornamento del repertorio dei fascicoli.

8.2.4. Repertorio dei fascicoli

Il repertorio dei fascicoli rappresenta l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna classe e riporta, per ciascun fascicolo, i seguenti dati (primi 4 obbligatori, gli altri opzionali):

- a. anno di istruzione
- b. classificazione completa (titolo e classe)

- c. numero di fascicolo (ed eventuali altre ripartizioni)
- d. anno di chiusura
- e. oggetto (ed eventualmente l'oggetto di sotto-fascicoli, inserti, ecc.)
- f. annotazione del passaggio all'archivio storico o, in alternativa, l'avvenuto scarto.

Il repertorio dei fascicoli è un registro annuale; inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre.

8.2.5. Versamenti dei fascicoli chiusi

I responsabili delle UOR o dei procedimenti amministrativi sono tenuti alla corretta conservazione e custodia dei documenti relativi agli affari e ai procedimenti amministrativi di propria competenza nei relativi fascicoli e ad assicurare la corrispondenza dell'archivio elettronico consultabile on-line rispetto a quello cartaceo.

Periodicamente (di norma una volta l'anno), ogni ufficio dell'AOO deve trasferire a un archivio di deposito i fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi.

Ricevuti i fascicoli e controllato il rispettivo repertorio, il gestore dell'archivio di deposito predispone un elenco di consistenza e procede a:

1. versarli nell'archivio di deposito (fisico) in base al loro anno di istruzione, classificazione e numero di fascicolo
2. archivarli nel sistema documentale elettronico per la loro chiusura affinché dalle ricerche on-line risulti che il corrispettivo fascicolo fisico non si trova più nella UOP/UOR di competenza ma è già stato versato nell'archivio di deposito.

I fascicoli del personale vanno versati dall'archivio corrente all'archivio di deposito l'anno successivo alla data di cessazione dal servizio del dipendente.

8.3. Conservazione dei documenti

I documenti e i fascicoli sono archiviati sul PPI e inviati al sistema di conservazione sulla base delle regole stabilite nel piano di cui al Manuale di conservazione. Il piano stabilisce le tempistiche di conservazione e di scarto tenendo conto sia della normativa di riferimento sia dell'analisi interna effettuata dal RGD congiuntamente con le UOR/UU responsabili del trattamento dei documenti.

9. GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Quanto di seguito accennato in termini di base informativa dei procedimenti amministrativi dell'AOO, costituisce il riferimento per qualsiasi successivo impiego delle tecnologie informatiche di gestione dei flussi documentali (*work flow*).

9.1. Workflow documentale

Il workflow è la descrizione di un processo (business process) ed è costituito da una serie di attività elementari (task), eventualmente cicliche o alternative, da eseguire per ottenere un preciso risultato.

In ambito documentale, i sistemi di workflow coordinano tutte le operazioni che riguardano l'elaborazione e la trasmissione dei documenti, specificando le attività e i ruoli di tutti gli appartenenti al processo di lavoro. Un workflow documentale segue un documento durante tutto il suo ciclo di vita, fornendo un'azione di controllo costante per la sua compilazione.

9.2. Matrice delle correlazioni

I procedimenti amministrativi vengono descritti nella "Mappa dei processi aziendali" all'interno del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), di cui l'organizzazione aziendale cura l'aggiornamento, estemporaneo e/o periodico.

I procedimenti amministrativi costituiscono i processi attraverso i quali si esplica l'attività istituzionale dell'AOO.

La definizione del singolo procedimento amministrativo rappresenta il modello astratto di riferimento per lo svolgimento dell'attività amministrativa.

Il risultato concreto di questa attività sono i documenti opportunamente aggregati in fascicoli, ognuno dei quali è relativo a un singolo affare/procedimento.

9.3. Catalogo dei procedimenti amministrativi

La gestione delle attività e dei procedimenti amministrativi e il loro eventuale *iter* sono definiti così come previsto dalle norme legislative, nonché dall'eventuale regolamento interno emanato dall'AOO.

A tal fine l'AOO, per favorire la trasparenza dell'azione amministrativa, per semplificare i procedimenti e per schematizzare le descrizioni, assimila il Catalogo dei procedimenti alla Mappa dei processi aziendali presente nel suo SGQ.

9.4. Avvio dei procedimenti e gestione degli stati di avanzamento

Mediante l'assegnazione dei fascicoli alle UOR/UU di volta in volta competenti le UOP o i RPA provvedono a dare avvio ai relativi procedimenti amministrativi.

La registrazione degli stati di avanzamento dei procedimenti amministrativi può avvenire in modalità manuale o automatica.

Nel primo caso, gli stati di avanzamento sono aggiornati dal RPA.

Nel secondo caso, è il software che registra automaticamente i passaggi dei documenti contenuti nei fascicoli e lo stato di avanzamento del procedimento.

