



**MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE E DEL  
PROTOCOLLO**

# Sommario

1 PRINCIPI GENERALI	8
1.1 PREMESSA	8
1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE	9
1.3 DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO	9
1.4 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLI ORGANIZZATIVI	10
1.5 ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO E FUNZIONALE	11
1.6 FIRMA DIGITALE	11
1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI	12
1.8 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA	12
1.9 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI	12
1.10 FORMAZIONE	13
1.11 ACCREDITAMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE/AOO ALL'IPA	13
2. ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO	14
3. SICUREZZA	15
3.1 OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA	15
3.2 GENERALITÀ	16
3.3 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI DI SICUREZZA	17
3.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	17
3.5 TRASMISSIONE E INTERSCAMBIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI	19
3.5.1 ALL'ESTERNO DELLA AOO (INTEROPERABILITÀ DEI SISTEMI DI PROTOCOLLO INFORMATICO)	19
3.5.2 ALL'INTERNO DELLA AOO	20
3.6 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI	20
3.6.1 UTENTI INTERNI ALLA AOO	21

3.6.2 ACCESSO AL REGISTRO DI PROTOCOLLO PER UTENTI INTERNI ALLA AOO	22
3.6.3. UTENTI ESTERNI ALLA AOO - ALTRE AOO/AMMINISTRAZIONI	22
3.6.4 UTENTI ESTERNI ALLA AOO - PRIVATI	22
4. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI	23
4.1 DOCUMENTO RICEVUTO	23
4.2 DOCUMENTO INVIATO	24
4.2.1 STAMPE MASSIVE	24
4.3 DOCUMENTO INTERNO FORMALE	25
4.4 DOCUMENTO INTERNO INFORMALE	25
4.5 IL DOCUMENTO INFORMATICO	25
4.6 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI	26
4.7 SOTTOSCRIZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI	27
4.8 REQUISITI DEGLI STRUMENTI INFORMATICI DI SCAMBIO	27
4.9 FIRMA DIGITALE	28
4.10 VERIFICA DELLE FIRME CON IL PDP	28
4.11 USO DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	28
4.11.1 MANCATA CONSEGNA DEI DOCUMENTI ELETTRONICI	30
5. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI	31
5.1 GENERALITÀ	31
5.2 FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALLA AOO	32
5.2.1 PROVENIENZA DI DOCUMENTI INTERNI FORMALI	34
5.2.2 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLA CASELLA DI POSTA ISTITUZIONALE	34
5.2.3 DOCUMENTI CARTACEI RICEVUTI A MEZZO POSTA CONVENZIONALE E TUTELA DEI DATI PERSONALI	36
5.2.4 ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI DIGITALI	37

5.2.5	ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI	38
5.2.6	ATTIVITÀ DI PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI	38
5.2.7	RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI	39
5.2.8	RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI	39
5.2.9	CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	40
5.2.10	CONSERVAZIONE DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DI DOCUMENTI CARTACEI	40
5.2.11	CLASSIFICAZIONE, ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI	40
5.2.12	CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI NELL'ARCHIVIO CORRENTE	41
5.3	FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALLA AOO	41
5.3.1	SORGENTE DEI DOCUMENTI	41
5.3.2	VERIFICA FORMALE DEI DOCUMENTI	41
5.3.3	REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E SEGNAZIONE	42
5.3.4	TRASMISSIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI	42
5.3.5	TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA	42
6.	REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI	45
6.1	REGOLE DISPONIBILI CON IL PDP	45
6.2	CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA	46
6.3	ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE	46
6.4	ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO	47
6.5	MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI	47
7.	UO RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E DI TENUTA DEI DOCUMENTI	48
7.1	SERVIZIO ARCHIVISTICO	48
8.	ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE E DEI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE	49

8.1 DOCUMENTI ESCLUSI	49
8.2 DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE	49
9. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE	51
9.1 PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI	51
9.1.1 GENERALITÀ	51
9.1.2 MISURE DI PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI	51
9.2 TITOLARIO O PIANO DI CLASSIFICAZIONE	52
9.2.1 TITOLARIO	52
9.2.2 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI	53
9.3 FASCICOLI E DOSSIER	53
9.3.1 FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI	53
9.3.2 APERTURA DEL FASCICOLO	53
9.3.3 CHIUSURA DEL FASCICOLO	57
9.3.4 PROCESSO DI ASSEGNAZIONE DEI FASCICOLI	58
9.3.5 APERTURA DEL DOSSIER	58
9.4 SERIE ARCHIVISTICHE E REPERTORI	59
9.5 SCARTO, SELEZIONE E RIORDINO DEI DOCUMENTI	60
9.6 CONSULTAZIONE E MOVIMENTAZIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE, DI DEPOSITO E STORICO	61
9.6.3 CONSULTAZIONE PER SCOPI STORICI	63
9.6.6 SCHEMATIZZAZIONE DEL FLUSSO DEI DOCUMENTI ALL'INTERNO DEL SISTEMA ARCHIVISTICO	64
10. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO	66
10.1 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	66
10.2 REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO	66
10.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	67
10.3.0 Modifica delle registrazioni di protocollo	67

10.3.1 DOCUMENTI INFORMATICI	68
10.3.2 DOCUMENTI ANALOGICI (CARTACEI E SUPPORTI RIMOVIBILI)	68
10.3.3 COMPOSIZIONE DEI DOCUMENTI PROTOCOLLATI	69
10.3.4 OGGETTO DELLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	69
10.3.5 DESCRIZIONE DEL CORRISPONDENTE	71
10.3.7 ELEMENTI FACOLTATIVI DI INTERESSE DEL PDP	73
10.4. PROTOCOLLO IN PARTENZA	73
10.5 SEGNAURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI	73
10.5.1 DOCUMENTI INFORMATICI	74
10.5.2 DOCUMENTI CARTACEI	75
10.6 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	76
10.7 LIVELLO DI RISERVATEZZA	76
10.8 CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	76
10.8.1 REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO PARTICOLARI (RISERVATE)	76
10.8.2 CIRCOLARI E DISPOSIZIONI GENERALI	76
10.8.3 PROTOCOLLAZIONE DI UN NUMERO CONSISTENTE DI DOCUMENTI ELETTRONICI E CARTACEI	77
10.8.4 DOMANDE DI PARTECIPAZIONE A CONCORSI, AVVISI, SELEZIONI, CORSI E BORSE DI STUDIO	77
10.8.5 PROTOCOLLAZIONE DI DOCUMENTI INERENTI A GARE DI APPALTO CONFEZIONATI SU SUPPORTI CARTACEI	77
10.8.6 PROTOCOLLI URGENTI	77
10.8.7 DOCUMENTI NON FIRMATI	78
10.8.8 PROTOCOLLAZIONE DEI MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA CONVENZIONALE	78
10.8.9 PROTOCOLLO DI DOCUMENTI DIGITALI PERVENUTI ERRONEAMENTE	78
10.8.10 RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI PERVENUTI ERRONEAMENTE	78

10.8.11 DIFFERIMENTO DELLE REGISTRAZIONI	78
10.8.12 CORRISPONDENZA PERSONALE O RISERVATA	79
10.8.13 INTEGRAZIONI DOCUMENTARIE	79
10.9 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO CON IL PDP	79
10.10 REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	79
ATTRIBUZIONE DEL PROTOCOLLO	79
11. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	81
11.1 IL REGISTRO DI EMERGENZA	81
11.2 MODALITÀ DI APERTURA DEL REGISTRO DI EMERGENZA	81
11.3 MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	82
11.4 MODALITÀ DI CHIUSURA E RECUPERO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	82
12. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI	83
12.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE	83
12.2 REGOLAMENTI ABROGATI	83
12.3 PUBBLICITÀ DEL PRESENTE MANUALE	83
12.4 OPERATIVITÀ DEL PRESENTE MANUALE	83
Allegati	84

# 1 PRINCIPI GENERALI

## 1.1 PREMESSA

Il presente Manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'art. 3, comma d), del DPCM del 3 dicembre 2013 recante "Regole tecniche per il protocollo informatico".

Esso descrive il sistema di gestione e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio.

In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all'interno delle quali sia nominato un responsabile della gestione documentale, ai sensi dell'art. 50, comma 4 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa - decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 20 dicembre 2000.

Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili agli addetti al servizio e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna per mezzo della pubblicazione sul sito internet, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti. Il presente documento pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

Esso disciplina:

- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero in via transitoria, i flussi cartacei in rapporto al protocollo informatico;
- i livelli di esecuzione, le responsabilità ed i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative; le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell'azione amministrativa.
- l'uso del Titolare di classificazione e del massimario di selezione e di scarto.

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

## 1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale di gestione è adottato ai sensi dell'art. 3, comma d), del DPCM del 3 dicembre 2013 recante "Regole tecniche per il protocollo informatico", recante le regole tecniche per il protocollo informatico.

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi dell' Agenzia Regionale Piemontese per le erogazioni in Agricoltura

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa.

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

## 1.3 DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO

Ai fini del presente Manuale si intende:

- per "**Ente**", l'Agenzia Regionale Piemontese per le erogazioni in Agricoltura - ARPEA;
- per "**Testo Unico**", il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- per **Regole tecniche**, il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico;
- per **Regole tecniche di conservazione**: decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 Regole tecniche in materia di sistema di conservazione
- per **Regole tecniche documento informatico**: decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 Novembre 2014 Regole tecniche per la formazione del documento informatico
- per **Codice**, il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell'amministrazione digitale.
- **formati conformi alla conservazione, cioè** i formati previsti dall'allegato 2 del DPCM 3 dicembre 2013 con preferenza per i PDF/A.

Si riportano, di seguito, gli acronimi utilizzati più frequentemente

- AOO - Area Organizzativa Omogenea;
- MdG - Manuale di Gestione del protocollo informatico e gestione documentale e degli archivi;
- RPA - Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;

- RSP - Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- RGD – Responsabile della Gestione Documentale
- PdP - Prodotto di Protocollo informatico – l'applicativo sviluppato o acquisito dall'amministrazione per implementare il servizio di protocollo informatico Doqui - Acta;
- UOP - Unità Organizzative di registrazione di Protocollo - rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo;
- UOR – Uffici/o Organizzativi/o di Riferimento - un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e di 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 dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico; ovvero il soggetto destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali.

Per le Norme ed i Regolamenti di riferimento vedasi l'elenco riportato nell'allegato 1.

## **1.4 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLI ORGANIZZATIVI**

Per la gestione dei documenti, l'amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata ARPEA che è composta dall'insieme di tutte/i le/gli UOP/UU articolati come nell'organigramma occorre far riferimento all'ultima versione dell'organigramma approvata con determina e pubblicata sul sito istituzionale dell'ente. All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico.

Nell'unica AOO è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. Nel medesimo allegato sono riportati la denominazione, il codice identificativo della AOO e l'organigramma dell'Ente.

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è totalmente centralizzato nel senso che tutta la corrispondenza in ingresso e in uscita è gestita da una sola UOP, nella quale le unità organizzative responsabili, cioè i singoli uffici e servizi usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, del comune servizio per la gestione dei flussi documentali, utilizzando un'unica numerazione di protocollo.

L'amministrazione si riserva la facoltà di autorizzare, in via transitoria e del tutto eccezionale, altri UOR allo svolgimento dell'attività di protocollazione. Tale "decentramento" da un punto di vista operativo segue le indicazioni stabilite nel presente Manuale e sarà sottoposto al controllo del responsabile del protocollo informatico.

## 1.5 ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO E FUNZIONALE

Nella AOO è istituito il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione/coordinamento dei flussi documentali e degli archivi. Al suddetto servizio è preposto il responsabile del servizio di protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito RSP), nominato dal Direttore.

In relazione alla modalità di fruizione del servizio di protocollo adottata dalla AOO, è compito del Responsabile della Gestione Documentale :

- predisporre lo schema del Manuale di gestione del protocollo informatico con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- provvedere alla pubblicazione del Manuale (eventualmente anche sul sito Internet dell'amministrazione);
- abilitare gli addetti dell'amministrazione all'utilizzo del PdP e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, modifica ecc.);
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura 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;
- curare le funzionalità del sistema affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza in luoghi sicuri e diversi da quello in cui viene custodito il suddetto sistema;
- 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, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

## 1.6 FIRMA DIGITALE

Per l'espletamento delle attività istituzionali l'amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

I documenti sono firmati dalla direzione e dai funzionari da essa delegati. Ad esclusione degli atti relativi ad adempimenti propri dell'organismo pagatore come disciplinato dai Reg Ue.

