



ASP "Cav. Marco Rossi Sidoli"

Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)
Tel. 0525-825116 Fax 0525-825374 E-mail info@rossisidoli.com
P. IVA 00799990346 - C. F. 81000140343

Manuale di gestione del protocollo informatico

(art.5 DPCM 31 ottobre 2000)

Prima Parte

Introduzione e atti preliminari

1. Introduzione

2. Atti di organizzazione preliminari

- 2.1. Individuazione dell'Area organizzativa omogenea (AOO)- Settori di riferimento della struttura
 - 2.1.1. Individuazione delle unità organizzative responsabili (UOR)- Uffici di riferimento
- 2.2. Individuazione del servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi e nomina del responsabile del servizio di protocollo
- 2.3. Introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni
- 2.4. Titolario di classificazione

Seconda Parte

Il documento

3. Il documento

- 3.1. Il documento amministrativo
- 3.2. Il documento informatico
- 3.3. Il documento dell'Ente
- 3.4. Tipologia dei documenti
 - 3.4.1. Documenti in arrivo
 - 3.4.2. Documenti in partenza
 - 3.4.3. Documenti interni

Terza Parte

Il protocollo di rilevanza giuridico – probatoria: la Registratura

4. Registratura

- 4.1. Timbro di protocollo (segnatura)
 - 4.1.1. Monitoraggio del workflow attraverso il timbro di protocollo
- 4.2. RegISTRAZIONI con differimento dei termini di accesso
- 4.3. Protocollo differito
- 4.4. Il protocollo particolare
- 4.5. Annullamento di una registrazione
- 4.6. Documenti da non protocollare
- 4.7. Documenti da protocollare
- 4.8. Il registro di protocollo

Quarta Parte

Il protocollo gestionale: Workflow e Sistema archivistico

5. Gestione e tenuta dei documenti (vincolo archivistico)

5.1. Documenti in partenza

6. Casistica

6.1. Lettere anonime

6.2. Lettere priva di firma

6.3. Registrazione "a fronte"

6.4. Telefax

6.4.1. Telefax seguito dall'originale

6.5. Posta elettronica (e-mail)

6.6. Documenti in partenza con più di tre destinatari

6.7. Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno delle AOO

7. Flusso dei documenti

7.1. Documenti in arrivo

7.1.1. Smistamento di competenza

7.1.2. Assegnazione di competenza

7.2. Documenti in partenza

7.2.1. Protocollo in partenza

7.2.2. Invio dei documenti verso UOR

Quinta Parte

La gestione archivistica: fascicoli e serie

8. Fascicoli e pratiche: individuazione, gestione e tenuta

9. Mezzi di corredo

9.1. Il repertorio dei fascicoli

10. Le serie archivistiche

Sesta Parte

Il sistema informatico

Il sistema informatico

11. Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

12. Abilitazioni di accesso interno ed esterno

12.1. Livelli generali di accesso interno

12.1.1. Responsabile del protocollo informatico (amministratore)

12.1.2. Protocollista

12.1.3. Responsabile del procedimento amministrativo

ASP "Cav. Marco Rossi Sidolf"

Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)

12.1.4. Altri utenti abilitati alla consultazione

12.1.5. Utente abilitato alla consultazione (addetti: personale amministrativo, tecnico o di servizio)

13. Registro di emergenza

Settima Parte L'archivio di deposito

14. Archivio di deposito

14.1. Versamento dei fascicoli

14.2. Movimentazione dei fascicoli

14.3. Definizione delle responsabilità delle unità organizzative

Appendice

15. Allegati

- a) DPR 20 ottobre 1998, n.428- Regolamento per la tenuta del protocollo amministrativo con procedura informatica.
- b) DPR 28 dicembre 2000, n.445- Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
- c) DPCM 31 ottobre 2000 - Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n.428.
- d) Decreto di nomina del responsabile del servizio di protocollo.
- e) Titolare di classificazione.

Prima Parte

Introduzione e atti preliminari

1. Introduzione

Entro il 31 dicembre 2003 tutte le pubbliche amministrazioni devono introdurre il protocollo informatico, secondo quanto stabilito dal pacchetto normativo collegato alla Bassanini 1 (legge 15 marzo 1997, n. 59), confluito per lo più nel DPR 28 dicembre 2000, n. 445, recante il *Testo unico sulla documentazione amministrativa*.

L'art. 5 del DPCM 31 ottobre 2000, contenente le *Regole tecniche sul protocollo informatico*, prevede inoltre che le pubbliche amministrazioni redigano un Manuale per la gestione del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi, che qui si presenta.

Questo Ente, ha redatto il seguente manuale come previsto dal dettato del DPCM 31 ottobre 2000 affrontando gli aspetti cruciali, quali la gestione e la tenuta dei documenti su vari supporti, la migrazione dei documenti informatici, l'introduzione dei titolari di classificazione, nonché la definizione delle linee strategiche legate al sistema archivistico e al workflow management (cioè al sistema di flusso di lavoro e delle procedure ad esso collegate).

Inoltre il prodotto informatico di protocollo di cui questa Amministrazione si è dotata, non è stato concepito come un dispensatore asettico di numeri sequenziali, né progettato come semplice trasposizione su un supporto elettronico del registro di protocollo cartaceo.