SEZIONE 5 – DISPOSIZIONI FINALI

- **PIANO DI SICUREZZA**
- **PROTOCOLLO DI EMERGENZA**
- **ACCESSO AL PROTOCOLLO INFORMATICO**
- **APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE DI GESTIONE**

10. PIANO DI SICUREZZA

Il piano di sicurezza informatica relativo alla formazione, gestione, trasmissione, interscambio e archiviazione elettronica dei documenti nell'ambito del protocollo informatico, in quanto parte del più ampio Piano di Sicurezza Informatica del sistema informativo di SOSE, viene predisposto e aggiornato sistematicamente dalla struttura ICT della Società.

Il piano della sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattati dalla AOO siano resi disponibili, integri e riservati;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengano 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.

Le misure di sicurezza specifiche adottate dal protocollo informatico sono riportate nell'**ALLEGATO 6** - Piano di sicurezza specifico del sistema di protocollazione informatica.

11. PROTOCOLLO DI EMERGENZA

11.1. Il registro di emergenza

Il RGD ovvero il responsabile dell'AOO autorizza, ai sensi dell'art. 63 del DPR 445/2000, lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su un registro di emergenza, ogni qualvolta che, per cause tecniche, non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica.

Nel caso di gravi e persistenti danni alla rete intranet o altre cause che rendano **impossibile utilizzare il protocollo informatico per oltre 48 (quarantotto) ore**, ogni registrazione verrà effettuata su un supporto alternativo denominato REGISTRO DI EMERGENZA.

Il registro di emergenza si attiva su supporto cartaceo presso un'unica UOP aziendale. Il numero di protocollo assegnato ai documenti partirà da 1(uno). Una volta ripristinato il servizio informatico, il RGD, coadiuvato dal RPI o altro delegato, dovrà, prima che il protocollo informatico sia stato riattivato, importare sia il contenuto del Registro di emergenza, scansionato, all'interno del PPI protocollandolo, sia i documenti registrati in emergenza.

A ogni documento importato sarà assegnato un nuovo numero di protocollo (mantenendo tuttavia il riferimento al numero di protocollo e alla data assegnata dal registro di emergenza). I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a 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.

Solo dopo aver concluso l'importazione, il PPI potrà essere di nuovo attivato per l'utilizzo da parte di tutte le UOP e le UOR.

11.2. Modalità di apertura del registro di emergenza

Prima di autorizzare l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza, il RGD imposta e verifica la correttezza della data e dell'ora relativa al registro di emergenza su cui occorre operare.

Sul registro di emergenza vengono riportate: la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del protocollo informatico.

Per semplificare e normalizzare la procedura di apertura del registro di emergenza il RGD può predisporre un eventuale modulo su cui riportare la causa dell'interruzione, la data e l'ora dell'attivazione del registro di emergenza, i numeri di protocollo iniziale e finale.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura web si prolunghi oltre le quarantotto ore, per cause di eccezionale gravità, il RGD autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di durata non superiore a una settimana.

11.3. Modalità di utilizzo del registro di emergenza

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

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

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

Durante il periodo di interruzione del protocollo informatico generale, il RGD si informa costantemente sui tempi di ripristino da parte del fornitore del sistema di protocollazione o del fornitore del servizio server e di rete.

11.4. Modalità di chiusura e recupero del registro di emergenza

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

È compito del RGD, o di un suo delegato, riportare dal registro di emergenza al registro di protocollo generale le protocollazioni relative ai documenti protocollati in emergenza attraverso la UOP abilitata.

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

12. AUTENTICAZIONE E PRIVILEGI D'USO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Il presente capitolo riporta i criteri e le modalità per l'autenticazione e per il rilascio delle abilitazioni per l'utilizzo del sistema applicativo di protocollazione e di accesso ai documenti (profilo o privilegi d'uso).

12.1. Generalità

L'autenticazione al sistema di gestione documentale segue la logica del single-sign-on. Con tale logica si permette, a tutti i dipendenti di Sose, di autenticarsi una sola volta accedendo alla propria stazione di lavoro potendo utilizzare tutte le risorse informative per le quali è stato abilitato; nel caso specifico risulta utile e vantaggiosa un'unica autenticazione per postazione di lavoro, intranet, internet, posta elettronica e protocollo informatico.

Il profilo d'uso, definito e governato all'interno del sistema di protocollazione informatica, è differenziato in base alla UOR di appartenenza e alle tipologie di possibili attività e operazioni assegnate ai singoli dipendenti, indipendentemente dalla qualifica.

I diversi profili d'uso vengono definiti, d'intesa con il vertice aziendale, dal RGD, che si può eventualmente avvalere del RPI o altro utente delegato.

12.2. Abilitazioni interne per l'utilizzo dei servizi di protocollo

Le informazioni raccolte per controllare i privilegi d'uso sono quelle strettamente necessarie per l'identificazione dell'utente.

L'autenticazione è governata e integrata con il sistema di active directory al fine di garantirne la sicurezza.

Tutte le utenze dell'AOO sono configurate con un *time-out* che provvede a disconnettere automaticamente la postazione di lavoro dopo 10/15 minuti di inattività.

Il sistema applicativo del protocollo impedisce le sessioni multiple con lo stesso utente.

12.3. Profili d'uso

Gli utenti del servizio di protocollo una volta identificati e autenticati sono suddivisi in 5 (cinque) diverse tipologie di profili d'uso dell'applicazione di protocollo, sulla base delle rispettive competenze e della struttura organizzativa.