## 1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI

L'amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali - comuni, particolari e/o giudiziari - contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza dà attuazione al dettato del GDPR 2016/679 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

## 1.8 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA

L'amministrazione è dotata di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) : **protocollo@cert.arpea.piemonte.it**.

Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici (UOR) che ad essa fanno riferimento.

L'utilizzo casella di Posta Elettronica Certificata è delegato agli operatori di protocollo e disciplinata dal presente manuale.

In attuazione di quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 18 novembre 2005 sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione dota tutti i propri dipendenti, compresi quelli per i quali non sia prevista la dotazione di un personal computer, di una casella di posta elettronica.

## 1.9 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

Con l'inizio della attività operativa del protocollo unico viene adottato anche un unico titolare di classificazione dell'amministrazione.

Si tratta di un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero definita sulla base della organizzazione funzionale dell'amministrazione, permettendo 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.

Il contenuto della classificazione è dettagliatamente illustrato nel successivo capitolo 9.

## 1.10 FORMAZIONE

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le amministrazioni sulla formazione e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione ha stabilito percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono tutte le figure professionali.

In particolare, sono stati previsti specifici percorsi formativi volti ad assicurare la formazione e l'aggiornamento professionale con particolare riferimento:

- ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali inerenti alla protocollazione e all'archiviazione dei documenti della AOO;
- agli strumenti e alle tecniche per la gestione digitale delle informazioni, con particolare riguardo alle politiche di sicurezza definite dall'Amministrazione;
- alle norme sulla protezione dei dati personali e alle direttive impartite dal Titolare dei dati.

## 1.11 ACCREDITAMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE/AOO ALL'IPA

L'amministrazione si dota una casella di posta elettronica istituzionale attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, affidata alla responsabilità della UOP incaricata; l'UOP medesima procede alla lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta e adotta gli opportuni metodi di conservazione in relazione alle varie tipologie di messaggi ed ai tempi di conservazione richiesti.

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA)

L'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati.

L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa in modo da garantire l'affidabilità dell'indirizzo di posta elettronica.

## **2. ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO**

In coerenza con quanto previsto e disciplinato dal presente manuale, tutti i documenti inviati e ricevuti dalla AOO sono registrati all'interno del registro ufficiale di protocollo informatico.

Pertanto, tutti gli eventuali registri di protocollo, interni agli UOR e/o agli UU, diversi dal registro ufficiale di protocollo informatico, sono aboliti ed eliminati con l'entrata in vigore del manuale stesso.

Il RSP esegue comunque, periodicamente, dei controlli a campione sugli UOR/UU per verificare la corretta esecuzione del piano e l'utilizzo regolare dell'unico registro ufficiale di protocollo, verificando, attraverso controlli ed ispezioni mirate, la validità dei criteri di classificazione utilizzati.

## 3. SICUREZZA

Arpea per poter svolgere le attività di Organismo Pagatore deve rispettare i Criteri per il riconoscimento dell'allegato 1 del regolamento UE N. 907/2014 della commissione dell'11 Marzo 2014 che prevedono che la sicurezza dei sistemi di informazione si basa sui criteri definiti.

Già il regolamento n. 465/2005 della Commissione Europea disponeva che a decorrere dal 16 ottobre 2004 la sicurezza dei sistemi di informazione di tutti gli organismi pagatori doveva essere fondata su una delle tre norme di sicurezza internazionalmente riconosciute con le modifiche introdotte dal REGOLAMENTO (CE) N. 1233/2007 DELLA COMMISSIONE del 22 ottobre 2007.

Le norme internazionali sulle quali gli organismi pagatori devono fondare la sicurezza dei loro sistemi di informazione erano:

- Organizzazione internazionale per la standardizzazione 27002: Code of practice for Information Security management, 2005;
- Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (Ufficio federale per la sicurezza delle tecniche dell'informazione): (BSI);
- Information Systems Audit and Control Foundation: Control Objectives for Information and related Technology – COBIT (obiettivi di controllo nel campo dell'informazione e delle tecnologie correlate).

Arpea, già nel 2008, ha scelto come norma per la sicurezza delle informazioni la norma ISO27002:2005 ed ha operato nel rispetto di tale normativa definendo la “**Politica per la gestione della sicurezza delle informazioni**” e il “**Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni**”

Adeguandosi nel tempo all'evolutiva della normativa e alle disposizioni in materia prevista dai regolamenti UE.

Dal 26/9/2017 Arpea si è certificata ISO 27001:2013

### 3.1 OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattati dall'amministrazione 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.

## 3.2 GENERALITÀ

Attraverso i documenti

- Politica per la gestione della sicurezza delle informazioni
- Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni
- Documento sulla Protezione dei Dati - DPD

L'amministrazione ha stabilito le linee guida per la sicurezza delle informazioni

Il piano di sicurezza, che si basa sui risultati dell'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati (personali e non), e/o i documenti trattati e sulle direttive strategiche stabilite dal vertice dell'amministrazione, definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della AOO;
- gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza, alle disposizioni di cui al regolamento EU GDPR 679/2016 e alla vigente legge italiana;
- i piani specifici di formazione degli addetti con particolare riguardo alla sensibilizzazione nella trattazione dei dati personali e particolari ai sensi del GDPR 679;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Il piano in argomento è soggetto a revisione con cadenza annuale. Esso può essere modificato anticipatamente a seguito di eventi gravi.

Le politiche di sicurezza, di cui al paragrafo precedente stabiliscono sia le misure preventive per la tutela e l'accesso al patrimonio informativo, sia le misure per la gestione degli incidenti informatici.

È compito del responsabile della sicurezza e del responsabile della tutela dei dati personali procedere al perfezionamento, alla divulgazione, al riesame e alla verifica delle politiche di sicurezza.

Il riesame delle politiche di sicurezza è conseguente al verificarsi di incidenti di sicurezza, di variazioni tecnologiche significative, di modifiche all'architettura di sicurezza che potrebbero incidere sulla capacità di mantenere gli obiettivi di sicurezza o portare alla modifica del livello di sicurezza complessivo, ad aggiornamenti delle prescrizioni minime di sicurezza richieste dalla normativa o a seguito dei risultati delle attività di *audit*.

Tale attività è svolta almeno con cadenza annuale.

### **3.3 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI DI SICUREZZA**

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'amministrazione/AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, con firma elettronica/digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO;
- L'indicazione della classificazione dei dati per la sicurezza delle informazioni (Pubblico, Controllato, Riservato) .

I documenti dell'Amministrazione sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

Si adottano preferibilmente i formati PDF/A, XML e TIFF.

I documenti informatici prodotti dall'AOO con altri prodotti di text editor sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF/A) come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno dell'amministrazione, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 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).

### **3.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI**

Il sistema di gestione documentale è stato realizzato dai principali enti pubblici del territorio (Regione Piemonte, Città Metropolitana (ex Provincia di Torino), Comune di Torino, Politecnico di Torino, Università di Torino) che ne hanno congiuntamente definito i requisiti tenendo conto delle proprie specifiche esigenze e operandone una sintesi con riferimento alla normativa nazionale con i

criteri, modelli, requisiti e standard internazionali, in particolare con gli esiti del progetto Interpares (International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems) e con il modello MoReq2 (Model Requirements Specification for the Management of Electronic Records) elaborato su incarico della Commissione Europea che lo ha approvato nel dicembre 2007.

Tali riferimenti internazionali e sovranazionali sono considerati fondamentali in quanto frutto delle più avanzate esperienze in materia e di un'opera di mediazione e conciliazione fra le normative nazionali e le tradizioni giuridiche e archivistiche dei diversi paesi che vi hanno concorso, Italia inclusa.

I principi fondamentali su cui si basa DoQui, e in particolare la sua componente Acta, che governerà l'archivio dal punto di vista della gestione documentale sono i seguenti:

- disciplina degli accessi, basata su diritti collegati con la collocazione in organigramma;
- sistema di audit trail per il tracciamento delle operazioni eseguite;
- organizzazione dei documenti in strutture aggregative (fascicoli, serie ecc.);
- classificazione dei documenti;
- progettazione e gestione del ciclo di vita del documento, compreso il versionamento;
- conservazione del documento elettronico in formati standard e non modificabili;
- gestione della firma digitale;
- archiviazione e conservazione dei documenti elettronici, del loro layout e dei place holders dei documenti cartacei e dei data bases di importanza archivistica;
- gestione del set di metadati (informazioni in merito all'identità e integrità del documento e al suo contesto amministrativo, informatico e archivistico) richiesto da MoReq2;
- funzioni di smistamento e presa in carico dei documenti;
- integrazione con il sistema di protocollo, che diviene una componente del sistema;
- esposizione di servizi che consentiranno l'integrazione con i diversi sistemi gestionali verticali.

L'insieme di queste caratteristiche consente di affermare che DoQui/Acta possiede tutti i requisiti di un sistema documentale così come definito dalle norme nazionali e dai modelli internazionali già ricordati e che pertanto esso costituisce il contesto necessario e sufficiente perché i processi di dematerializzazione poggino su un back office in grado di conservare nel tempo documenti elettronici integri e autentici.

Il sistema operativo del server che ospita i file utilizzati come deposito dei documenti è configurato in modo tale da consentire:

- l'accesso esclusivamente al server del protocollo informatico in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa mai accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- garantisce la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- fornisce informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e gli atti dalla stessa formati al fine dell'adozione del provvedimento finale;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di "privacy" con particolare riferimento al trattamento dei dati particolari e giudiziari;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

Le misure di sicurezza in essere e da adottare, oltre che ai criteri di sicurezza a garanzia dell'integrità, della riservatezza e della disponibilità dei dati e i criteri di protezione delle aree e dei locali sono riportati all'interno del DPD – Documento sulla Protezione dei Dati, pubblicato nei server aziendali.

### **3.5 TRASMISSIONE E INTERSCAMBIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI**

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.

Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno dell'amministrazione o ad altre pubbliche amministrazioni, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

#### **3.5.1 ALL'ESTERNO DELLA AOO (INTEROPERABILITÀ DEI SISTEMI DI PROTOCOLLO INFORMATICO)**

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un

sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare anche le attività ed i processi amministrativi conseguenti (articolo 55, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e articolo 17 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013).

Per realizzare l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico gestiti dalle pubbliche amministrazioni è necessario, in primo luogo, stabilire una modalità di comunicazione comune, che consenta la trasmissione telematica dei documenti sulla rete.

La trasmissione dei documenti informatici, firmati digitalmente e inviati attraverso l'utilizzo della posta elettronica è regolata dalla circolare AgID n. 60 del 23 gennaio 2013 "Formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie associate ai messaggi scambiati tra le pubbliche amministrazioni"

### 3.5.2 ALL'INTERNO DELLA AOO

Gli Uffici dell'amministrazione (UOR) si scambiano documenti informatici attraverso l'utilizzo delle caselle di posta elettronica o attraverso le funzionalità del PDP.

## 3.6 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso, pubblica (*UserID*) e privata (*Password*) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale.

Queste, in sintesi, sono:

- **Prot-1** - Protocollista
- **RespoFasc** – Responsabile Fascicolatore
- **RESPAOO** – Ruolo di amministratore del sistema

A queste si aggiunge anche l'utilizzo delle funzionalità di gestione dati sensibili/riservati: tale funzione può essere utilizzata solo dalle risorse dell'ufficio Affari Generali nella gestione dei provvedimenti disciplinari nei confronti del personale:

- **Sensibili –Riservati** - Dati Sensibili e Riservati su operazioni di protocollo
- **SensRiserPRT** - Dati Sensibili e Riservati su operazioni di protocollo
- **Sensris** – Gestione dei dati sensibili e riservati a Livello AOO

Non sono previsti documenti con una gestione riservata che necessitino di una registrazione di protocollo.

Ciascun utente del PdP può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati agli Uffici Utente (UU) ad esso subordinati.