Infatti, il sistema informativo documentale è stato concepito quale snodo e risorsa strategica per il buon andamento degli affari e dei procedimenti amministrativi. Per raggiungere questi obiettivi, il prodotto scelto garantisce l'interoperabilità, la trasparenza e il controllo dell'azione amministrativa attraverso i documenti che questo Ente produce durante la propria attività pratica o l'esercizio delle proprie funzioni.

Questo *Manuale* è pertanto rivolto agli operatori di protocollo di questo Ente, come strumento di lavoro per la gestione dei documenti, e dei procedimenti amministrativi che sono chiamati a trattare e dei quali sono individuati come responsabili.

Il *Manuale*, infatti, descrive le fasi operative del sistema per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, individuando per ogni azione o processo i rispettivi livelli di esecuzione, responsabilità e controllo, in una visione complessiva dal protocollo all'archivio storico.

2. Atti di organizzazione preliminari

L'entrata in vigore del protocollo unico è stata preceduta dall'adozione di specifici atti di organizzazione per perseguire gli obiettivi organizzativi e funzionali sottoriportati, così come previsto dal decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 (e successive modificazioni) e in armonia con le disposizioni già previste dal DPR 20 ottobre 1998, n. 428 art 3 (oggi confluito nel DPR 445/2000).

Questo Ente ha provveduto ad adempiere ai sopracitati atti di organizzazione nel seguente modo:

- a) individuazione delle Aree Organizzative Omogenee come Settori della struttura nelle quali adottare il protocollo unico.
- b) individuazione delle Unità Organizzative Responsabili come Uffici in cui è articolata ciascuna AOO e che afferiscono al protocollo unico.
- c) introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni;
- d) approvazione di un titolario di classificazione.

Una volta introdotti questi strumenti si è passati alla descrizione di un sistema informativo documentale efficace, efficiente ed economico, che garantisce la comunicazione interna ed esterna e il monitoraggio sui flussi documentali.

2.1. Individuazione dell'Area organizzativa omogenea (AOO)– Settori di riferimento della struttura.

Nell'Ente sono stati considerati come Settori della struttura ciascuna "entità" dotata di autonomi poteri di organizzazione e gestione.

Si è pertanto individuata un'unica area organizzativa omogenea nell'Amministrazione di questo Ente.

Un'area organizzativa omogenea è l'insieme definito delle unità organizzative responsabili (UOR) di una amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

2.1.1. Individuazione delle unità organizzative responsabili (UOR)- Uffici di riferimento.

Una unità organizzativa responsabile (UOR) è un sottoinsieme di una AOO, cioè un complesso di risorse umane e strumentali cui sono state affidate competenze omogenee nell'ambito delle quali i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari o procedimenti amministrativi.

Le UOR di riferimento di questo Ente sono state così individuate:

- a) ufficio protocollo

2.2. Individuazione del servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi e nomina del responsabile del servizio di protocollo

L'Amministrazione di questo Ente ai sensi dell'art.12 del DPR n.428/1998 ha assegnato all'ufficio protocollo, il compito di gestire il protocollo informatico, i flussi documentali e gli archivi, con a capo un responsabile individuato nella persona del sig.ra Carmen Mazza in possesso dei requisiti professionali adeguati e come vicario in caso di vacanza, assenza o impedimento del primo su proposta del medesimo è stato designato il sig.ra Patrizia Mariani. (allegato D – Determina di nomina del responsabile del servizio di protocollo).

Compito del responsabile del servizio di protocollo informatico è quello di predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici d'intesa con il responsabile dei sistemi informativi automatizzati e con il responsabile della sicurezza dei dati personali (norme in materia), nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste dal regolamento di attuazione emanato con DPR 28 luglio 1999, n.318.

Tale piano per la sicurezza informatica verrà esposto nella parte sesta di questo manuale.

2.3. Introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni

Con l'entrata in vigore del protocollo unico cessano di fatto e di diritto tutti i cosiddetti protocolli interni (cioè di settore, di divisione, protocolli multipli, protocollo del telefax, ecc.) o altri sistemi di registrazione o registratura dei documenti diversi dal protocollo unico ad esclusione della numerazione progressiva dei documenti contabili protocollati sull'apposito registro iva.

Il responsabile del servizio di protocollo effettua periodicamente controlli a campione sulla congruità delle registrazioni, sulla corretta sequenza della catena documentale, e sull'utilizzo di un unico registro informatico, verificando, attraverso controlli e ispezioni mirati nelle varie UOR la classificazione e la fascicolazione archivistica.

2.4. Titolare di classificazione

Con l'entrata in vigore del protocollo unico è stato adottato un unico titolare di classificazione quale sistema logico che suddivide i documenti secondo la funzione esercitata, permettendo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a medesimi procedimenti amministrativi.

Il titolare adottato da questo Ente è descritto nell'allegato E.

Per ragioni di uniformità redazionale e di normalizzazione del lessico archivistico è stata adottata la seguente nomenclatura del titolare:

- Titolo: primo grado divisionale
 - Classe: secondo grado divisionale
 - Categoria: terzo grado divisionale

Seconda Parte

Il documento

3. Il documento

L'Ente, in questa sede, ritiene opportuno specificare alcuni aspetti riguardanti il concetto di documento, per rendere più chiara la sua natura e per dare direttive sulla corretta gestione e conservazione dei documenti stessi.