- ✓ **PROFILO UTENTE AMMINISTRATORE**, è il profilo assegnato al RGD e alle persone da questi delegate; con tale profilo è possibile effettuare operazioni di annullamento di protocollo, accedere alla lista di controllo degli accessi per operazioni di abilitazione o disabilitazione, assegnare o modificare i profili interni degli utenti, accedere ai log di sistema, creare nuovi fascicoli o modificarne la denominazione, effettuare operazioni di ripristino e salvataggio, attivare e disattivare il registro di emergenza;
- ✓ **PROFILO UTENTE STANDARD UOP**, è il profilo assegnato ai singoli componenti della UOP; con tale profilo è possibile inserire e protocollare i documenti (in arrivo, in partenza e tra uffici) nel PPI, visualizzare i propri documenti protocollati, inserirli in un fascicolo, assegnarli a una UOR o a un RPA, modificarne i parametri modificabili; con tale profilo può essere o non può essere (a seconda della tipologia di UOP) possibile creare nuovi fascicoli, ma non è possibile essere destinatari come responsabili di un procedimento (RPA);

- ✓ **PROFILO UTENTE STANDARD UOR**, è il profilo assegnato ai singoli componenti della UOR/UU; con tale profilo è possibile inserire e protocollare i documenti interni (tra uffici) nel sistema documentale, visualizzare i propri documenti protocollati, inserirli in un fascicolo, modificarne i parametri modificabili; con tale profilo non è possibile creare nuovi fascicoli, ma è possibile essere destinatari di un documento come responsabili di un procedimento (RPA);
- ✓ **PROFILO UTENTE RESPONSABILE**, è il profilo assegnato ai responsabili delle UOR/UU o persone delegate; con tale profilo è possibile inserire e protocollare i documenti interni (tra uffici) nel PPI, visualizzare sia i propri documenti protocollati assegnati sia quelli assegnati ai propri diretti collaboratori, creare un nuovo fascicolo e inserirvi documenti, assegnare i documenti, modificarne i parametri modificabili; con tale profilo non è possibile modificare i profili assegnati ai propri collaboratori;
- ✓ **PROFILO UTENTE SPECIALE**, è il profilo assegnato a particolari responsabili di UOR/UU o persone delegate o a particolari funzioni (per es. la funzione di Audit, la segreteria dell'AD, il dirigente preposto, ecc.); con tale profilo è possibile svolgere le stesse operazioni previste per il profilo utente responsabile ed è possibile, inoltre, svolgere operazioni trasversali o esclusive sui fascicoli dell'AOO e su specifici repertori; è anche possibile dopo richiesta formale al RGD accedere temporaneamente ai log di sistema.

12.4. Creazione e gestione delle utenze e dei relativi profili d'uso

Al fine di procedere alla creazione delle utenze è necessario distinguere due diversi momenti: la prima attivazione dell'intero sistema documentale e la gestione in fase di esercizio.

Nel primo caso si prevede un caricamento massivo effettuato in autonomia da parte del RGD oppure con intervento del fornitore del PPI sulla base di una opportuna tabella fornita dal RGD.

Nel secondo caso ogni modifica o singola nuova creazione viene effettuata dal RGD o da persona da questi delegata e abilitata alla definizione dei profili d'uso.

12.5. Delegati del RGD

Al fine di garantire la sicurezza complessiva del sistema documentale, la continuità del servizio di assistenza degli utenti e la garanzia di tutela e riservatezza dei documenti registrati nel sistema documentale, su indicazione del responsabile aziendale dell'ICT, il RGD nominerà quali suoi delegati almeno due risorse della struttura ICT quali responsabili del protocollo informatico. Ai suddetti delegati verrà assegnato come previsto al precedente punto 12.3 il profilo di utente "amministratore".

Il fornitore dell'applicazione del protocollo informatico rende disponibili funzionalità applicative in grado di controllare, secondo i requisiti stabiliti da Sose, sia i log di sistema che i log di audit, sia gli interventi applicativi dello stesso fornitore, del RGD e dei suoi delegati.

12.6. Ripristino delle credenziali di autenticazione

In caso di smarrimento della password, per la logica del single-sign-on, l'utente deve avanzare formale richiesta al gestore delle stazioni di lavoro nell'ambito della funzione ICT.

13. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE DI GESTIONE

13.1. Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

SOSE adotta il presente Manuale di Gestione su proposta del RGD.

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

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

13.2. Regolamenti abrogati

Con la pubblicazione del presente manuale vengono annullati tutti i regolamenti interni all'AOO nelle parti contrastanti con lo stesso.

13.3. Pubblicità del Manuale di Gestione

Il presente manuale potrà, come previsto dalla normativa, essere reso disponibile alla consultazione del pubblico attraverso il sito istituzionale dell'AOO.

Inoltre copia del presente manuale è:

- fornita a tutte le UOP e alle UOR e sarà disponibile a tutto il personale dell'AOO mediante la rete intranet aziendale;
- inviata agli organi di governance dell'AOO.