Il PdP adottato dall'amministrazione permette la:

- **consultazione**, per visualizzare in modo selettivo, le registrazioni di protocollo eseguite da altri;
- **inserimento**, per inserire gli estremi di protocollo e effettuare una registrazione di protocollo ed associare i documenti;
- **modifica**, per modificare i dati opzionali di una registrazione di protocollo;
- **annullamento**, per annullare una registrazione di protocollo autorizzata dal RSP.

Inoltre:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente, o gruppi di utenti;
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore. Tali registrazioni sono protette da modifiche non autorizzate.

Ad ogni documento, all'atto della registrazione nel sistema di protocollo informatico, viene associata una *Access Control List* (ACL) che consente di stabilire quali utenti, o gruppi di utenti, hanno accesso ad esso (sistema di autorizzazione o profilazione utenza).

Considerato che il DdP segue la logica dell'organizzazione, ciascun utente può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati al suo UOR, o agli Uffici Utente (UU) ad esso subordinati.

Il sistema consente, altresì, di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'AOO.

I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio o di una ricerca *full text*.

### 3.6.1 UTENTI INTERNI ALLA AOO

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono attribuiti dal RSP dell'AOO. Tali livelli si distinguono in: abilitazione alla consultazione, abilitazione all'inserimento e alla modifica delle informazioni.

La gestione delle utenze rispetta i seguenti principi operativi:

- gli utenti creati non sono cancellati ma, eventualmente, disabilitati (su richiesta esplicita dell'amministratore dell'AOO o per errori di inserimento);
- gli utenti sono cancellati al momento della cessazione del rapporto di lavoro, il PdP mantiene comunque traccia delle operazioni effettuate;
- la credenziale privata degli utenti e dell'amministratore AOO non transita in chiaro sulla rete, né al momento della prima generazione, né successivamente al momento del *login*.

### **3.6.2 ACCESSO AL REGISTRO DI PROTOCOLLO PER UTENTI INTERNI ALLA AOO**

L'autorizzazione all'accesso ai registri di protocollo è regolata tramite i seguenti strumenti:

- Profilazione
- Appartenenza struttura

Essendo unica la struttura protocollante dell'amministrazione la visibilità completa sul registro di protocollo è consentita agli utenti protocollisti dell'UOP o ad utenti autorizzati

Tutti gli altri utenti possono richiedere agli operatori di protocollo la ricerca o la verifica delle registrazioni di protocollo

### **3.6.3. UTENTI ESTERNI ALLA AOO - ALTRE AOO/AMMINISTRAZIONI**

L'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti dell'ente da parte di altre amministrazioni avviene nel rispetto dei principi della cooperazione applicativa, secondo gli standard e il modello architetturale del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) di cui agli art. 72 e ss del d.lgs 7 marzo 2005 n. 82.

Le amministrazioni che accedono ai sistemi di gestione informatica dei documenti utilizzano funzioni di accesso per ottenere le seguenti informazioni:

- numero e data di registrazione di protocollo del documento inviato/ricevuto, oggetto, dati di classificazione, data di spedizione/ricezione ed eventuali altre informazioni aggiuntive opzionali;
- identificazione dell'UU di appartenenza.

### **3.6.4 UTENTI ESTERNI ALLA AOO - PRIVATI**

Per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti Arpea si è dotata di un Regolamento di Arpea - Attuazione Del Diritto di Accesso ai Documenti Amministrativi – Allegato 10

## 4. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'AOO. Prima di entrare nel merito, occorre caratterizzare l'oggetto di scambio: il documento amministrativo. Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini operativi, è classificabile in

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

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

- informatico;
- analogico.

Secondo quanto previsto dall'art. 40 del decreto legislativo n. 82/2005:

*Le pubbliche amministrazioni ((...)) formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71.*

### 4.1 DOCUMENTO RICEVUTO

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

Un documento informatico può essere recapitato:

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

La modalità prevista al **punto 2** è consentito solo per lo scambio di dati destinati al popolamento/aggiornamento di sistemi informativi e dati provenienti da altre pubbliche amministrazioni.

Un documento analogico può essere recapitato:

- a mezzo posta convenzionale o corriere;
- a mezzo posta raccomandata;

- per telefax o telegramma;
- con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso delegata

## 4.2 DOCUMENTO INVIATO

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dall'Amministrazione (100 Mb o più allegati con dimensione massima 30 Mb per un totale massimo di 100 MB).

Se vengono superati la dimensione massima prevista dal sistema di posta occorre inviare due o più messaggi.

In caso eccezionale autorizzato dal RGD, il documento informatico viene riversato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario.

Possono essere inviati per mezzo della posta elettronica certificata solo documenti correttamente protocollati e attraverso le modalità messe a disposizione dal PdP.

### 4.2.1 STAMPE MASSIVE

All'interno dell'AOO è previsto l'invio di molteplici comunicazioni ai beneficiari: nel caso in cui queste comunicazioni siano maggiori di 50 o debbano essere ripetute più volte durante l'anno è stato messo a punto un iter finalizzato alla dematerializzazione del processo di produzione delle comunicazioni agli agricoltori.

Lo strumento consente :

- la produzione delle comunicazioni agli agricoltori;
- la protocollazione massiva automatica delle comunicazioni agli agricoltori;
- l'invio automatico tramite PEC delle comunicazioni agli agricoltori;
- la classificazione e fascicolazione delle comunicazioni agli agricoltori in struttura aggregativa definita nell'archivio ufficiale di ARPEA (Doqui Acta)

Le comunicazioni devono essere approvate dal firmatario con determina o con l'apposizione della propria firma su un layout della lettera in analogia con quanto previsto dall' art 35 del CAD per la firma automatica delle comunicazioni.

La firma è omessa ai sensi dell'articolo 3 comma 2 del D.Lgs. 12.02.1993 n. 39 Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche:

*“omissis.... Se per la validità di tali operazioni e degli atti emessi sia prevista l'apposizione di firma autografa, la stessa è sostituita dall'indicazione a stampa, sul documento prodotto dal sistema automatizzato, del nominativo del soggetto responsabile”*

### 4.3 DOCUMENTO INTERNO FORMALE

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

Lo scambio tra UU di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, avviene di norma per mezzo del modulo di smistamento messo a disposizione dal PDP con la tipologia di smistamento più conforme al livello “per competenza” (vedere tipologie di smistamento allegato 5).

L’inserimento sul PDP è equiparabile a una firma elettronica, pertanto l’inserimento di un documento sul PDP con uno stato di efficacia “Perfetto ed Efficace firmato elettronicamente” è sufficiente a garantire l’immodificabilità dello stesso e che il documento sia stato firmato elettronicamente dal soggetto che ha inserito il documento.

Il PDP permette uno smistamento per “firma elettronica semplice” qualora il documento fosse inserito da persona diversa dal responsabile.

A sensi del Testo Unico DPR 445/2000 i documenti interni non dovranno più essere protocollati.

I documenti interni che necessitano di una numerazione identificativa verranno organizzati in serie tipologiche di documenti (es: verbali, circolari, rapporti di Audit, decreti) nelle rispettive voci di classificazione , per ufficio responsabile della materia con uno stato di efficacia “perfetto ed efficace...”

La numerazione coinciderà con quella attribuita dal sistema ai singoli documenti (progressiva ma non necessariamente continuativa) pertanto l’identificazione univoca avverrà per “indice di classificazione esteso ”.

### 4.4 DOCUMENTO INTERNO INFORMALE

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente ad eccezione della obbligatorietà dell’operazione di fascicolazione nella serie tipologica di documenti. Per la formazione, la gestione e la sottoscrizione di documenti informatici aventi rilevanza esclusivamente interna ciascun UU può adottare, nella propria autonomia organizzativa, regole diverse da quelle contenute nelle regole tecniche vigenti. In questa eventualità, le diverse regole adottate saranno tracciate su proposta dell’UU e inserite nel piano di fascicolazione.

### 4.5 IL DOCUMENTO INFORMATICO

Il Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD-DLgs 82/2005) definisce il **documento informatico** come "rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" in contrapposizione al **documento analogico** ("rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti").

Il Regolamento eIDAS n. 910/2014 definisce il documento elettronico come “qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva”.

Dall’Art 20 del CAD:

***1-bis.** Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l’efficacia prevista dall’articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall’AgID ai sensi dell’articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all’autore. In tutti gli altri casi, l’idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, in relazione alle caratteristiche di sicurezza, integrità e immodificabilità. La data e l’ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle Linee guida.*

***1-ter.** L’utilizzo del dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al titolare di firma elettronica, salvo che questi dia prova contraria.*

## **4.6 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI**

I documenti dell’amministrazione sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa. Ogni documento creato per essere inoltrato all’esterno o all’interno in modo formale secondo quanto sopra previsto:

- tratta un unico argomento indicato in **maniera sintetica ma esaustiva** a cura dell’autore nello spazio riservato **all’oggetto**;
- è riferito ad un solo protocollo;
- può far riferimento a più fascicoli.

Le firme (e le sigle) necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione. Le regole per la determinazione dei contenuti dei documenti informatici sono definite dai responsabili dei singoli UOR.

Il documento deve consentire l’identificazione dell’amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell’amministrazione;
- l’indicazione completa della AOO e degli UOR che hanno prodotto il documento;
- l’indirizzo completo dell’amministrazione (via, numero, CAP, città, provincia);
- l’indirizzo PEC;
- il numero di telefono degli UOR;
- il codice fiscale dell’amministrazione

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo di redazione del documento;
- la data, (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo (attribuito dal PDP- metadato);
- il numero di repertorio (se esistente)
- indice di classificazione ;
- il numero degli allegati,
- l'elenco degli allegati, se presenti;
- destinatario (indirizzo, mezzo trasmissivo, Pec,);
- l'oggetto del documento;
- riferimenti a elementi identificativi del soggetto (CUAA) e/o del processo (n. di domanda, n scheda di credito, campagna, fondo....);
- numero di collegamento o di riferimento ad un eventuale precedente;
- se trattasi di documento digitale, firma elettronica avanzata o qualificata da parte dell'istruttore del documento e sottoscrizione digitale del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale o suo delegato;
- l'indicazione della classificazione dei dati per la sicurezza delle informazioni (Pubblico, Controllato, Riservato).

I documenti in partenza contengono l'invito al destinatario a riportare i riferimenti della registrazione di protocollo della lettera alla quale si da riscontro

## **4.7 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 e gestita tramite il PDP.

I documenti informatici prodotti dall'amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità in PDF/A (DPCM 3 dicembre 2013) .

## **4.8 REQUISITI DEGLI STRUMENTI INFORMATICI DI SCAMBIO**

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

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;

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

## **4.9 FIRMA DIGITALE**

Lo strumento che soddisfa i primi tre requisiti di cui al precedente paragrafo 4.9 è la firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti da e per l'AOO e per sottoscrivere documenti, o qualsiasi altro "file" digitale con valenza giuridico-probatoria. I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità.

## **4.10 VERIFICA DELLE FIRME CON IL PDP**

Nel PdP sono previste funzioni automatiche di verifica della firma digitale apposta dall'utente sui documenti e sugli eventuali allegati da fascicolare.

## **4.11 USO DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA**

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, attraverso i sistemi di posta elettronica. Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) 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 amministrazioni.

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

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

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

Il PDP associa automaticamente le ricevute della PEC al protocollo a cui sono riferite.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata è strettamente correlato all'Indice della Pubblica Amministrazione, dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle Amministrazioni. Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi.

**La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge**

Tutti i documenti spediti tramite PEC **devono** essere protocollati.

- Un documento protocollato, creato ed inviato da una struttura, aggrega diverse parti:
- un documento informatico *primario*;
- un numero qualsiasi di documenti informatici *allegati*;
- una *segnatura informatica*.

La normativa vigente prevede che tutti i soggetti pubblici e le imprese:

- abbiano un indirizzo PEC,
- ne facciano un uso diligente e comunichino tempestivamente ogni modifica o variazione,
- la comunicazione tra le imprese e le amministrazioni avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese.
- gli indirizzi pec rappresentino mezzo esclusivo di comunicazione e notifica.

I documenti devono essere trasmessi tramite pec.