3.1. Il documento amministrativo

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti, fatti o cose giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti e acquisiti ai fini dell'attività amministrativa, così come prevede l'art. 22 comma 2 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e l'art. 1 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

3.2. Il documento informatico

Per documento informatico si intende qualsiasi supporto informatico contenente dati o informazioni aventi efficacia probatoria, cioè la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, così come previsto dall'art. 3 della legge 23 dicembre 1993, n. 547.

3.3. Il documento dell'Ente

Per documento dell'Ente si intende quello prodotto o acquisito, in uno dei modi previsti dalla normativa vigente, nello svolgimento della propria attività pratica o l'esercizio delle proprie funzioni dagli uffici amministrativi di questo Ente.

3.4. Tipologia dei documenti

I documenti si distinguono in documenti in arrivo, documenti in partenza e documenti interni.

3.4.1. Documenti in arrivo

Per documenti in arrivo si intendono i documenti che hanno rilevanza giuridico-probatoria, acquisiti dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni.

L'operazione di registratura per i documenti in arrivo è effettuata, da questo Ente, direttamente dall'ufficio di protocollo. I documenti registrati vengono poi smistati alla UOR di competenza che procede all'individuazione del Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA); il RPA è incaricato delle operazioni di

ASP "Cav. Marco Rossi Sidolf"

Via Duca degli Abruzzi n. 27 -43053- Compiano (PR)

fascicolazione, vale a dire della corretta creazione e gestione del fascicolo relativo al procedimento amministrativo.

3.4.2. Documenti in partenza

Per documenti in partenza si intendono i documenti che hanno rilevanza giuridico-probatoria prodotti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni.

La registrazione dei documenti in partenza è effettuata dal RPA, incaricato anche, delle operazioni di creazione e della gestione del fascicolo relativo al procedimento amministrativo.

3.4.3. Documenti interni

Per documenti interni si intendono i documenti scambiati tra le diverse Unità Organizzative Responsabili (UOR) afferenti alla medesima Area Organizzativa Omogenea (AOO).

Essi si distinguono in:

a) documenti di preminente carattere informativo. Sono memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici e di norma non vanno protocollati.

b) documenti di preminente carattere giuridico- probatorio. Sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e 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 secondo le disposizioni previste nelle sezioni seguenti.

La registrazione dei documenti interni è affidata al RPA incaricato anche delle operazioni di creazione e gestione del fascicolo relativo al procedimento amministrativo.

Terza Parte

Il protocollo di rilevanza giuridico- probatoria: la Registratura

4. Registratura

In questa parte l'Ente vuole presentare i termini della procedura di registratura e le regole di registrazione dei documenti pervenuti.

I documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi vanno protocollati.

Il protocollo serve, infatti, ad attribuire ad un determinato documento data, forma e provenienza certa attraverso la registrazione dei seguenti elementi rilevanti sul piano giuridico-probatorio:

- a) data di registrazione;
- b) numero di protocollo;
- c) mittente per il documento in arrivo; destinatario per il documento in partenza;
- d) oggetto;
- e) numero degli allegati;
- f) descrizione degli allegati.

L'insieme di tali elementi è denominato «Registratura».

Il sistema adottato da questo Ente prevede anche la registrazione, se il documento è in arrivo e se disponibili, dei seguenti elementi:

- a) data del documento ricevuto;
- b) numero di protocollo del documento ricevuto.

Nel caso dei documenti informatici, il sistema prevede anche la conservazione del documento in originale

4.1. Timbro di protocollo (segnatura)

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

La registrazione e la segnatura costituiscono un'operazione unica e contestuale avente entrambe la natura di atto pubblico.

Nel documento in arrivo la segnatura viene posta, di norma, sul recto attraverso il timbro (meccanico, etichettatrice, barcode, etc.) avente le seguenti caratteristiche:

<i>Ufficio di Registratura</i>		
Anno.....Titolo.....Classe.....Fascicolo.....		
N.	28 GEN. 1998	
UOR	CC	RPA

Il timbro si divide in quattro parti:

nella prima parte è individuata l'area organizzativa omogenea (*Ufficio di Registratura*); nella seconda parte vanno riportati gli elementi per la gestione del documento, cioè del *records management* (*anno, titolo, classe, fascicolo*); nella terza parte vanno segnati alcuni elementi della registratura (*numero e data di re-gistrazione*); nella parte finale vanno descritti gli elementi di *workflow management* e dei procedimenti amministrativi (*UOR, copia per conoscenza e RPA*).

4.1.1. Monitoraggio del workflow attraverso il timbro di protocollo

Gli elementi sopradescritti si completano nel prosieguo del workflow come segue:

- a) il servizio protocollo provvede all'apposizione della classificazione (titolo e classe), del numero e della data di registrazione, nonché della UOR di competenza e di altre UOR oppure organi individuati in copia per conoscenza (CC);
- b) il servizio protocollo provvede anche alla eventuale correzione dello smistamento ad una UOR, tenendo conto della storicizzazione delle assegnazioni, registrando cioè data e denominazione dei precedenti assegnatari del documento;
- c) il responsabile della UOR provvede ad assegnare il documento al responsabile del procedimento amministrativo (RPA);
- d) Il RPA provvede alla sua repertoriazione fascicolazione, segnandovi anno e numero dell'unità archivistica (fascicolo o sottofascicolo).

Non è necessario il timbro sul documento in partenza; i dati della registratura e gli elementi necessari al workflow vanno apposti direttamente dal RPA sul documento secondo le consuetudini e l'impostazione grafica del modello istituzionale.