13.4. Operatività del Manuale di Gestione

Il presente manuale è operativo a partire dal giorno della sua pubblicazione sulla intranet aziendale e sul sito istituzionale.

SEZIONE 6 – ALLEGATI

ALLEGATO 1

TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI AZIENDALI

- Omissis -

ALLEGATO 2

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

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

Decreto del Presidente della Repubblica 27 giugno 1992, n. 352: Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in attuazione dell'art.24, comma 2, della Legge 7 agosto 1990, n. 241, recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi (G.U. 29 luglio 1992, n.177)

Decreto Legislativo 12 febbraio 1993, n. 39: Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 2, comma 1, lettera mm), della Legge 23 ottobre 1992, n. 421

- **Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445: Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (G.U. 20 febbraio 2001, n. 42) (*)**

Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 20 dicembre 2002: Linee guida in materia di digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche

- **Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196: Codice in materia di protezione dei dati personali (*)**

Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 14 ottobre 2003: Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi (G.U. del 25 ottobre 2003, n. 249)

Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 27 novembre 2003: Impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni (G.U. 12 gennaio 2004, n. 8)

Legge 9 gennaio 2004, n. 4: Disposizioni in materia di accessibilità agli strumenti informatici

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004: Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici (G.U. 27 aprile 2004, n. 98)

- **Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42: Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'art. 10 della Legge 6 luglio 2002, n. 137 (G.U. 24 febbraio 2004, n. 28) (*)**

Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, 4 gennaio 2005: Linee guida in materia di digitalizzazione dell'Amministrazione Pubblica

Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68: Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC), a norma dell'articolo 27 della Legge 16 gennaio 2003, n. 3

- **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82: Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) (G.U. 16 maggio 2005, n. 112) e ss.mm. (*)**

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 6 maggio 2009: Disposizioni in materia di rilascio e di uso della casella di posta elettronica certificata assegnata ai cittadini

Decreto del Presidente del consiglio dei ministri 10 febbraio 2010 - Fissazione del termine che autorizza l'autocertificazione circa la rispondenza dei dispositivi automatici di firma ai requisiti di sicurezza

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 febbraio 2011: Modalità, limiti e tempi di applicazione del Codice dell'Amministrazione Digitale

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 2 marzo 2011: Modalità, limiti e tempi di applicazione delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale all'Agenzia delle entrate

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 25 maggio 2011: Modalità, limiti e tempi di applicazione delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale all'Amministrazione economico-finanziaria

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011: Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e Amministrazioni Pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 luglio 2012 - Definizione dei termini di validità delle autocertificazioni circa la rispondenza dei dispositivi automatici di firma ai requisiti di sicurezza di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 ottobre 2003, e dei termini per la sostituzione dei dispositivi automatici di firma

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 6 settembre 2012: Separati certificati di firma, ai sensi dell'articolo 28, comma 3-bis, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012: Regole tecniche per l'identificazione, anche in via telematica, del titolare della casella di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c-bis) del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

Agenzia per l'Italia Digitale, Circolare n. 60 del 23 gennaio 2013: Formato e definizione dei tipi di informazioni minime e accessorie associate ai messaggi scambiati tra le Pubbliche Amministrazioni (Revisione della Circolare AIPA del 7 maggio 2001 n. 28)

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013: Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71, del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

- **Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33: Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle Amministrazioni Pubbliche (*)**

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 marzo 2013: Individuazione di particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente ed allegata al documento informatico, ai sensi dell'art. 22, comma 5, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013: Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.lgs. n.82/2005 (*)**
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013: Regole tecniche per il sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20 – commi 3 e 5-bis -, 23-ter – commi 1 e 3 -, 44, 44-bis e 71 – comma 1 – del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.lgs. n.82/2005 (*)**

Circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale n. 62/2013: Linee guida per il contrassegno generato elettronicamente ai sensi dell'articolo 23-ter, comma 5 del CAD

Agenzia per l'Italia Digitale: Linee guida per il disaster recovery delle pubbliche amministrazioni ai sensi del comma 3, lettera b) dell'articolo 50bis del Codice dell'Amministrazione Digitale (versione 2013)

Circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 10 aprile 2014, n. 65: Modalità per l'accreditamento e la vigilanza sui soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44-bis, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82

Regolamento UE 23 luglio 2014, n. 910: Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE

- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014: Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle Pubbliche Amministrazioni ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.lgs. n.82/2005 (*)**

Legge 7 agosto 2015, n. 124: Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche

- **Decreto Legislativo 26 agosto 2016, n.179: Modifiche e integrazioni al Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'art. 1 della Legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche (*)**

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016: disciplina relativa alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (applicabile a partire dal 25 maggio 2018)

(*) Normativa di carattere primario

ALLEGATO 3

DEFINIZIONI

Archivio

L'archivio è il complesso organico di documenti, fascicoli e di aggregazioni documentali di qualunque natura e formato, prodotti o comunque acquisiti da un soggetto produttore/assegnatario durante lo svolgimento dell'attività. (cfr. art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013)

Esso si distingue in:

- archivio corrente;
- archivio storico.