È autorizzata la spedizione tramite raccomandata solo qualora il soggetto interessato non disponga di un indirizzo di posta certificata.

I funzionari referenti del procedimento devono segnalare per iscritto sul documento l'impossibilità di reperire l'indirizzo pec, inserendo la dicitura "***pec non reperita***" attestando in questo modo l'avvenuta ricerca sui portali messi a disposizione per la ricerca degli indirizzi pec:

- <http://www.indicepa.gov.it> per enti pubblici
- <https://www.inipeca.gov.it/> per professionisti e aziende
- Verifica sull'anagrafe delle aziende agricole per le aziende agricole

La ricerca sull'anagrafe delle aziende agricole non è sufficiente a determinare l'assenza di un indirizzo pec, occorre comunque fare una ricerca ulteriore sui portali sopra elencati.

Qualora le aziende/privati indichino come domicilio elettronico un indirizzo e-mail si provvederà ugualmente a inoltrare la comunicazione. In questo caso non sarà disponibile il messaggio di avvenuta consegna.

#### **4.11.1 MANCATA CONSEGNA DEI DOCUMENTI ELETTRONICI**

Qualora ad un documento spedito ad un indirizzo pec venga associata una ricevuta di consegna con esito negativo o non venga associato alcun esito si procederà in questo modo:

L'UOP verificherà l'indirizzo pec sui siti

- <http://www.indicepa.gov.it> per enti pubblici
- <https://www.inipec.gov.it/> per professionisti e aziende

qualora l'indirizzo risulti corretto, provvederanno:

- ad avvisare gli UOR competente richiedendogli istruzioni sull'attività da fare, registrando nelle annotazioni del documento tali indicazioni ;
- inoltrare al CAA di competenza o all'invio cartaceo del documento con la stampa del documento apposizione della segnatura di protocollo (etichetta) o con la rendition.

qualora l'indirizzo risulti scorretto, provvederanno :

- correggerlo nell'anagrafica del soggetto;
- effettuare nuovamente l'invio della pec;

avvisare il funzionario competente se l'operazione ha comportato una spedizione in data differente a quella di protocollazione.

## **5. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI**

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

### **5.1 GENERALITÀ**

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

- ricevuti dall'amministrazione, dall'esterno,
- inviati dall'amministrazione, all'esterno,

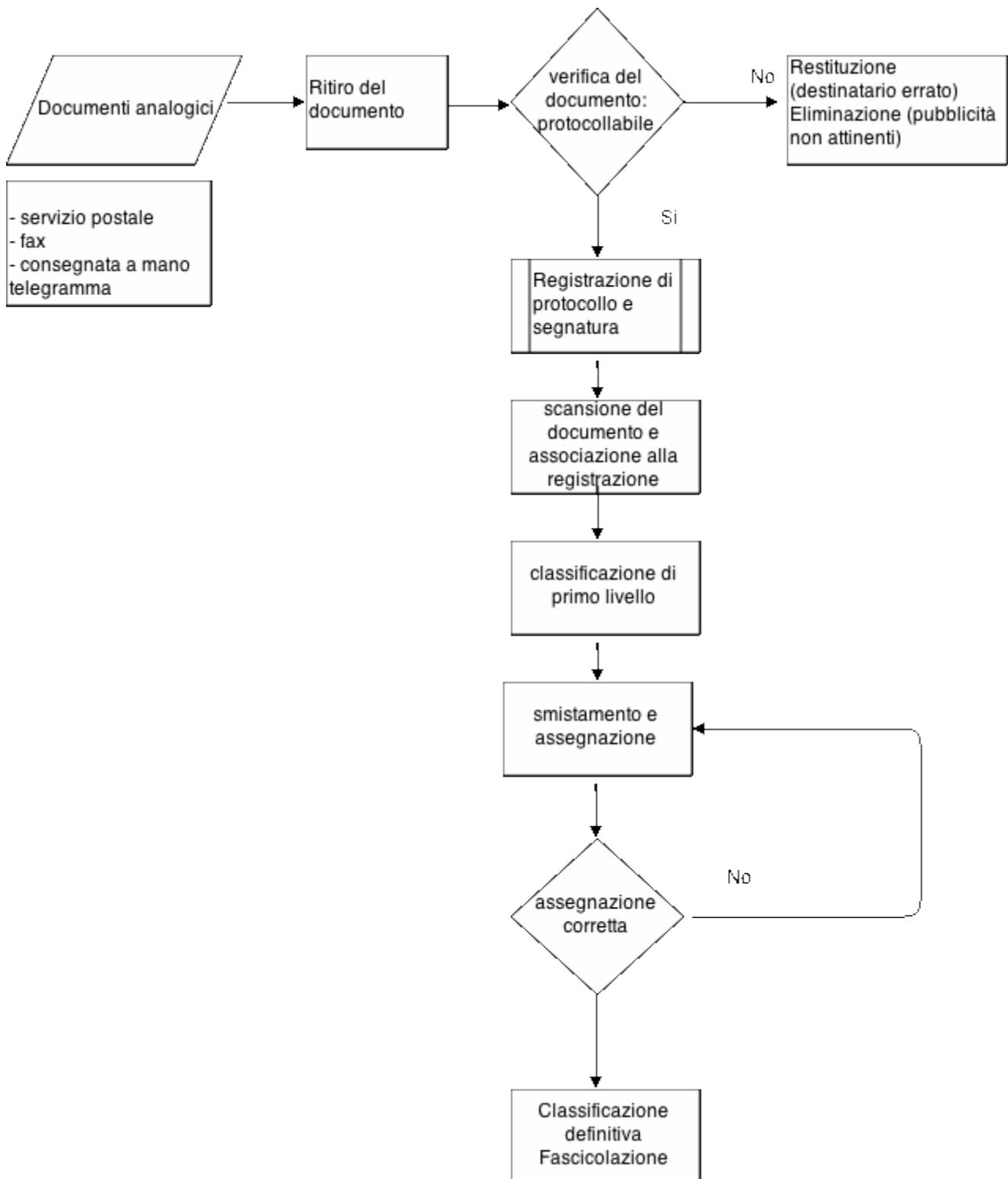
I flussi relativi alla gestione dei documenti all'interno dell'amministrazione sono descritti graficamente nel paragrafo seguente prendendo in esame quelli che possono avere rilevanza giuridico-probatoria.

Per comunicazione informale tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione.

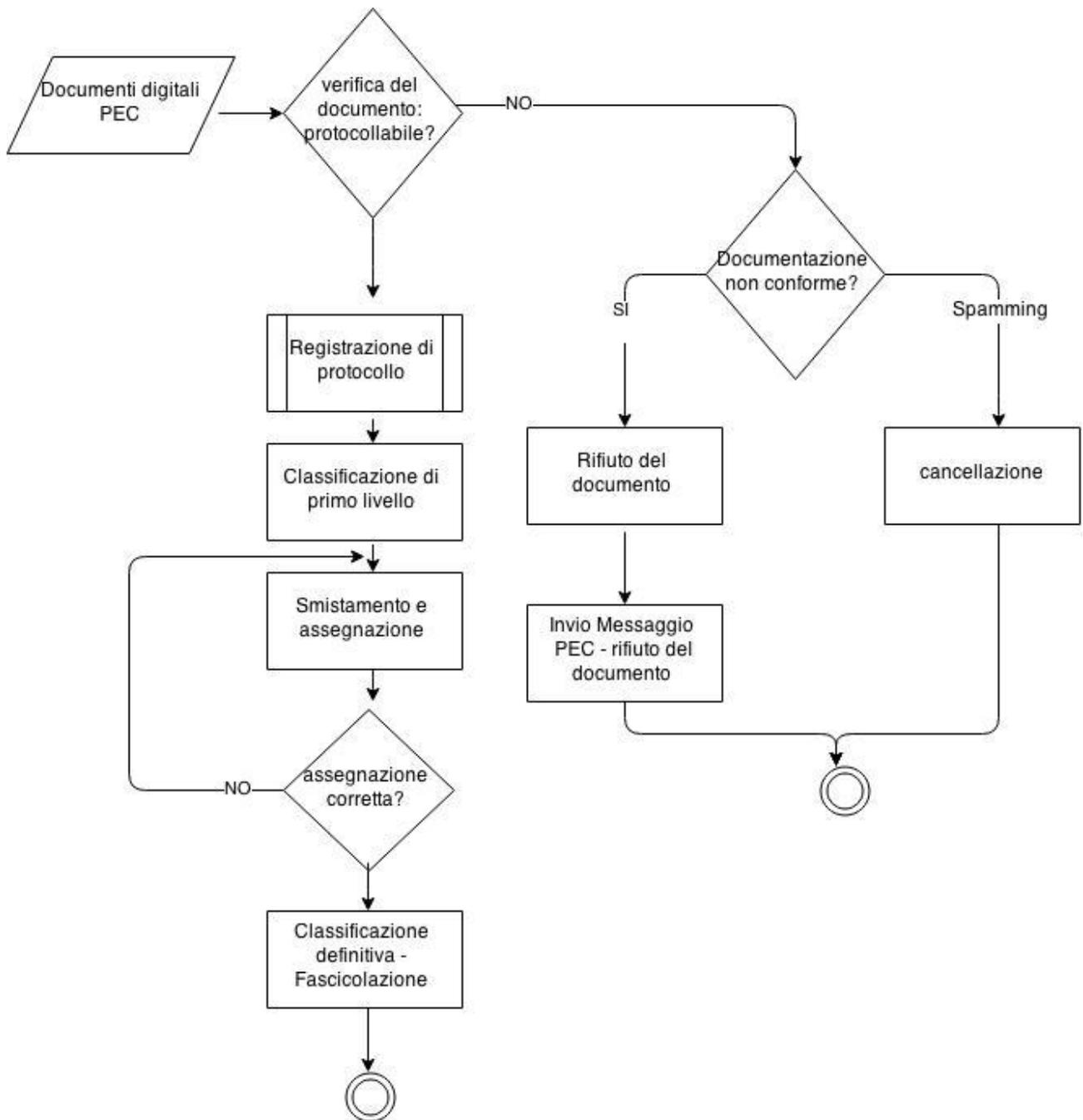
Questo genere di comunicazioni sono ricevute e trasmesse per posta elettronica interna e/o tramite i dispositivi messi a disposizione dal PDP e non interessano il sistema di protocollo.

## 5.2 FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALLA AOO

### Documenti Analogici



## Documenti Digitali ricevuti e gestiti attraverso il PdP



I documenti che transitano attraverso il servizio postale sono ritirati quotidianamente secondo le regole stabilite dal RSP.

## 5.2.1 PROVENIENZA DI DOCUMENTI INTERNI FORMALI

Per sorgente interna dei documenti si intende qualunque utente che inserisce nel archivio informatico del PDP un documento.

Il documento è di tipo informatico secondo i formati standard illustrati nel precedente capitolo.

Il documento può essere inerente a un fascicolo oppure inoltrato ad altra UU.

Il documento viene trasmesso ad altra UU, di norma, tramite il modulo dello smistamento utilizzando il tipo di smistamento più appropriato. Per maggiori dettagli vedere allegato 5

## 5.2.2 RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLA CASELLA DI POSTA ISTITUZIONALE

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

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati. Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

Quando i documenti informatici pervengono sulle caselle di posta istituzionale dell'ente ([xxxx.xxxx@arpea.piemonte.it](mailto:xxxx.xxxx@arpea.piemonte.it)), il funzionario preposto al presidio, previa verifica della validità giuridica-probatoria del documento, nei termini di formato adatto alla conservazione, della firma apposta e della leggibilità del documento, procede alla richiesta di registrazione di protocollo previo inoltro del documento alla casella di posta elettronica certificata istituzionale e inviando un messaggio al mittente originario con l'indicazione della casella di posta elettronica certificata corretta a cui spedire la documentazione futura .