4.2. RegISTRAZIONI con differimento dei termini di accesso

Per i procedimenti amministrativi per i quali si renda necessaria la riservatezza temporanea delle informazioni, cioè il differimento dei termini di accesso (ad esempio, gare e appalti, verbali di concorso, ecc...), è prevista una forma di accesso riservato al protocollo unico.

Il responsabile dell'immissione dei dati deve indicare contestualmente alla registrazione di protocollo anche l'anno, il mese e il giorno, nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette al diritto di accesso nelle forme previste dalla normativa vigente.

4.3. Protocollo differito

Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione, cioè nel provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve comunque essere effettuata.

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro, che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza), con motivato provvedimento del responsabile del servizio di protocollo è autorizzato l'uso del protocollo differito.

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il responsabile del servizio di protocollo deve descrivere nel provvedimento.

4.4. Il protocollo particolare

Definisce forme di riservatezza sul contenuto dei singoli documenti.

L'Ente si è dotato del modulo software di autenticazione utenti conforme alle norme in materia di trattamento e sicurezza dei dati. Tramite le specifiche configurazioni, il programma di protocollo è in grado di decodificare la specifica UOR di appartenenza e quindi limitare l'accesso ai soli dati di competenza.

4.5. Annullamento di una registrazione

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo solo attraverso l'apposizione della dicitura "annullato", che deve essere effettuata in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza e da non alterare le informazioni registrate negli elementi obbligatori del protocollo.

Solo il responsabile del servizio di protocollo informatico è autorizzato ad annullare i documenti.

Ad esso vanno trasmesse le richieste scritte (anche per fax o per e-mail) contenenti il numero di protocollo da annullare, i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato riprotocollato correttamente, l'indicazione del nuovo numero di protocollo attribuito al documento.

Nel record di protocollo devono apparire in forma ben visibile, oltre agli elementi già indicati, anche data e ora dell'annullamento, nonché il codice identificativo personale dell'operatore che ha effettuato l'annullamento definito nel documento programmato sulla sicurezza.

4.6. Documenti da non protocollare (art4, comma 5,DPR n428/1998)

Per i seguenti documenti non è prevista l'obbligatorietà della procedura di protocollo, ma L'Ente si riserva la possibilità di effettuarla per puro utilizzo organizzativo.

Gazzette ufficiali; bollettini ufficiali P.A.; notiziari P.A.; note di ricezione circolari; note di ricezione altre disposizioni; materiali statistici; atti preparatori interni; giornali; riviste; libri; materiali pubblicitari; opuscoli; depliant; inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi; certificazioni non meccanizzate.

4.7. Documenti da protocollare

Tutti i documenti non esclusi dal paragrafo 4.6

4.8. Il registro di protocollo

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 a favore o a danno delle parti. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, il responsabile del servizio di protocollo provvede quotidianamente alla stampa del registro giornaliero di protocollo.

Entro il mese di gennaio, il responsabile del servizio di protocollo provvede alla stampa del registro di protocollo dell'anno precedente e, verificata la congruità delle registrazioni, allo scarto delle stampe del registro giornaliero di protocollo dell'anno precedente.

Al fine di mantenere anche su supporto cartaceo traccia della modifica degli elementi accessori del protocollo, intervenuta per effetto della gestione dei documenti e dei procedimenti amministrativi, il responsabile del servizio di protocollo provvede entro il mese di gennaio alla stampa e alla rilegatura del registro di protocollo relativo al quinto anno antecedente.

Quarta Parte

Il protocollo gestionale: Workflow e Sistema archivistico

5.Gestione e tenuta dei documenti (vincolo archivistico)

In tale sede l'Ente intende descrivere il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, (punto 5.1 e 7) includendo le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione come per esempio per i documenti informatici pervenuti per canali diversi da quelli previsti dall'art.15 del DPCM 31 del ottobre 2000, nonché per i fax, le raccomandate ecc.(punto 6) ed infine descrivere le regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso AOO della stessa amministrazione e/o verso altre amministrazioni (punto 7).

Bisogna precisare innanzitutto che in un sistema di gestione e tenuta dei documenti ciò che conta non è il documento in quanto tale, ma l'insieme delle relazioni che quel documento ha con tutti gli altri (cioè l'intero archivio) e, più in particolare, con quelli che riguardano un medesimo procedimento amministrativo.

5.1.Documenti in partenza

I documenti prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono stati scritti, riportano, opportunamente evidenziate e se disponibili, le seguenti informazioni:

- a) logo dell'Ente;
- b) indirizzo completo dell'Ente (via, numero, c.a.p., città, provincia, stato);
- c) numero di telefono;
- d) numero di telefax;
- e) indirizzo istituzionale di posta elettronica;
- f) data completa (luogo, giorno, mese, anno) scritta per esteso;
- g) numero di protocollo;
- h) numero di repertorio generale della delibera, della determinazione o di qualunque altro repertorio o registro, qualora siano soggetti a registrazione di protocollo;
- i) indice di classificazione composto da categoria, classe, sottoclasse, fascicolo e da altre eventuali suddivisioni;
- j) numero degli allegati;
- k) descrizione degli allegati;
- l) numero di collegamento o di riferimento ad un eventuale precedente;
- m) oggetto del documento;
- n) eventuale nome informatico del documento (nome del file).