Archivio informatico

L'archivio informatico è l'insieme di documenti informatici, di fascicoli informatici nonché aggregazioni documentali informatiche gestiti e conservati in ambiente informatico (cfr. art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013)

Area Organizzativa Omogenea

Per Area Organizzativa Omogenea (nel testo del Manuale denominata AOO) si intende un insieme di strutture, individuate dalla Società, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato. (cfr. art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013)

Assegnatario

Struttura organizzativa o persona alla quale viene assegnato un documento per competenza o per conoscenza. Costituisce un'informazione oggetto di registrazione di protocollo.

Assegnazione

Attribuzione di ciascun documento alle strutture organizzative o risorse aziendali competenti per la trattazione nel merito.

Attributo di riservatezza

Informazione oggetto di registrazione di protocollo che indica il livello di riservatezza del documento (riservato o riservatissimo/segreto). Se non specificato il documento si intende non riservato.

Codice

Per codice si intende il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale (CAD). (cfr. art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013)

Documento amministrativo

Ai sensi dell'art.1, comma 1 lettera a) del DPR 445/2000, si definisce documento amministrativo ogni rappresentazione, comunque formata, grafica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti, anche interni, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Documento analogico

Per documento analogico si intende la "rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti". (Cfr. art. 1 comma 1 lett. p-bis del D.lgs. n.82/2005)

Il documento analogico è prodotto con strumenti analogici (es. a penna/matita, con macchina da scrivere, ecc.) o con strumenti informatici (es. con MS Office o con altri programmi di videoscrittura).

Per versione analogica di documento informatico si intende la copia cartacea di un documento prodotto con strumenti informatici.

Documento informatico

Si definisce documento informatico "il documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti". (Cfr. art. 1, comma 1 lettera p) del D.lgs. n.82/2005)

L' idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e la sua validità ed efficacia probatoria sono disciplinate agli artt. 20 e segg. del D.lgs. n. 82/2005, come da ultimo modificato con D.lgs. n. 179/2016.

Documento interno

Per documento interno si intende un documento, sia analogico che informatico, scambiato tra le risorse interne e le diverse strutture organizzative dell'AOO SOSE.

Documento inviato

Per documento inviato si intende la corrispondenza, compresa di eventuali allegati, inviata, di norma, per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata a un soggetto esterno sia pubblico che privato.

Documento ricevuto

Per documento ricevuto si intende la corrispondenza in ingresso acquisita dalla AOO con diversi mezzi e modalità in base allo strumento di trasporto utilizzato dal mittente.

Dati sensibili

Sono "i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale". (Cfr. art. 4 comma 1 lettera d) del D.lgs. n.196/2003)

Fascicolazione

Attribuzione a ciascun documento gestito dal Prodotto di Protocollo Informatico (PPI) di una codifica che ne individua l'insieme omogeneo di appartenenza (fascicolo).

Firma digitale

Firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

Gestione documentale

Insieme delle attività finalizzate al trattamento dei documenti formati e acquisiti da SOSE in modo da garantirne la certezza documentale, l'assegnazione e l'ordinata conservazione.

Manuale di Gestione Documentale

Lo strumento (nel testo denominato MGD) che descrive il sistema di gestione informatica dei documenti di Sose ai sensi delle regole tecniche per il protocollo informatico D.P.C.M. 3 dicembre 2013. (cfr. art. 1, Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013)

Più in particolare, il Manuale disciplina le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali in relazione ai procedimenti di SOSE.

Mittente

Soggetto che forma un documento. Costituisce un'informazione oggetto di registrazione obbligatoria di protocollo.

Oggetto

Indicazione in forma sintetica del contenuto di un documento. Costituisce una informazione oggetto di registrazione obbligatoria di protocollo.

Procedimento amministrativo

Si intende una pluralità di atti tra loro autonomi, scanditi nel tempo e destinati alla emanazione di un provvedimento finale.

Profilo utente

Insieme omogeneo delle specifiche abilitazioni necessarie per lo svolgimento delle attività predefinite nel Sistema di gestione documentale digitalizzato che ciascun dipendente è chiamato a svolgere, in relazione alla posizione funzionale che riveste e/o alle specifiche competenze attribuitegli.

Protocollo informatico

Si intende:

- sia il registro in formato elettronico su cui si annota in ordine cronologico la corrispondenza e, pertanto, contenente i dati di classificazione, organizzazione e digitalizzazione dei documenti;
- sia l'insieme delle regole, delle risorse e delle attività necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali.

Prodotto di Protocollo Informatico

Si intende il prodotto *Docway4* (nel Manuale denominato PPI - Prodotto di Protocollo informatico), il sistema informativo utilizzato da SOSE per la gestione del protocollo le cui funzioni permettono l'acquisizione, la registrazione, l'archiviazione, la ricerca e la consultazione delle diverse tipologie di documenti trattati nell'ambito dei processi aziendali di SOSE, sia interni e sia di scambio con l'esterno.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

È il sistema di comunicazione via e-mail, attraverso cui è possibile inviare e ricevere documentazione digitale con valore legale equiparato alla Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno (A/R). Il termine "Certificata" indica la caratteristica per cui il gestore del servizio PEC rilascia al mittente della e-mail una ricevuta di consegna che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio ed eventuali allegati e attesta nello specifico:

- data e orario dell'operazione di invio del messaggio
- la certezza del contenuto (il messaggio non può essere alterato)

- la certificazione della consegna al destinatario.