*Gentile utente,*

*il documento da lei spedito è stato inoltrato alla casella di posta certificata per assolvere agli obblighi previsti dal DPR 445 del 2000.*

*Vi suggeriamo di inviare le comunicazioni formali unicamente al nostro indirizzo PEC ufficiale **protocollo@cert.arpea.piemonte.it***

*In tal modo è garantita la ricezione immediata del documento e l'avvio del flusso documentale interno in formato elettronico.*

*La trasmissione via email a molteplici destinatari all'interno di Arpea dello stesso documento favorisce la proliferazione e duplicazione interna delle comunicazioni e dei documenti, con conseguente diminuzione dell'efficacia amministrativa.*

*Per maggiori informazioni La invitiamo a consultare la pagina <http://www.arpea.piemonte.it/site/pec>*

*Cordiali saluti*

*Arpea*

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente ovvero non siano dotati di firma elettronica o nei formati previsti e **si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria**, si procederà come segue :

- **Se trattasi di una mail priva di allegati** la inoltrerà alla casella di posta elettronica certificata istituzionale (casella PEC).
- **Se trattasi di una mail con allegati in formati conformi alla conservazione** la inoltrerà alla casella di posta elettronica certificata istituzionale (casella PEC)..
- **Se trattasi di una mail con allegati in formati NON conformi alla conservazione (doc, xls)** il funzionario trasformerà la mail e i documenti allegati in uno dei formati previsti per la conservazione (pdf) e creerà un nuovo messaggio.

il messaggio così composto sarà inoltrato alla casella di posta elettronica certificata istituzionale e successivamente protocollato, smistato, assegnato e gestito.

**In ogni caso contestualmente all'inoltro alla casella PEC inserirà il mittente tra i soggetti destinatari** con l'indicazione dell'indirizzo di posta elettronica certificata al quale inoltrare ulteriori comunicazioni e le indicazioni per la corretta formazione degli stessi.

Con una frase simile del tipo :

*Gentile utente,*

*il documento da lei spedito non era conforme agli standard previsti dalla normativa è stato comunque – trasformato e - inoltrato alla casella di posta certificata per assolvere agli obblighi previsti dal DPR 445 del 2000.*

*Vi suggeriamo di inviare le comunicazioni formali unicamente al nostro indirizzo PEC ufficiale [protocollo@cert.arpea.piemonte.it](mailto:protocollo@cert.arpea.piemonte.it)*

*In tal modo è garantita la ricezione immediata del documento e l'avvio del flusso documentale interno in formato elettronico.*

*La trasmissione via email a molteplici destinatari all'interno di Arpea dello stesso documento favorisce la proliferazione e duplicazione interna delle comunicazioni e dei documenti, con conseguente diminuzione dell'efficacia amministrativa.*

*Per maggiori informazioni La invitiamo a consultare la pagina <http://www.arpea.piemonte.it/site/pec>*

*Cordiali saluti Arpea*

La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quella di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA);

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente, ovvero non siano dotati di firma elettronica o nei formati previsti, e il funzionario preposto non ritenga che il documento così formulato possa essere acquisito si procederà come segue :

**Il funzionario provvederà a rispondere al mittente, ed eventualmente agli altri soggetti destinatari, il mittente un messaggio :**

*Gentile utente,*

*il documento da lei spedito non è conforme agli standard previsti dalla normativa e per tanto irricevibile.*

*La invitiamo a:*

*- consultare la pagina <http://www.arpea.piemonte.it/site/pec> - Requisiti di ricevibilità dei messaggi*

*- inviare una comunicazione che recepisca le indicazioni fornite all'indirizzo Pec: [protocollo@cert.arpea.piemonte.it](mailto:protocollo@cert.arpea.piemonte.it)*

*Cordiali saluti*

Se non diversamente specificato i documenti sono protocollati e smistati per competenza all'ufficio mittente

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

**Arpea non accetta documenti informatici pervenuti su supporti rimovibili, ad eccezione delle forniture dati necessarie all'aggiornamento dei sistemi o esplicitamente autorizzate dal RSP: in questo caso verranno trattati analogamente alla documentazione cartacea.**

### **5.2.3 DOCUMENTI CARTACEI RICEVUTI A MEZZO POSTA CONVENZIONALE E TUTELA DEI DATI PERSONALI**

I documenti cartacei sono ritirati alla reception di Arpea dal personale addetto che senza aprire le buste o i contenitori, rilascia ricevuta al mittente nelle forme stabilite dal RSP, e consegna, nella stessa giornata, prima della chiusura del protocollo, la posta al servizio di protocollo incaricato dell'apertura della corrispondenza e della protocollazione. Il personale preposto alla apertura della corrispondenza è stato regolarmente autorizzato al trattamento dei dati personali.

### **DOCUMENTI CARTACEI RICEVUTI A MEZZO TELEFAX**

Il documento ricevuto a mezzo telefax è un documento analogico a tutti gli effetti. Il documento trasmesso da chiunque ad una pubblica AOO tramite telefax, qualora ne venga accertata la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell'originale. L'accertamento della fonte di provenienza spetta al RPA e avviene, di norma, per le vie brevi o con l'uso di sistemi informatici. Qualora non sia possibile accertare la fonte di provenienza, sul telefax viene apposta la dicitura "Documento ricevuto via telefax" e successivamente il RPA provvede ad acquisire l'originale. Nel caso che al telefax faccia seguito l'originale, poiché ogni documento viene individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione, l'addetto alla registrazione a protocollo, dopo aver registrato il telefax, deve attribuire all'originale la stessa segnatura del

documento pervenuto via telefax ed apporre la seguente dicitura: “Già pervenuto via fax il giorno.....”.

Il RSP accerta comunque che si tratta del medesimo documento ricevuto via fax: qualora dovesse riscontrare una differenza, anche minima, deve procedere alla registrazione con un nuovo numero di protocollo in quanto si tratta di un documento diverso. Il fax ricevuto con un terminale telefax dedicato (diverso da un PC) è fotocopiato dal ricevente qualora il supporto cartaceo non fornisca garanzie per una corretta e duratura conservazione. Su di esso o sulla sua fotoriproduzione va apposta, a cura del ricevente, la dicitura “Documento ricevuto via telefax”. Il documento in partenza reca una delle seguenti diciture:

- “*Anticipato via telefax*” se il documento originale viene successivamente inviato al destinatario;
- “*La trasmissione via fax del presente documento non prevede l’invio del documento originale*”

nel caso in cui l’originale non venga spedito. Il RPA è comunque tenuto a spedire l’originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta;

La segnatura viene apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione. La copertina del telefax ed il rapporto di trasmissione vengono anch’essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell’avvenuta spedizione.

#### **5.2.4 ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI DIGITALI**

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta istituzionale (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 secondo le modalità evidenziate di seguito : (rifiuto e cancellazione)

*Gentile utente,*

*la presente per segnalare che la documentazione da Lei trasmessa via PEC non è indirizzata a questi uffici pertanto provvederemo all’eliminazione.*

*Cordiali saluti*

Nel caso in cui **i documenti ricevuti** ,(anche solo uno) seppur di interesse di Arpea, sono in un **formato non ricevibile** (per esempio .doc, .xls, .dwg, .odt, .zip, .tar, ecc.), fatto salvo che il protocollista non riscontri che il documento sia una minuta di altro documento, l’operatore di protocollo rispedisce il messaggio completo al mittente e alle strutture interessate alla ricezione del documento con la dicitura :

*Gentile utente,*

*la presente per segnalare che la documentazione da Lei trasmessa via PEC non risulta ricevibile, in quanto contiene documenti in formato non conforme ( .xxx).*

*I messaggi contenenti anche un solo allegato trasmesso in formato non conforme vengono rifiutati.*

*Al fine di migliorare le modalità operative Le riportiamo i principali requisiti di ricevibilità per una corretta gestione delle comunicazioni :*

- *allegare file in formato PDF (in quanto di maggior diffusione e leggibilità), sono comunque accettati documenti in formato .jpg, .tiff, .tif, .xml.;*
- *i documenti non devono essere contenuti in file di aggregazione (ES: .zip .rar .eml );*
- *Inoltrare documenti con una dimensione non superiore ai 30MB, possono essere inoltrati più documenti con dimensione max 30 MB. La dimensione totale (somma delle dimensione di più allegati) della pec non deve superare i 90MB;*
- *indicare all'inizio del messaggio, se noto, l'ufficio destinatario competente per materia;*
- *indicare i vostri riferimenti per un successivo contatto da parte dei nostri funzionari.*

*Per ulteriori informazioni la invitiamo a prendere visione di quanto previsto alla pagina <http://www.arpea.piemonte.it/site/pec>*

*Cordiali saluti*

*Arpea*

**Eccezione:** Qualora sia necessario ricevere un documento in formato .xls per lavorazioni particolari si procederà inserendo nel testo della mail o nel corpo della lettera la dicitura **“unitamente alla documentazione in formato non modificabile si allega documento xls necessario alla lavorazione”** attestando la congruità degli stessi

Nel caso in cui i **documenti siano relativi a più procedimenti amministrativi** differenti l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente e alle strutture interessate alla ricezione del documento con la dicitura:

*“Gentile utente,*

*la presente per segnalare che il documento da Lei trasmesso via PEC non risulta ricevibile, in quanto riferibile a più procedimenti amministrativi differenti.*

*Al fine di poter procedere in merito alla sua comunicazione La invitiamo a prendere visione di quanto previsto alla pagina <http://www.arpea.piemonte.it/site/pec>*

*Cordiali saluti*

*Arpea”*

## **5.2.5 ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI**

Nel caso in cui pervengano erroneamente all'Arpea documenti indirizzati ad altri soggetti:

a) si restituisce alla posta;

b) se la busta viene aperta per errore, il documento è protocollato in **entrata** e in **uscita** inserendo nel campo oggetto una nota del tipo “documento pervenuto per errore” e si invia al mittente apponendo sulla busta la dicitura “Pervenuta ed aperta per errore”.

## **5.2.6 ATTIVITÀ DI PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI**

Superati tutti i controlli precedenti, i documenti, digitali o analogici, sono protocollati e “segnati” nel protocollo generale.

## **5.2.7 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI**

La ricezione di documenti comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, una al servizio di protocollazione informatica. Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'Arpea con gli standard specifici.

Qualora un messaggio sia inoltrato tramite i canali di interoperabilità il sistema di protocollazione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni vigenti, provvede alla formazione e all'invio al mittente di uno dei seguenti messaggi:

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

## **5.2.8 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI**

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

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

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

fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento;

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

## **5.2.9 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI**

I documenti informatici sono archiviati sul PDP, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili agli UU, attraverso il PDP sistema Doqui, subito dopo l'operazione di smistamento e di assegnazione.

## **5.2.10 CONSERVAZIONE DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DI DOCUMENTI CARTACEI**

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

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

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei sono archiviate sul PDP, al termine del processo di scansione.

I documenti cartacei dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine sono:

- inviati agli UOR/UU/RPA destinatari per le operazioni di fascicolazione e conservazione. I documenti con più destinatari, sono riprodotti in formato immagine ed inviati solo in formato elettronico.
- Il documento cartaceo originale viene inviato all'UU competente.

La riproduzione dei documenti cartacei in formato immagine viene eseguita sulla base dei seguenti criteri:

- se il documento ricevuto in formato A4 o A3 non supera le 50 pagine viene acquisito direttamente con le risorse, umane e strumentali, interne all'AOO;
- se il documento ha una consistenza maggiore o formati diversi dai precedenti, viene acquisito in formato immagine solo se esplicitamente richiesto dagli UOR/UU/RPA di competenza, avvalendosi eventualmente dei servizi di una struttura esterna specializzata. In questo caso il RSP, insieme al RPA, individua i documenti da sottoporre al processo di scansione e ne fissa i tempi, diversi da quelli ordinari, e le modalità esecutive.

## **5.2.11 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 ad inviarlo dagli UOR di destinazione che:

- Per i documenti in arrivo entro 48 ore provvede a:

- eseguire una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- in caso di errore, il documento è ritrasmesso alla UOP di origine attraverso l'operazione di RIFIUTA smistamento con note obbligatorie;
- in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico
- Per i residuali documenti analogici in partenza entro le 24 ore:
  - Provvede alla classificazione dei documenti in quanto necessaria alla spedizione del documento stesso.

### **5.2.12 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI NELL'ARCHIVIO CORRENTE**

Durante l'ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso vengono svolte le seguenti attività:

- classificazione definitiva sulla base del titolario di classificazione/piano di fascicolazione (allegato 8) adottato dall'Arpea
- fascicolazione del documento secondo le procedure previste dall'Arpea.