6. Casistica

Qui di seguito vengono fornite alcune indicazioni pratiche riguardo ai comportamenti operativi da adottare di fronte ad alcune situazioni che accadono comunemente negli uffici di registratura.

6.1. Lettere anonime

La *ratio* che deve governare il comportamento di un operatore durante la fase di registrazione di un documento in arrivo deve essere improntata alla avallutatività.

In altre parole, il protocollista deve attestare che un determinato documento così come si registra è pervenuto. Si tratta dunque di una delicata competenza di tipo notarile, attestante la certezza giuridica di data, forma e provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto, vanno protocollate.

6.2. Lettere priva di firma

Le lettere prive di firma vanno protocollate.

A maggior ragione quando si tratta di un concorso (è il caso più critico).

Se, come avviene in alcuni uffici di protocollo, si avvisa l'autore (o identificato come tale) della mancanza della firma e lo si invita a sanare la situazione presso l'ufficio archivio, in realtà si danneggiano i terzi, a causa della mancata esclusione dal concorso del candidato che ha ommesso la firma. Agli addetti alla registratura spetta solo il compito di certificare che *quel* documento ci è pervenuto in *quel* modo e in *quelle* forme determinate.

La funzione notarile del protocollo (cioè della registratura) è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. Sarà poi compito della UOR e, in particolare, del RPA valutare, caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad un affare o un determinato procedimento amministrativo, cioè se la lettera priva di firma è ritenuta valida o quant'altro.

6.3. Registrazione "a fronte"

Ogni documento è individuato da un unico numero di protocollo. Non è pertanto consentita 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, neppure se l'affare si esaurisce con la risposta e neppure se la registrazione avviene nel medesimo giorno lavorativo.

6.4. Telefax

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

Accertata la fonte di provenienza, l'uso del telefax soddisfa il requisito della forma scritta e, quindi, il documento di norma non è seguito dalla trasmissione dell'originale.

L'accertamento delle fonti di provenienza spetta al responsabile del servizio di protocollo informatico e avviene di norma per le vie brevi o con l'uso dei sistemi informatici.

Qualora non sia possibile accertare la fonte di provenienza, dovrà essere rispettata la seguente procedura:

- a) su di esso o sulla sua fotocopia e va apposta la dicitura "documento ricevuto via telefax" ed è successivamente acquisito per via ordinaria a cura del responsabile del procedimento amministrativo o del responsabile del servizio di protocollo informatico;
- b) il responsabile del procedimento amministrativo, una volta acquisito il documento originale e dopo essersi assicurato che siano stati riportati correttamente tutti i dati relativi alla segnatura (numero di protocollo, classificazione, ecc.), provvede alla distruzione del documento ricevuto via telefax; tuttavia, qualora su quest'ultimo siano state segnate informazioni ritenute importanti (note del dirigente, appunti, ecc.) può conservarlo nel fascicolo allegandolo al documento originale;
- c) il documento interno ricevuto via telefax può essere conservato senza acquisire l'originale con l'apposizione della dicitura "documento ricevuto via telefax";
- d) il documento in partenza dovrà recare la dicitura «Il presente documento, inviato via telefax, non sarà seguito dal documento originale»; il responsabile del procedimento amministrativo è comunque tenuto a spedire l'originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta.

Si ponga attenzione a riportare la segnatura non tanto sulla copertina di trasmissione, quanto piuttosto sul documento medesimo. A questo proposito si sottolinea l'inutilità della copertina di trasmissione qualora il documento abbia una funzione prevalentemente informativa e non giuridico-probatoria.

6.4.1. Telefax seguito dall'originale

Ogni documento deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione. Di conseguenza qualora venga registrato un documento ricevuto via telefax e venga successivamente ricevuto lo stesso documento in originale, il responsabile del servizio di protocollo deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via telefax. Si tratta infatti del medesimo documento pervenuto precedentemente via telefax, su diverso supporto e con un diverso mezzo di trasmissione.

Il timbro di protocollo (segnatura) va posto sul documento e non sulla copertina di trasmissione del telefax.

Il responsabile del servizio di protocollo informatico deve comunque accertare che si tratti del medesimo documento; qualora vi fosse qualche correzione, anche minima, si tratterebbe di un documento *diverso* e quindi andrà registrato con un nuovo numero di protocollo.

Il tipico esempio è rappresentato da un documento in arrivo via telefax senza firma, data e protocollo: l'originale pervenuto va protocollato con un nuovo numero.

6.5. Posta elettronica (e-mail) ARTICOLO 15 DPR 428/2000

I messaggi di posta elettronica che soddisfano i requisiti indicati dalla normativa vigente vanno protocollati.

Potranno essere protocollati sia il corpo del messaggio che uno o più dei file ad esso allegati, purché corredati di firma digitale, secondo le indicazioni della normativa vigente.

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dall'AIPA, e si renda necessario attribuire efficacia probatoria, il messaggio (o il documento trasmesso) deve essere di norma stampato con l'apposizione della dicitura "documento ricevuto via posta elettronica" e successivamente protocollato, smistato, assegnato, gestito e tenuto come un documento originale cartaceo.

6.6. Documenti in partenza con più di tre destinatari

Qualora i destinatari siano più di tre, è autorizzata la spedizione di copie dell'originale.