Posta Elettronica Ordinaria (PEO)

È il sistema di comunicazione convenzionale via e-mail, attraverso cui è possibile inviare e ricevere documentazione digitale generalmente priva del carattere di ufficialità e per la quale non sussistono obblighi particolari di conservazione.

Protocollo differito

Il protocollo differito permette il differimento della decorrenza giuridica dei termini di entrata del documento rispetto alla data di registrazione, dichiarandone espressamente la data effettiva di entrata e le motivazioni della ritardata protocollazione.

Registrazione

È l'attività che permette l'assegnazione automatica al documento di un numero di protocollo progressivo e unico all'interno di ogni anno solare.

Registro di emergenza

È il registro su cui viene registrata la corrispondenza nel caso in cui non sia possibile utilizzare il PPI per eventi eccezionali. (art. 63 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Registro giornaliero di protocollo

Registro dove sono riportati giornalmente, per ciascun documento formato o acquisito, gli estremi di protocollo e le informazioni oggetto di registrazione di protocollo.

Regole tecniche

Si intendono le disposizioni dettate dal D.P.C.M. 3 dicembre 2013 recante "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli art. 40-bis, 41, 47, 57 bis e 71 del Codice di Amministrazione Digitale di cui al Decreto Legislativo n. 82 del 2005".

Repertorio

Si definiscono repertori quelle serie di documenti che, prodotti internamente o ricevuti dall'esterno, seguono una propria numerazione progressiva nell'anno solare di riferimento, indipendentemente dalla numerazione di protocollo assegnata.

Responsabile del Procedimento Amministrativo

Ai fini del presente Manuale (e nel testo denominato RPA) si intende il personale che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi a un affare.

Responsabile della conservazione

È il soggetto responsabile delle attività finalizzate a definire e attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governare la gestione in relazione al modello organizzativo adottato e descritto nel manuale di conservazione.

Responsabile della gestione documentale

È il soggetto (nel Manuale denominato RGD), dirigente o funzionario, preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 61 del DPR 445/2000, che organizza la produzione del pacchetto di versamento e autorizza il trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione. (cfr. art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013)

Segnatura

È l'attività che permette l'apposizione al documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare in maniera univoca ciascun documento.

Sose

Si intende la società Soluzioni per il Sistema Economico S.p.A.

Testo Unico

Si intendono le disposizioni dettate dal DPR 20 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa. (cfr. art. 1, Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013)

Titolario

Il titolario di classificazione rappresenta uno schema generale di voci logiche per organizzare i documenti protocollati, in modo da consentirne il facile reperimento, la soggettazione e l'indicizzazione degli stessi e rappresenta uno strumento a garanzia del diritto d'accesso ai documenti amministrativi riconosciuto dalla legge 241/1990.

Strutture organizzative di registrazione di protocollo

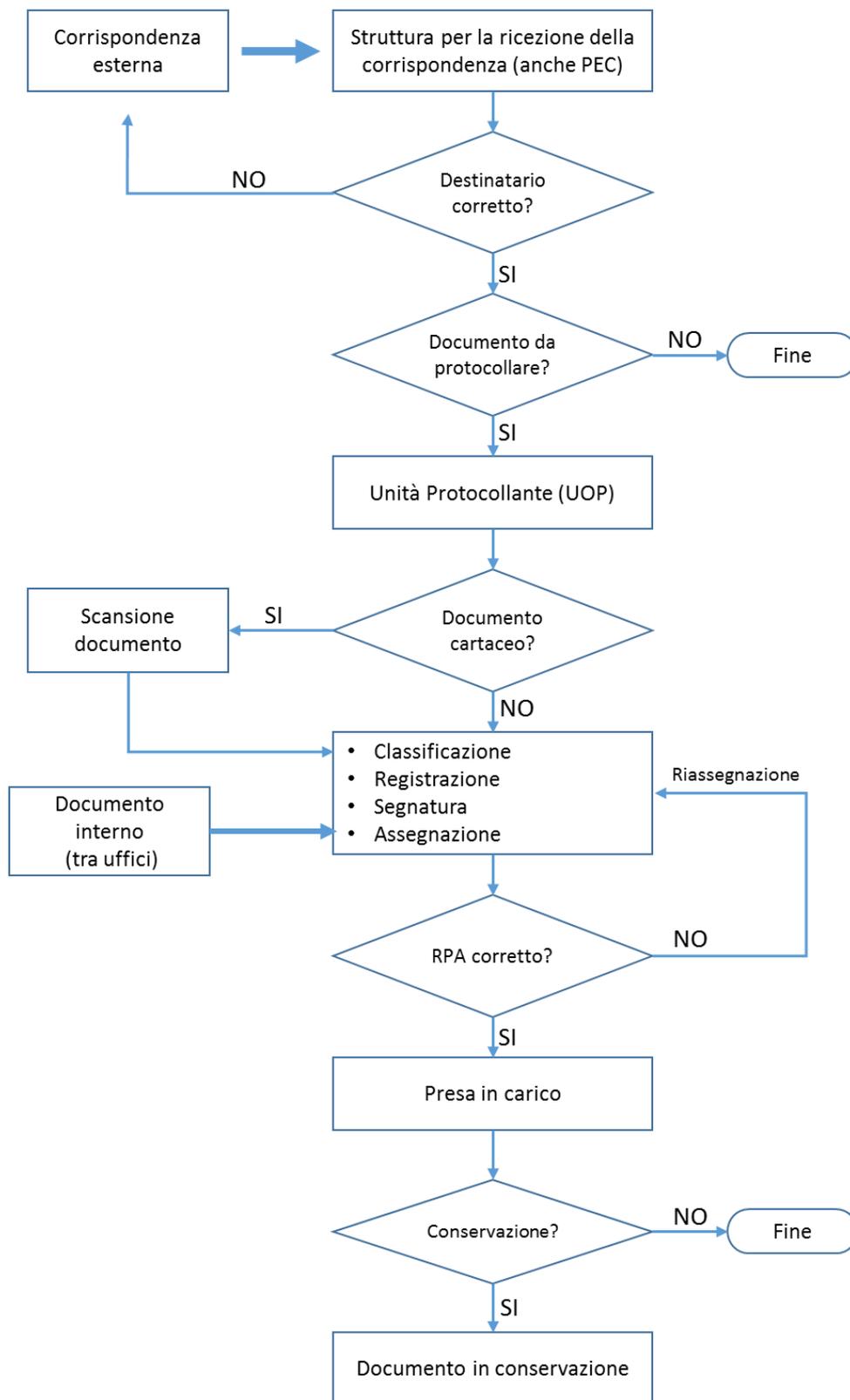
Le strutture organizzative di registrazione di protocollo (nel testo del Manuale denominate UOP) rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo in entrata e, se autorizzate (a seconda della profilazione), in uscita.