## **5.3 FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALLA AOO**

### **5.3.1 SORGENTE DEI DOCUMENTI**

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'Arpea nell'esercizio delle proprie funzioni avente rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi ad altra amministrazione. Il documento è in formato digitale formato secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli.

### **5.3.2 VERIFICA FORMALE DEI DOCUMENTI**

Tutti i documenti originali da spedire, sono inoltrati alla/e UOP istituzionali:

- documenti informatici –trasmessi attraverso il PdP;
- documenti analogici – in busta aperta per le operazioni successive di protocollazione e segnatura. Sono consegnati in questa forma anche i documenti contenenti i dati personali o particolari in quanto il personale dell'UOP, che riceve la corrispondenza, è autorizzato al trattamento dei dati personali.

È autorizzato l'invio di documenti analogici solo dopo le verifiche al paragrafo 4.11 USO DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Gli UOR mittente provvede ad eseguire le verifiche di conformità della documentazione allo standard richiamato nel capitolo precedente, cioè verifica che siano indicati correttamente:

- il mittente
- il destinatario,
- oggetto
- indirizzo Pec

sottoscrizione in modalità digitale o autografa,

- la presenza di allegati se dichiarati
- indice di classificazione
- luogo di redazione del documento;
- la data, (giorno, mese, anno);
- l'oggetto del documento;

I documenti in partenza contengono l'invito al destinatario a riportare i riferimenti della registrazione di protocollo della lettera alla quale si dà riscontro

L'UOP verifica che il documento sia completo, e procede alla registrazione nel protocollo e ad esso viene apposta la segnatura in base alla tipologia di documentazione da inviare; in caso contrario è rispedito al mittente UOR/UU/RPA con le osservazioni del caso.

### **5.3.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E SEGNATURA**

Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura del documento in partenza sono effettuate presso la UOP istituzionale.

In nessun caso gli operatori di protocollo sono autorizzati a riservare numeri di protocollo per documenti non ancora resi disponibili.

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

### **5.3.4 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI**

Le modalità di composizione e di scambio dei messaggi, il formato della codifica e le misure di sicurezza sono conformi alla Circolare n. 60 del 23 gennaio 2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici 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 per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che per loro natura o per espressa indicazione del mittente sono destinate ad essere rese pubbliche.

### **5.3.5 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA**

L'UOP provvede direttamente a tutte le operazioni di spedizione della corrispondenza provvedendo:

- alla consegna all'ufficio postale di tutta la corrispondenza ;

- alla predisposizione delle ricevute di invio e di ritorno per le raccomandate, unitamente alla distinta delle medesime da rilasciare all'ufficio postale

### **5.3.6 AFFRANCATURA DEI DOCUMENTI IN PARTENZA**

L'UOP (o in alternativa l'ufficio addetto allo smistamento della posta) provvede alle operazioni necessarie per l'invio della corrispondenza in partenza (ad es.: pesatura e affrancatura delle lettere ordinarie, affrancatura delle lettere fuori formato, pesatura, timbratura ed affrancatura posta prioritaria, ricezione e verifica delle distinte di raccomandate compilate ed etichettate dagli uffici, pesatura, affrancatura e registrazioni delle raccomandate estere ecc.). Al fine di consentire il regolare svolgimento di tali operazioni, la corrispondenza in partenza deve essere consegnata alla UOP.

### **5.3.7 DOCUMENTI IN PARTENZA PER POSTA CONVENZIONALE CON PIÙ DESTINATARI**

Qualora i destinatari siano più di uno, può essere autorizzata la spedizione di copie dell'originale.

L'elenco dei destinatari, in formato cartaceo, è allegato alla minuta.

Tale modalità deve essere autorizzata dal RSP

### **5.3.8 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO TELEFAX**

Legge n. 98 del 2013 la Legge n. 98 del 2013 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 194 del 20 agosto bandisce la trasmissione di documenti via fax all'interno della PA.

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.

Le ricevute della avvenuta trasmissione sono trattenute e conservate dagli UOR/UU/RPA mittenti.

### **5.3.9 GESTIONE DELLE RICEVUTE DI TRASMISSIONE**

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

Le ricevute dei documenti inoltrati per mezzo Pec sono conservate nel PDP all'interno delle registrazioni di protocollo.

Generalmente la trasmissione tramite Pec avviene contestualmente alla registrazione di protocollo, spetta pertanto all'UOP la verifica del dell'esito positivo in caso negativo si procederà come descritto nel paragrafo 4.11.1

Le UOP di protocollo che effettuano la spedizione centralizzata di documenti informatici o cartacei curano anche l'invio delle ricevute di ritorno inserendole all'interno del PDP e archiviandole in ordine numerico assegnato dal PDP in una serie tipologica.

Il mittente può richiedere uno smistamento della ricevuta arrivata o una ricerca nella serie tipologica e si fa carico di archivarle eventualmente nel fascicolo logico o fisico.

## 6. REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI

Il presente capitolo riporta le regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti.

### 6.1 REGOLE DISPONIBILI CON IL PDP

Attraverso il Pdp gli operatori eseguono lo smistamento e l'assegnazione dei documenti protocollati e segnati adottando le funzionalità descritte nell'allegato 5 :

L'attività di smistamento consiste nell'operazione di inviare un documento, protocollato e segnato, agli UOR competente in base alla classificazione di primo livello del titolare.

Con lo smistamento si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad una struttura predefinita e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione.

Effettuato lo smistamento e l'assegnazione, il RPA o il suo delegato provvede alla presa in carico del documento allo stesso assegnato.

Per le modalità operative dello smistamento vedere l'allegato 5

Per i documenti in ingresso è previsto lo smistamento per **COMPETENZA** esclusivamente a un solo nodo.

Nel caso in cui il documento debba essere smistato a più uffici occorre inserire nelle note dello smistamento l'elenco dei nodi a cui il documento dovrà essere smistato dopo la prima classificazione. A cura del nodo destinatario provvederà ad effettuare il successivo smistamento.

Per i documenti di tipo analogico gli UOR/UU/RPA provvedono, quotidianamente, al ritiro della corrispondenza di propria competenza presso la struttura dell'UOP, e alla fascicolazione nell'archivio cartaceo.

I documenti di tipo digitale sono disponibili contestualmente allo smistamento.

L'assegnazione può essere effettuata dal PDP per competenza ad un UOR/UU/RPA o per conoscenza. Gli smistamenti per conoscenza saranno disponibili successivamente alla presa in carico del documento da parte del RPA.

L' UOR competente è incaricato della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento. I documenti che sono immediatamente riconducibili ad uno specifico UOR e/o materia, vengono inoltrati direttamente dalla UOP. I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento, decorrono comunque dalla data di protocollazione.

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

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

Nell'allegato 6 sono riportati gli UOR destinatari dello smistamento e autorizzati all'assegnazione dei documenti ricevuti dall'AOO e protocollati dalle UOP.

Lo smistamento iniziale eseguito dalla UOP recapita a ciascun UOR, attraverso funzioni specifiche del sistema di protocollo informatico.

Quest'ultimi, dopo averne preso visione, provvedono ad accettarli e fascicolarli, oppure in caso di errore, rifiutarli (motivando il rifiuto) fornendo, eventualmente, indicazione sugli UOR di competenza al mittente (UOP).

Gli UOR del procedimento amministrativo indicano, sul documento in arrivo, il nominativo del RPA o suo delegato/referente.

Qualora un documento non sia di competenza di nessun UOR lo stesso verrà attribuito all' UOR – Direzione che gestirà al suo interno il documento.

Se erroneamente venisse protocollato un documento non indirizzato all'amministrazione lo stesso verrà inserito in un fascicolo di servizio come definito nel piano di fascicolazione allegato 8.

L'UOP verifica almeno 3 volte alla settimana sul modulo degli smistamenti che non ci siano documenti rifiutati, la verifica va effettuata sempre impostando come filtro da inizio anno, indipendentemente dall'operatore che ha effettuato la registrazione di protocollo.

L'UOP nel caso di "rifiuti" provvede a ri-effettuare lo smistamento, nel caso in cui non riesca ad individuare il destinatario si rivolge al responsabile del servizio.

L'UOP verifica almeno 3 volta alla settimana sul modulo protocollo di aver smistato tutti i documenti (lo stato del documento deve essere xxx/SMS/xxx)

L'UOP alle fine di ogni anno verifica che tutti i documenti siano stati presi in carico e classificati entro il 31 gennaio dell'anno successivo.

## **6.2 CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA**

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza, indipendentemente dal supporto utilizzato, è preventivamente inviato in visione alla Direzione che provvede ad individuare gli UOR competenti a trattare il documento fornendo eventuali indicazioni per l'espletamento della pratica.

## **6.3 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE**

I documenti ricevuti dall'AOO per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati agli UOR competenti attraverso il PDP al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, memorizzazione. Gli UOR competenti ravvisano l'arrivo della posta attraverso la consultazione del modulo dello smistamento del PdP ad essi indirizzata. Il responsabile

degli UOR può visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di smistamento e potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento;
- prendere in carico o rifiutare il documento

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

I destinatari del documento per “competenza” lo ricevono esclusivamente in formato digitale, pertanto i documenti non devono essere stampati.

## **6.4 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO**

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, anche se successivamente acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner, una volta concluse le operazioni di registrazione, di segnatura e di assegnazione, sono fatti pervenire al RPA/delegato/referente.

L'UOR competente ravvisa l'arrivo della posta al attraverso la consultazione del modulo dello smistamento del PdP. Il responsabile dell'UOR può visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e in base alle abilitazioni previste potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento;
- prendere in carico o rifiutare il documento ;

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

I documenti cartacei gestiti dall'UOP sono di norma smistati contestualmente alle operazioni di protocollazione.

Il ritiro giornaliero della corrispondenza cartacea in arrivo da parte degli UOR/UU/RPA avviene presso la UOP ricevente

## **6.5 MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI**

Nel caso di assegnazione errata, gli UOR/UU che riceve il documento rifiuta la presa in carico del documento motivando il rifiuto. Il sistema permette la verifica degli smistamenti effettuati alla UOP che ha erroneamente assegnato il documento, che procederà ad una nuova assegnazione.

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

## **7. UO RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E DI TENUTA DEI DOCUMENTI**

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

Relativamente alla organizzazione e alla tenuta dei documenti dell'amministrazione all'interno della AOO, sono istituiti il servizio archivistico e il servizio per la conservazione e sono definite le strutture dedicate alla conservazione dei documenti. I servizi in argomento sono stati identificati e formalizzati prima di rendere operativo il servizio di gestione informatica del protocollo, dei documenti e degli archivi.

### **7.1 SERVIZIO ARCHIVISTICO**

Il servizio archivistico è competente a gestire l'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della sua corretta collocazione, classificazione, e conservazione. Al servizio archivistico è preposto lo stesso RSP

## **8. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE E DEI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE**

### **8.1 DOCUMENTI ESCLUSI**

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53 comma 5 del decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445.

Sono esclusi:

- gli atti preparatori interni,
- le gazzette ufficiali,
- i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione,
- le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni,
- i materiali statistici,
- i giornali,
- le riviste,
- i libri,
- i materiali pubblicitari,
- gli inviti a manifestazioni
- tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione
- i messaggi generati automaticamente da altri sistemi
- le richieste di assistenza/ segnalazioni relative al ricevimento delle comunicazioni

### **8.2 DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE**

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo generale e sono soggetti a registrazione particolare le tipologie di documenti:

- Documenti interni di Audit
- Circolari
- Verbali da non trasmettere all'esterno

Le registrazione avverrà in serie tipologiche di documenti all'interno della materia dedicata (vedere anche 4.3 DOCUMENTO INTERNO FORMALE)

Tale tipo di fascicolazione consente comunque di eseguire su tali documenti tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti, in particolare la classificazione, la fascicolazione e di numerarli univocamente.