Nella registrazione di protocollo va riportato il nominativo del primo destinatario con la seguente indicazione: «e altri. vedi elenco allegato alla minuta».

In questo caso alla registrazione di protocollo va associato il file contenente l'elenco dei destinatari, mentre l'elenco cartaceo dei destinatari va visto dal responsabile del procedimento e allegato alla minuta.

6.7. Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno delle AOO

Il responsabile del procedimento amministrativo provvede alla trasmissione (spedizione) del documento in partenza o interno di norma entro il medesimo giorno lavorativo.

7. Flusso dei documenti

7.1. Documenti in arrivo

7.1.1. Smistamento di competenza

I documenti ricevuti dal Servizio protocollo, dopo essere stati registrati e classificati, vengono smistati all'Unità Organizzativa Responsabile (UOR), individuata in base al modello delle competenze così come definito dall'organigramma.

La UOR competente è incaricata della gestione del procedimento cui il documento è relativo, compresa la tenuta del fascicolo archivistico.

7.1.2. Assegnazione di competenza

Il Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) è individuato, all'interno della UOR, in base all'organizzazione delle competenze della suddetta Unità organizzativa Responsabile così come definita dal Dirigente.

Qualora non sia diversamente specificato il RPA coincide con il responsabile della UOR.

Il suddetto responsabile può, ai sensi dell'art 5 della legge 241/90 assegnare a sé o altri la responsabilità del procedimento individuando il RPA all'interno della propria UOR.

Il responsabile della UOR o il RPA se persona diversa dal responsabile, possono, qualora il documento non sia di loro competenza, restituirlo al servizio protocollo che provvederà ad una nuova assegnazione.

7.2. Documenti in partenza

Il documento in partenza è quello formato, nell'esercizio delle proprie competenze, da una UOR dell'AOO e destinato a terzi.

Protocollo in partenza

In questo Ente, dove viene utilizzato un modello organizzativo di gestione centralizzata anche del protocollo in partenza l'RPA, ovvero gli operatori dell'ufficio su delega del RPA trasmette il documento cartaceo al servizio protocollo per le operazioni di registrazione. Gli aspetti inerenti la fascicolazione del documento spettano al RPA.

Il documento elettronico, prodotto conformemente alla normativa vigente, viene inoltrato all'Ufficio Protocollo che provvede alla sua registrazione come documento in partenza e lo inoltra alla casella di posta elettronica istituzionale dell'AOO destinatario, ovvero a terzi destinatari.

7.2.2. Invio dei documenti verso UOR

Il documento inviato ad una UOR viene protocollato come documento interno (protocollo tra uffici).

Quinta Parte

La gestione archivistica: fascicoli e serie

8. Fascicolo e pratiche: individuazione, gestione e tenuta

Si tratta di un insieme organico di documenti relativi ad un medesimo procedimento amministrativo, classificati in maniera omogenea.

Il fascicolo è individuato dall'anno di istruzione e dal titolare

Ogni documento, dopo la sua classificazione, va inserito nel fascicolo (ed eventualmente sottofascicolo, ed inserto) di competenza.

L'operazione va effettuata dal responsabile del procedimento amministrativo.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo.

Gli elementi che individuano un fascicolo sono gestiti dal responsabile del procedimento amministrativo, il quale è tenuto pertanto all'aggiornamento del repertorio dei fascicoli.

Qualora insorgano esigenze pratiche, il fascicolo può essere distinto in sottofascicoli, i quali a loro volta possono essere distinti in inserti.

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un autonomo procedimento amministrativo, il responsabile del procedimento, assegnatario del documento stesso, provvederà all'apertura (istruzione) di un dossier o pratica.

La pratica è individuata da tre elementi:

- a) anno di istruzione ovvero anno del protocollo del primo documento della pratica;
- b) numero di repertorio, cioè un numero sequenziale ottenuto utilizzando il numero di protocollo del primo documento della pratica
- c) oggetto, cioè una stringa di testo per descrivere compiutamente un procedimento amministrativo o più di questi insieme. E' l'insieme degli oggetti e dei provvedimenti dei documenti che compongono la pratica.

A questi tre elementi sono aggiunti i gradi divisionali, cioè il titolare, nonché l'indicazione dell'unità organizzativa responsabile del procedimento amministrativo a cui quel documento si riferisce.

Verrà chiusa al termine del procedimento amministrativo.

La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Essao va archiviato rispettando l'ordine del repertorio, cioè nell'anno di apertura.

9. Mezzi di corredo

Gli strumenti per descrivere un archivio (o un fondo o una serie o comunque delle unità archivistiche), a seconda del grado di analisi e dello scopo per il quale vengono approntati, possono essere un inventario, repertorio, elenco di consistenza, elenco di versamento, indice, rubrica, ecc.

Lo strumento di reperimento più importante è il repertorio dei fascicoli, cioè l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna classe o sottoclasse e riportante tutti i dati del fascicolo.

9.1. Il repertorio dei fascicoli

Il *repertorio dei fascicoli* è costituito dai seguenti elementi:

- a) anno di istruzione
- b) classificazione completa (titolo e classe);
- c) numero di fascicolo (ed eventuali altre ripartizioni).
- d) anno di chiusura;
- e) oggetto del fascicolo (ed eventualmente l'oggetto di sottofascicoli, inserti,
- f) ecc...);
- g) annotazione dello *status* relativo all'età: corrente, versamento all'archivio di
- h) deposito;
- i) annotazione del passaggio all'archivio storico o, in alternativa, l'avvenuto
- j) scarto.