ALLEGATO 4
REPERTORI

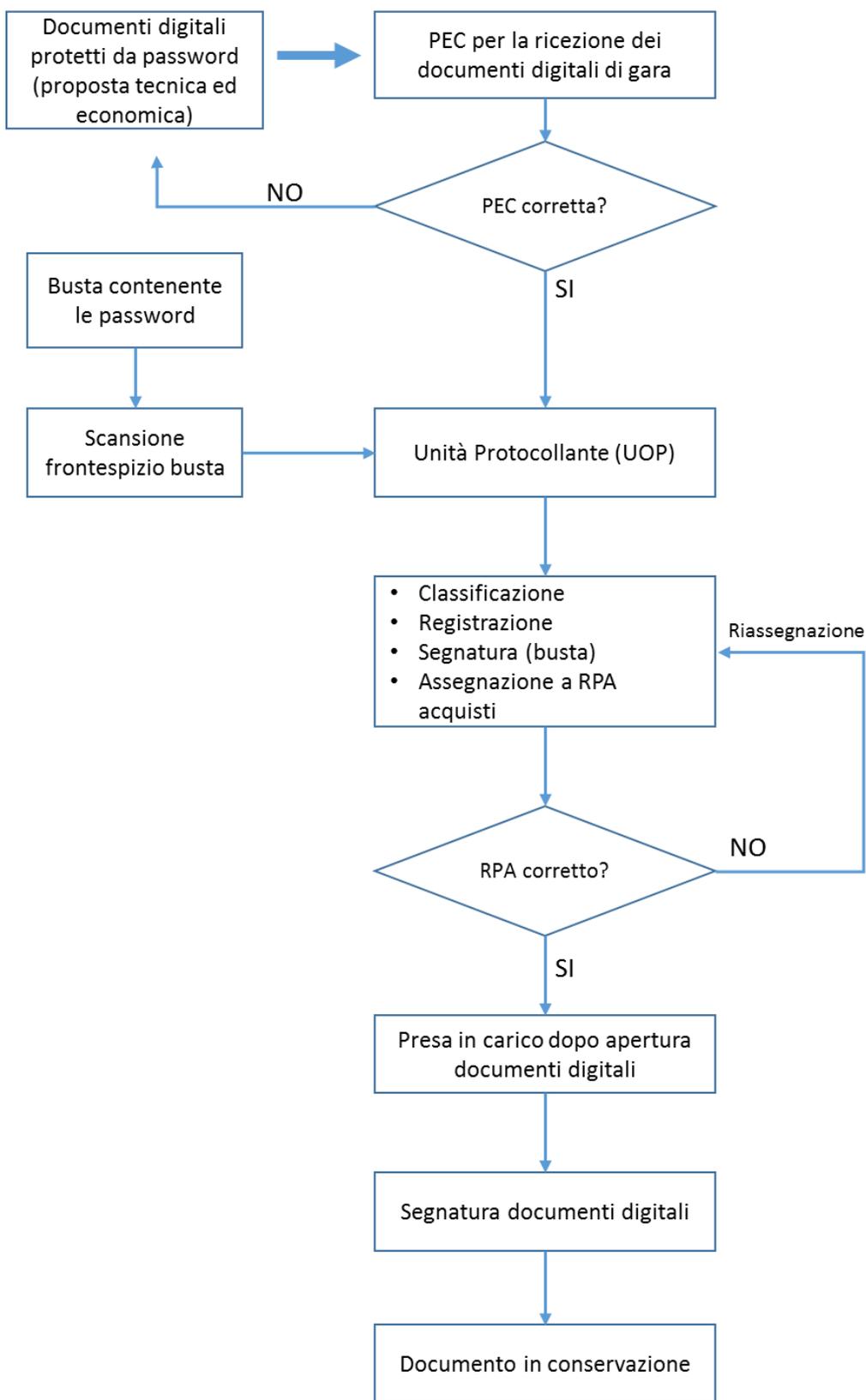
- Omissis -

ALLEGATO 5 FLUSSI OPERATIVI

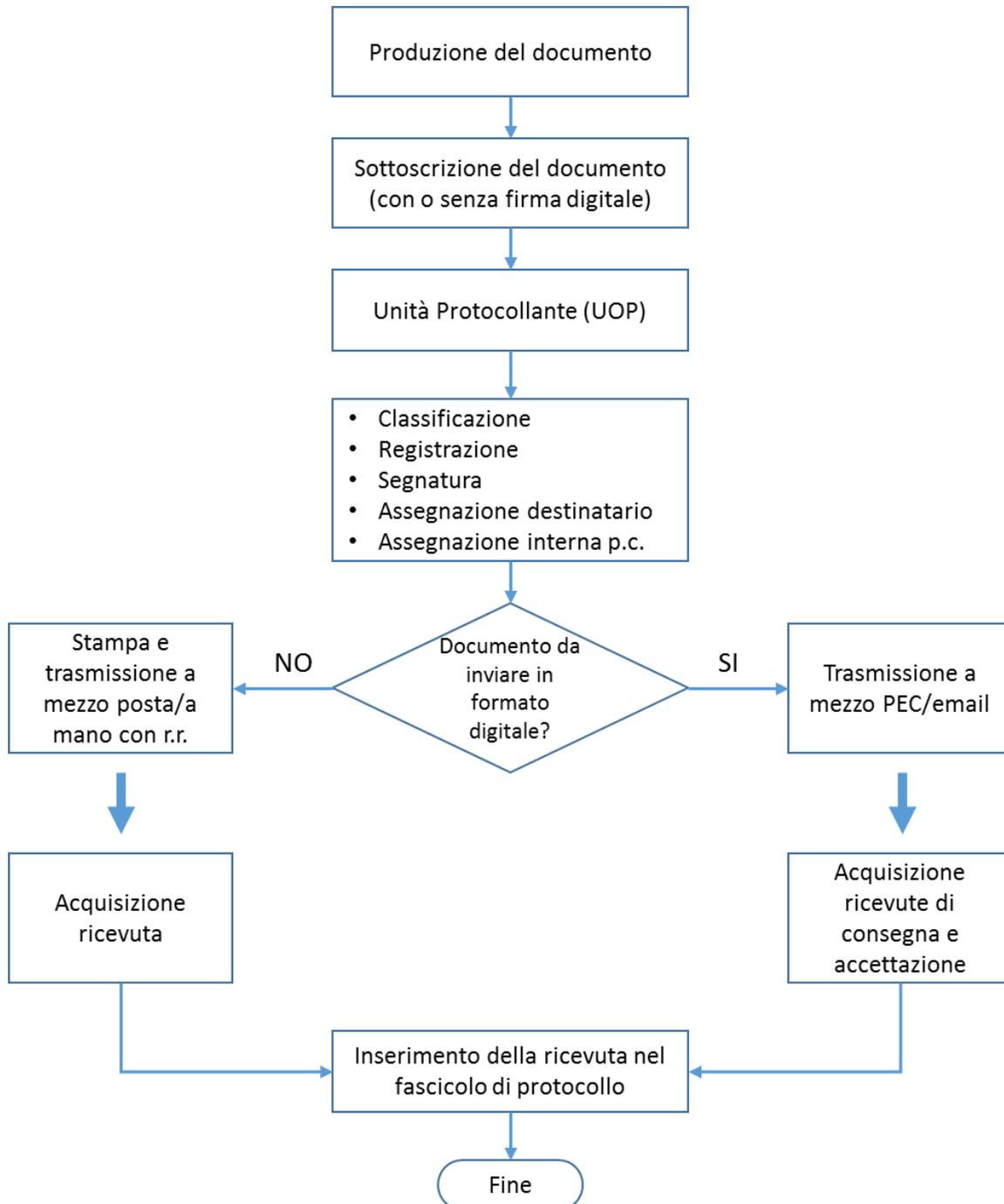
FLUSSO GENERALE DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI IN ARRIVO



FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA IN ARRIVO



FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI IN PARTENZA



ALLEGATO 6

**PIANO DI SICUREZZA SPECIFICO DEL SISTEMA DI
PROTOCOLLAZIONE INFORMATICA**

- Omissis -