Questi documenti costituiscono comunque delle serie di interesse archivistico e sono individuati da questi dati identificativi di ciascun atto :

- persona fisica o giuridica che adotta il documento,
- data di adozione,
- oggetto,
- un numero progressivo,
- dati di classificazione e di fascicolazione;

# **9. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE**

## **9.1 PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI**

### **9.1.1 GENERALITÀ**

Il presente capitolo riporta il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di conservazione dell'archivio, con l'indicazione dei tempi e delle modalità di aggiornamento, i criteri e delle regole di selezione e scarto della documentazione, anche con riferimento all'uso di supporti sostitutivi e di consultazione e movimentazione dei fascicoli. La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario), cioè di quello che si suole definire "sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti". Il piano di conservazione, collegato con il titolare ed elaborato tenendo conto dei flussi documentali dipendenti dai procedimenti e dalle prassi seguiti dall'AOO nell'espletamento delle funzioni istituzionali, definisce i tempi di conservazione dei documenti e dei fascicoli nella sezione di deposito dell'archivio.

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

### **9.1.2 MISURE DI PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI**

Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici non territoriali sono beni culturali inalienabili così come previsto dall' art.10 del DLG 42/2004 Codice dei Beni Culturali e soggetti alla vigilanza delle soprintendenze archivistiche competenti.

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

L'archivio non può essere smembrato e deve essere conservato nella sua organicità.

Relativamente agli enti pubblici non statali l'autorizzazione per l'eventuale rimozione e/o trasferimento dell'archivio, è demandata, per delega della direzione generale degli archivi, alle soprintendenze archivistiche.

Lo scarto dei documenti degli archivi delle amministrazioni è subordinato all'autorizzazione alla soprintendenza archivistica competente per territorio. Per l'archiviazione e la custodia nella sezione di deposito o storica dei documenti contenenti dati personali, si applicano in ogni caso le

disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali, sia che si tratti di supporti informatici che convenzionali.

## **9.2 TITOLARIO O PIANO DI CLASSIFICAZIONE**

### **9.2.1 TITOLARIO**

Il titolare di classificazione (più correttamente titolare d'archivio o, semplicemente, titolare) è uno strumento di organizzazione dell'archivio corrente. Dalla sua adeguata redazione e applicazione dipende in larga misura l'efficienza del sistema documentario di un ente produttore. Esso infatti incide nella sfera strategicamente più importante: la fase di produzione e di sedimentazione dell'archivio

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente. Il piano di classificazione si articola in voci di I livello, II livello, III livello e IV livello.

Esso riporta la classificazione, ai sensi della sicurezza delle informazioni – Iso 27001, dei documenti contenuti all'interno dei fascicoli (pubblico, riservato o controllato).

Le voci di classificazione sono nel numero prestabilito dal titolare di classificazione e non sono di norma modificabili né nel numero né nell'oggetto; tuttavia il titolare è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza delle leggi e dei regolamenti statali e/o regionali.

L'aggiornamento del titolare compete esclusivamente al vertice dell'amministrazione, su proposta del RSP (oppure, su proposta del responsabile dell'archivio generale dell'amministrazione e/o dalle autorità competenti per materia).

La revisione anche parziale del titolare viene proposta dal RSP quando è necessario ed opportuno. Dopo ogni modifica del titolare, il RSP provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Il titolare non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione. Viene garantita 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. Per ogni modifica di una voce viene riportata la data di introduzione e la data di variazione. Di norma le variazioni vengono introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo titolare e valgono almeno per l'intero anno. Rimane possibile, se il sistema lo consente, registrare documenti in fascicoli già aperti fino alla conclusione e chiusura degli stessi. Il titolare è elaborato dal servizio preposto e approvato dai competenti organi dell'amministrazione archivistica.

## 9.2.2 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

La classificazione è una attività basilare per la gestione e la conservazione dei documenti degli archivi. Ha lo scopo di garantire una organizzazione logica dei documenti, basata su fondamenti oggettivi e condivisi.

Essa è eseguita a partire dal titolario di classificazione facente parte del piano di conservazione dell'archivio. Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli UOR dell'AOO, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolario.

Mediante la classificazione si assegna al documento, oltre al codice completo dell'indice di classificazione, il numero del fascicolo ed eventualmente del sottofascicolo.

Le operazioni di classificazione sono svolte in momenti diversi: l'addetto alla registrazione di protocollo inserisce la voce di livello più alto, mentre l'attribuzione delle voci di dettaglio è demandata all'incaricato della trattazione della pratica.

## 9.3 FASCICOLI E DOSSIER

### 9.3.1 FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

**Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e/o classificati**, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, **sono riuniti in fascicoli**. Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o, all'occorrenza, sottofascicolo, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

### 9.3.2 APERTURA DEL FASCICOLO

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, in base all'organizzazione dell'ente, il soggetto preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo.

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

- indice di classificazione, (cioè titolo, classe, sottoclasse, etc.);
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo,
- data di apertura del fascicolo;
- AOO e UOR;
- collocazione fisica, di eventuali documenti cartacei;
- collocazione logica, dei documenti informatici;
- livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema

Il fascicolo di norma viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolario. Le informazioni di cui sopra, compaiono sulla camicia/tra i metadati del fascicolo.

Qualora nel fascicolo siano presenti documenti cartacei l'UU o RPA creerà sia un fascicolo elettronico, secondo le funzionalità messe a disposizione del PDP, sia il corrispondente fascicolo cartaceo inserendovi il documento. Sul fascicolo dovranno essere annotati le informazioni essenziali sopraindicate.

Per ogni affare si deve formare un fascicolo informatico che contiene tutti gli atti ricevuti e spediti, le memorie e gli studi che allo stesso si riferiscono, qualora esistesse documentazione cartacea occorrerà creare un fascicolo cartaceo che raccolga gli originali analogici.

Tale fascicolo dovrà riportare sulla camicia i dati identificativi del fascicolo digitale:

- indice di classificazione, (cioè titolo, classe, sottoclasse, etc.);
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo,
- data di apertura del fascicolo;
- AOO e UOR;
- collocazione logica, dei documenti informatici;
- livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema

### **Tipologia del fascicolo**

Si possono costituire sostanzialmente quattro tipi di fascicolo:

1. fascicolo per affare
2. fascicolo per persona fisica o giuridica
3. fascicolo per attività
4. fascicolo per attività e soggetto

#### **Tipo 1: fascicolo per affare**

Il fascicolo per affare si apre nell'ambito del livello più basso del titolario di classificazione e comprende i documenti, recanti tutti la medesima classifica, prodotti da un ufficio o più uffici per la trattazione di un affare. Perciò ogni fascicolo si riferisce ad un affare specifico e concreto.

Es: Voce di titolario 1.80 Servizi e Forniture al suo interno devono essere collocati tutti i documenti inerenti l'acquisto di servizi e forniture. I documenti qui compresi sono tutti a partire dalla determina di approvazione degli acquisti con la motivazione degli stessi, la definizione dei fornitori e la documentazione inerente, i controlli e tutta la documentazione contabile che ne giustifichi la chiusura dell'attività.

#### **Tipo 2: fascicolo per persona fisica o giuridica**

Il fascicolo per persona fisica o giuridica comprende tutti i documenti, anche con classifiche diverse, che si riferiscono a una persona. Per spiegare meglio, nel fascicolo personale di un dipendente ciascun documento viene classificato a seconda della classe di riferimento prevista nel titolo. Il fascicolo si configura così come aggregazione di documenti diversamente classificati e si apre indipendentemente dalle classi.

### Tipo 3: fascicolo per attività

Il fascicolo per attività è costituito e comprende i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice, non discrezionale e ripetitiva, che si esaurisce in risposte obbligate o meri adempimenti, oppure sono fascicoli che contengono documentazione che non necessitano di risposta, comunicazioni generiche.

### Tipo 4: fascicolo per attività e soggetto

Il fascicolo per attività è costituito e comprende i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice, non discrezionale e ripetitiva, che si esaurisce in risposte obbligate o meri adempimenti, distinto per soggetto (ES: accesso atti).

Nei fascicoli è contenuta tutta la documentazione riguardante l'affare che l'UU o RSA ritiene necessaria alla corretta gestione dello stesso: documenti protocollati , e-mail, verbali di istruttoria, integrazioni etc etc.

### Per la creazione del fascicolo il DPD mette a disposizione questi metadati

CREA FASCICOLO	
<i>I campi contrassegnati con l'asterisco (*) sono obbligatori</i>	
* <b>Tipologia</b>	Continuo <input type="text"/>
<b>Numero</b>	<input type="text"/>
<b>Numero interno</b>	<input type="text"/>
* <b>Oggetto</b>	<input type="text"/> Hai ancora 1000 caratteri a disposizione
<b>Soggetto</b>	<input type="text"/> Hai ancora 500 caratteri a disposizione
<b>Parole chiave</b>	<input type="text"/>
<b>Conservazione corrente</b>	<input type="text"/>
<b>Conservazione generale</b>	<input type="text"/>

## Tipologia del fascicolo

La tipologia del fascicolo definisce il tipo di numerazione che verrà applicata al fascicolo:

- **Continuo:** la numerazione è progressiva cambia l'anno di creazione (consigliata)
- **Annuale :** la numerazione è progressiva a inizio anno la numerazione parte da 1 ogni anno
- **Libero:** permette l'inserimento libero del numero di fascicolo può essere usato laddove esistono già dei fascicoli creati nel tempo che hanno una già un fascicolo univoco definito (in Arpea non si ravvede la necessità di questa tipologia di fascicolo)

Esempio di numerazione di tipologie di fascicolo

<input type="checkbox"/>	1/2014A/001
<input type="checkbox"/>	2/2017A/001
<input type="checkbox"/>	5/2017A/001
<input type="checkbox"/>	1/2014C/001
<input type="checkbox"/>	1/001

fascicolo libero

Le lettere **A** e **C** indicano la tipologia di fascicolo come vedete il sistema ordina per tipologia del fascicolo, per n. fascicolo, e per anno.

Il codice 001 rappresenta l'AOO che ha creato il fascicolo è un parametro necessario per enti con più AOO non rilevante per Arpea.

## Oggetto del fascicolo

**Oggetto:** testo sintetico e puntuale che descrive l'affare al quale il fascicolo si riferisce, non si usano acronimi per la definizione degli oggetti.

Per maggiori dettagli si può fare riferimento alla definizione degli oggetti dei documenti

## Soggetto del fascicolo

**Soggetto:**

- Denominazione dell'azienda - CUA (codice fiscale) è possibile omettere "azienda agricola" in quanto è già esplicito nell'attività dell'ente e la forma giuridica (SS. – srl – consorzio )
- Nome del soggetto – codice fiscale o identificativo univoco (n. matricola / tripletta CAA.... )

**Conservazione corrente** inserire gli anni previsti nel piano di scarto (colonna J piano di fascicolazione)

**Conservazione generale** inserire gli anni previsti nel piano di scarto (colonna K piano di fascicolazione)

<b>Tipologia dati contenuti</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Dati Personali <input type="checkbox"/> Dati Sensibili <input type="checkbox"/> Dati Riservati
<b>* Grado di vitalità</b>	- scegli -
<b>Collocazione cartacea</b>	
<b>* Responsabile Materia</b>	<b>AOO</b> - scegli - <b>Struttura</b> - scegli - <b>Nodo</b> - scegli -
<b>Annotazione</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 50px;"></div> <small>Hai ancora 1000 caratteri a disposizione</small>
<b>Annotazione formale</b>	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO
<b>Stato</b>	aperto
<b>Data apertura</b>	05/06/2018
<b>Data chiusura</b>	
<input type="button" value="indietro"/> <input type="button" value="annulla"/> <input type="button" value="conferma"/>	

**Tipologia dati contenuti:** per le politiche definite al punto 3.6, deve essere selezionato solo DATI PERSONALI

**Grado di vitalità:** deve essere selezionato in relazione al rapporto tra i documenti contenuti nel fascicolo e la possibilità di poter svolgere in maniera corretta la mission di Arpea, in caso di disaster recovery verranno riattivati prima quei fascicoli con grado di vitalità “alto”

### 9.3.3 CHIUSURA DEL FASCICOLO

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all’esaurimento dell’affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell’ultimo documento prodotto. Esso viene archiviato rispettando l’ordine di classificazione e la data della sua chiusura. Gli elementi che individuano un fascicolo sono gestiti dal soggetto di cui al paragrafo 9.3.2, primo capoverso.