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

Altri tre elementi devono garantire la corretta gestione del fascicolo:

- a) data di chiusura;
- b) annotazione del passaggio dall'archivio corrente all'archivio di deposito;
- c) annotazione del passaggio dall'archivio di deposito all'archivio storico o, in alternativa l'avvenuto scarto.

10. Le serie archivistiche

Questa parte va sviluppata tenendo conto delle peculiarità di ciascun Ente in base al proprio titolare di classificazione.

Di norma, dovrebbero essere attivi i seguenti repertori:

Delibere

Determine

Decreti

Verbali

Contratti in forma pubblica amministrativa

Contratti soggetti a registrazione in caso d'uso

Circolari

Sesta Parte

Il sistema informatico

11. Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

Il fornitore del sistema informativo, certifica che la base dei dati implementata è basata su database relazionale RDBMS STANDARD e rispetta le caratteristiche tecniche delle norme in materia di sistemi informativi per l'Amministrazione Pubblica nonché la conformità alle indicazioni e dettami di buona tecnica della progettazione orientata agli oggetti ovvero di IV generazione. Le registrazioni di protocollo sono memorizzate in un unico database centrale, non accessibile da qualunque punto della rete informatica. La registrazione dei dati fra le stazioni di lavoro ed il server centrale avviene per colloquio (connessione ODBC) fra il programma di protocollo ed il motore database server tramite il protocollo di rete. Escludendo così di fatto qualunque accesso fisico all'archivio server. Inoltre, i file fisici dei dati risultano essere illeggibili se letti con prodotti diversi dal motore server. Il database server, effettua in autonomia il salvataggio dei dati. A fine giornata viene salvato su supporto non riscrivibile l'archivio di protocollo.

12. Abilitazioni di accesso interno ed esterno

12.1. Livelli generali di accesso interno

Con il software gestione autorizzazioni, il programma di protocollo permette le seguenti possibilità:

- a) Visibilità
- b) Inserimento
- c) Modifica
- d) Annullamento

Per "Visibilità" si intende la possibilità per un utente abilitato di visualizzare una registrazione di protocollo, con l'esclusione dei documenti riservati;

Per "Inserimento" si intende la possibilità per un utente abilitato di inserire i dati e provvedere ad una registrazione di protocollo;

Con "Modifica" si intende la possibilità per un utente abilitato di modificare i dati gestionali di una registrazione di protocollo, con l'esclusione dei dati obbligatori; Con "Annullamento" si intende la possibilità per un utente abilitato (specificatamente il responsabile del protocollo informatico) di annullare una registrazione di protocollo.

Il Responsabile del servizio riceve dai responsabili delle UOR che afferiscono al protocollo richiesta scritta di abilitazione per ciascun utente.

12.1.1. Responsabile del protocollo informatico (amministratore)

È la persona, nella figura del Sig.ra Carmen Mazza responsabile del sistema informatico, che ha la possibilità di effettuare operazioni straordinarie sul sistema; ad es., il ripristino del sistema a seguito di eventuali interruzioni, il monitoraggio delle operazioni compiute, la predisposizione delle autorizzazioni di accesso al sistema, ecc.. Al tempo stesso il responsabile può accedere al sistema con i diritti che sono stati riservati alla propria struttura, alle mansioni di propria competenza.

12.1.2. Protocollista

I protocollisti sono la sig.ra Carmen Mazza, la sig.ra Patrizia Mariani, la sig.ra Marika Varacchi e la sig.ra Rita Robuschi (records manager) che hanno l'autorizzazione ad eseguire la registrazione dei documenti, sia in arrivo, sia in partenza, sia scambiati tra uffici (quest'ultimo nell'amministrazione centrale).

Egli può acquisire (a seconda dei diritti e del profilo con cui è registrata la sua utenza nel sistema) l'immagine elettronica del documento mediante uno scanner oppure associare il file prodotto da un programma di composizione testi o di elaborazione di fogli elettronici, o disegno tecnico (word processor, spreadsheet, Cad, etc.).

L'immagine elettronica od il file di testo possono essere registrati nel sistema nel momento della registrazione del documento o in un momento successivo; in ogni caso non sono modificabili dopo la registrazione.

Nel caso dei documenti in arrivo, il protocollista attribuisce al documento la classificazione (titolo e classe), smistando il documento alla UOR (Unità Organizzativa Responsabile) con i termini per lo scarto. La fascicolazione (anno di istruzione e numero del fascicolo) è assicurata dal RPA.

Nel caso dei documenti in partenza, tra uffici, decreti e circolari, oltre a quanto già indicato nella posta in arrivo, il RPA provvede anche alla fascicolazione del documento (anno di istruzione, titolo, classe e numero di fascicolo).

12.1.3. Responsabile del procedimento amministrativo

È la persona che ha la responsabilità del documento, cioè può in parte correggerlo o completarlo. Suo compito è quello di inserire il documento in un fascicolo e trattare il procedimento amministrativo a cui quel fascicolo si riferisce.

Il responsabile del documento può assegnare il documento ad un fascicolo di propria responsabilità, oppure trasferire il documento ad altre strutture o persone nel caso non sia di propria competenza.

A sua volta, il RPA è abilitato ovviamente a svolgere le stesse operazioni curate in via ordinaria dal protocollista record manager della UOR medesima potendo essere egli stesso protocollista- *record manager*.

12.1.4. Utente (addetto di UOR) abilitato alla consultazione

Gli utenti (addetti di UOR) sono abilitati ad accedere al sistema informativo limitatamente ai documenti della rispettiva UOR e con le restrizioni formalmente

indicate dal RPA, compresi fra un livello massimo (tutti i documenti della stessa UOR) e minimo (esclusivamente quelli trattati dal singolo addetto). In tal senso il RPA deve anche indicare al responsabile del servizio per la gestione informatica dei documenti dei flussi documentali e degli archivi, per ciascun utente (addetto) il livello di accesso in modifica (inserimento dati) e in consultazione.

12.1.5. Utente abilitato alla consultazione (addetti: personale tecnico amministrativo o personale di servizio)

Gli utenti (addetti di servizio) sono abilitati ad accedere al sistema informativo limitatamente ai documenti della rispettiva struttura e con le restrizioni formalmente indicate dal RPA (Direttore dell'ente), cioè da un livello massimo (tutti i documenti della stessa struttura) o minimo (esclusivamente quelli trattati dal singolo addetto).

Non è consentito l'accesso in modifica a documenti della struttura se non al protocollista record manager (segretario della struttura) o suo sostituto.

13. Registro di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni evento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato *Registro di emergenza* (RE). L'Ente definisce supporto alternativo di emergenza il libro registro di protocollo cartaceo.

Su questo registro devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della piena funzionalità del sistema, nonché eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal responsabile del protocollo informatico.

Prima di autorizzare l'avvio della procedura, il responsabile del servizio di protocollo informatico deve impostare prima e verificare poi la correttezza di data e ora sui rispettivi registri di emergenza.

Il responsabile del servizio di protocollo informatico dovrà annotare nell'indice del registro di emergenza i periodi di attivazione del registro di emergenza stesso. Qualora nel corso di un anno non si sia fatto ricorso al registro di emergenza, deve annotarne anche il mancato uso.

Ogni documento è individuato dal numero assegnato nel registro di emergenza, UOR, anno di registrazione, numero di protocollo.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema, il responsabile del protocollo informatico provvede alla chiusura dei registri di emergenza, annotando su ciascuno il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura. Egli poi provvede senza ritardo alla registrazione dei documenti sul protocollo unico, mantenendo la sequenza di registrazione come sul libro registro in modo da ottenere la stessa numerazione di protocollo. Verificato lo "scarico" delle registrazioni, autorizza il ripristino del protocollo unico. I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo unico riceveranno pertanto lo stesso numero. L'efficacia della registrazione è dunque garantita dal numero attribuito dal registro di emergenza e a quel numero deve farsi riferimento per l'avvio dei

termini del procedimento amministrativo; l'efficienza, invece, verrà garantita dall'unicità della catena documentale e dalla normalizzazione dei dati gestionali, comprese la classificazione e la fascicolazione archivistica.

Settima Parte

L'archivio di deposito

14. Archivio di deposito

14.1. Versamento dei fascicoli

Periodicamente e secondo un apposito piano di versamento (di norma una volta all'anno), ogni ufficio deve conferire al responsabile del protocollo informatico i fascicoli relativi a procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari ad una trattazione corrente.

Ricevuti i fascicoli e controllato il rispettivo repertorio, il responsabile del protocollo informatico predispone un elenco di consistenza.

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

Le serie e i repertori delle delibere e delle determinazioni, relative agli ultimi cinque anni sono conservati presso la Direzione amministrativa; trascorso tale termine, le serie e i repertori vengono conferiti al responsabile del servizio di protocollo informatico.

14.2. Movimentazione dei fascicoli

L'affidamento temporaneo di un fascicolo già versato da parte del servizio archivistico ad una unità organizzativa responsabile o a personale autorizzato deve avvenire per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo.

L'affidamento temporaneo avviene mediante richiesta espressa, vistata dal responsabile del servizio Archivio in duplice esemplare, contenente i motivi e la firma del richiedente.

Un esemplare della richiesta viene conservato all'interno del medesimo fascicolo, l'altro nella posizione fisica occupata dal fascicolo in archivio.

Il responsabile del Servizio archivio deve tenere traccia di tale movimentazione in un registro di carico e scarico dei fascicoli, nel quale riportare il nominativo del richiedente, motivazione, data della richiesta, data della restituzione ed eventuali note sullo stato della documentazione così come si consegna e così come viene riconsegnata.

Non è consentita l'estrazione di documenti in originale dal fascicolo, che vanno anzi tenuti in ordine di sedimentazione rispettando il vincolo archivistico, cioè l'appartenenza di ogni documento alla rispettiva unità archivistica (fascicolo, sottofascicolo, inserto, etc.).

14.3. Definizione delle responsabilità delle unità organizzative

Il responsabile del procedimento amministrativo è tenuto a conferire al responsabile del protocollo informatico i fascicoli relativi a procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari ad una trattazione corrente.

Appendice

15. Allegati

- a) DPR 20 ottobre 1998, n.428- Regolamento per la tenuta del protocollo amministrativo con procedura informatica.
- b) DPR 28 dicembre 2000, n.445- Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
- c) DPCM 31 ottobre 2000 - Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n.428.
- d) Decreto di nomina del responsabile del servizio di protocollo.
- e) Titolario di classificazione.