La chiusura del fascicolo è a carico degli UOR.

### 9.3.4 PROCESSO DI ASSEGNAZIONE DEI FASCICOLI

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

A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

Se il documento si ricollega ad un *affare o procedimento in corso*, l'addetto:

- seleziona il relativo fascicolo;
- classifica il documento nel fascicolo selezionato;
- Se si tratta di un documento su supporto cartaceo, assicura l'inserimento fisico dello stesso nel relativo fascicolo cartaceo.
- Crea un sottofascicolo ad hoc per l'inserimento dei documenti contenenti i dati personali/particolari raccolti

Se il documento dà avvio ad un *nuovo fascicolo*, il soggetto preposto:

- esegue l'operazione di apertura del fascicolo;
- classifica il documento nel nuovo fascicolo aperto; Se si tratta di un documento su supporto cartaceo, assicura l'inserimento fisico dello stesso nel relativo fascicolo cartaceo.
- Crea un sottofascicolo ad hoc per l'inserimento dei documenti contenenti i dati personali/particolari raccolti

La corretta configurazione dei fascicoli è propedeutica alle attività di chiusura e scarto, infatti sono i fascicoli che subiscono il processo di selezione e scarto dei documenti secondo i criteri definiti nel piano di fascicolazione e selezione (scarto).

### 9.3.5 APERTURA DEL DOSSIER

La formazione di un nuovo dossier avviene attraverso l'operazione di apertura che prevede l'inserimento delle seguenti informazioni essenziali:

- il numero del dossier;
- la data di creazione;
- il responsabile del dossier;
- la descrizione o oggetto del dossier;
- la sigla della AOO e degli UOR;
- il livello di riservatezza del dossier (viene, di norma, assegnato dal livello di riservatezza del fascicolo a più alto livello di riservatezza).

## 9.4 SERIE ARCHIVISTICHE E REPERTORI

### 9.4.1 SERIE ARCHIVISTICHE

La serie archivistica consiste in un raggruppamento di unità archivistiche (documenti, fascicoli, registri) riunite o per caratteristiche omogenee, quali la natura e la forma dei documenti (es. le determinazioni, i contratti, i registri di protocollo) oppure in base alla materia trattata, all'affare o al procedimento al quale afferiscono (es. i fascicoli personali, le pratiche di finanziamento e in generale le pratiche attivate dall'amministrazione nello svolgimento dell'attività istituzionale). Le serie documentarie sono formate dai registri e dai relativi fascicoli compresi in un arco d'anni variabile. I fascicoli subiscono il processo di selezione e scarto dei documenti; le serie così composte, faranno parte, successivamente, della sezione storica dell'archivio.

### 9.4.2 REPERTORI E SERIE ARCHIVISTICHE

I documenti soggetti a registrazione particolare, come i verbali, le determinazioni del direttore, o i contratti, costituiscono una serie archivistica. Tali documenti sono organizzati nelle serie tipologiche di documenti (vedere anche documenti formali interni) e, di norma, associati:

- nella serie tipologica con il numero progressivo di identificazione;
- e nel relativo fascicolo, insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento amministrativo.

### 9.4.3 VERSAMENTO DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO

La formazione dei fascicoli (digitali o tradizionali), delle serie e dei repertori è una funzione fondamentale della gestione archivistica.

I fascicoli devono essere costituiti secondo quanto previsto dal piano di fascicolazione.

Periodicamente, e comunque almeno una volta all'anno, il RSP provvede a trasferire i fascicoli e le serie documentarie relativi ai procedimenti **conclusi** passati i tempi di conservazione nell'archivio corrente (colonna **J - anni di conservazione nell'archivio corrente**) in un apposita sezione di deposito dell'archivio generale costituito presso l'amministrazione/AOO. Per una regolare e costante — alimentazione dell'archivio di deposito lo stesso responsabile dell'archivio (che può coincidere con il RSP) stabilisce tempi e modi di versamento dei documenti, organizzati in fascicoli, serie e repertori, dagli archivi correnti dei diversi UOR/UU dell'amministrazione/AOO all'archivio di deposito.

Con la stessa metodologia vengono riversati nell'archivio di deposito anche gli altri repertori generali.

La regolare periodicità dell'operazione è fondamentale per garantire l'ordinato sviluppo (o il regolare accrescimento) dell'archivio di deposito. Il trasferimento deve essere attuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie avevano nell'archivio corrente.

Prima di effettuare il conferimento di cui sopra, il RPA/UU procede alla verifica:

- dell'effettiva conclusione ordinaria della pratica;
- dell'avvenuta annotazione dell'esaurimento della pratica nel registro di repertorio dei fascicoli;
- della corretta indicazione della data di chiusura tra i metadati o sulla camicia del fascicolo;

Il RPA/UU provvede inoltre:

- allo scarto di eventuali copie e fotocopie di documentazione di cui è possibile l'eliminazione al fine di garantire la presenza di tutti e soli i documenti relativi alla pratica trattata senza inutili duplicazioni;
- a verificare che il materiale da riversare sia correttamente organizzato e corredato da strumenti che ne garantiscano l'accesso organico.

Ricevuti i fascicoli e controllato l'aggiornamento del relativo repertorio, il RSP predispone un elenco di versamento da inviare al servizio archivistico.

Copia di detto elenco viene conservata dal responsabile che ha versato la documentazione.

I fascicoli che riguardano il personale devono essere trasferiti dall'archivio corrente all'archivio di deposito l'anno successivo a quello di cessazione dal servizio.

#### **9.4.4 VERIFICA DELLA CONSISTENZA DEL MATERIALE RIVERSATO NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO**

Il servizio archivistico dell'amministrazione/AOO riceve agli atti soltanto i fascicoli con materiale ordinato e completo.

Nell'eventualità che il fascicolo risulti mancante di uno o più documenti ovvero presenti delle incongruenze non sia stato possibile recuperare uno o più documenti mancanti, il responsabile degli UOR deposita il fascicolo dichiarando ufficialmente che è incompleto e si assume la responsabilità della trasmissione agli atti.

Ricevuti i fascicoli e controllato il relativo elenco, il responsabile del servizio archivistico dell'amministrazione firma per ricevuta l'elenco di consistenza.

## **9.5 SCARTO, SELEZIONE E RIORDINO DEI DOCUMENTI**

### **9.5.1 OPERAZIONE DI SCARTO**

Nell'ambito della sezione di deposito dell'archivio viene effettuata la selezione della documentazione da conservare perennemente e lo scarto degli atti che l'amministrazione non ritiene

più opportuno conservare ulteriormente, allo scopo di conservare e garantire il corretto mantenimento e la funzionalità dell'archivio, nell'impossibilità pratica di conservare indiscriminatamente ogni documento, passati i tempi di conservazione nell'archivio corrente (colonna **K - anni di conservazione nell'archivio generale**). Un documento si definisce scartabile quando ha perso totalmente la sua rilevanza amministrativa e non ha assunto alcuna rilevanza storica e comunque secondo quanto disposto dal piano di selezione e scarto allegato e trascorsi i termini in esso descritti.

## **9.5.2 CONSERVAZIONE DEL MATERIALE PRESSO LA SEZIONE DI DEPOSITO DELL'ARCHIVIO**

L'operazione di riordino della sezione di deposito dell'archivio viene effettuata con la periodicità stabilita dall'amministrazione/AOO e consiste nella schedatura dei materiali e nell'organizzazione delle schede. L'operazione si conclude con la sistemazione fisica del materiale, mediante l'inserimento in unità di condizionamento (faldoni, scatole) che riportano all'esterno l'indicazione del contenuto, la classificazione e i tempi di conservazione dei documenti.

## **9.6 CONSULTAZIONE E MOVIMENTAZIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE, DI DEPOSITO E STORICO**

### **9.6.1 PRINCIPI GENERALI**

La richiesta di consultazione, che può comportare la movimentazione dei fascicoli, può pervenire dall'interno dell'amministrazione/AOO oppure da utenti esterni all'amministrazione, per scopi giuridico - amministrativi o per scopi storici.

### **9.6.2 CONSULTAZIONE AI FINI GIURIDICO-AMMINISTRATIVI**

Il diritto di accesso ai documenti è disciplinato dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990, n. 241 come sostituito dall'art. 16 della legge 11 febbraio 2005, n.15 che qui di seguito si riporta.

#### **— Esclusione dal diritto di accesso.**

##### *1. Il diritto di accesso è escluso:*

*a) per i documenti coperti da segreto di Stato ai sensi della legge 24 ottobre 1977, n. 801, e successive modificazioni, e nei casi di segreto o di divieto di divulgazione espressamente previsti dalla legge, dal regolamento governativo di cui al comma 6 e dalle pubbliche amministrazioni ai sensi del comma 2 del presente articolo;*

*b) nei procedimenti tributari, per i quali restano ferme le particolari norme che li regolano;*

*c) nei confronti dell'attività della pubblica amministrazione diretta all'emanazione di atti normativi, amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione, per i quali restano ferme le particolari norme che ne regolano la formazione;*

*d) nei procedimenti selettivi, nei confronti dei documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psicoattitudinale relativi a terzi.*

- 1. Le singole pubbliche amministrazioni individuano le categorie di documenti da esse formati o comunque rientranti nella loro disponibilità sottratti all'accesso ai sensi del comma 1.*
- 2. Non sono ammissibili istanze di accesso preordinate ad un controllo generalizzato dell'operato delle pubbliche amministrazioni.*
- 3. L'accesso ai documenti amministrativi non può essere negato ove sia sufficiente fare ricorso al potere di differimento.*
- 4. I documenti contenenti informazioni connesse agli interessi di cui al comma 1 sono considerati segreti solo nell'ambito e nei limiti di tale connessione. A tale fine le pubbliche amministrazioni fissano, per ogni categoria di documenti, anche l'eventuale periodo di tempo per il quale essi sono sottratti all'accesso.*
- 5. Con regolamento, adottato ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, il Governo può prevedere casi di sottrazione all'accesso di documenti amministrativi:*

*a) quando, al di fuori delle ipotesi disciplinate dall'articolo 12 della legge 24 ottobre 1977, n. 801, dalla loro divulgazione possa derivare una lesione, specifica e individuata, alla sicurezza e alla difesa nazionale, all'esercizio della sovranità nazionale e alla continuità e alla correttezza delle relazioni internazionali, con particolare riferimento alle ipotesi previste dai trattati e dalle relative leggi di attuazione;*

*b) quando l'accesso possa arrecare pregiudizio ai processi di formazione, di determinazione e di attuazione della politica monetaria e valutaria;*

*c) quando i documenti riguardino le strutture, i mezzi, le dotazioni, il personale e le azioni strettamente strumentali alla tutela dell'ordine pubblico, alla prevenzione e alla repressione della criminalità con particolare riferimento alle tecniche investigative, alla identità delle fonti di informazione e alla sicurezza dei beni e delle persone coinvolte, all'attività di polizia giudiziaria e di conduzione delle indagini;*

*d) quando i documenti riguardino la vita privata o la riservatezza di persone fisiche, persone giuridiche, gruppi, imprese e associazioni, con particolare riferimento agli interessi epistolare, sanitario, professionale, finanziario, industriale e commerciale di cui siano in concreto titolari, ancorché i relativi dati siano forniti all'amministrazione dagli stessi soggetti cui si riferiscono;*

*e) quando i documenti riguardino l'attività in corso di contrattazione collettiva nazionale di lavoro e gli atti interni connessi all'espletamento del relativo mandato.*

*7. Deve comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'articolo 60 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in caso di dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.*

Per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti Arpea si è dotata di un *Regolamento - Attuazione del Diritto di Accesso ai Documenti Amministrativi* (Allegato 10)

### 9.6.3 CONSULTAZIONE PER SCOPI STORICI

La richiesta di consultazione ai fini di ricerca per scopi storici è disciplinata dal regolamento emanato da ciascuna amministrazione/AOO. Per le amministrazioni/AOO non statali il regolamento è emanato sulla base degli indirizzi generali stabiliti dal Ministero per i beni e le attività culturali (a norma dell'art. 124 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42).

La ricerca per scopi storici è:

- **gratuita;**
- **libera** riguardo ai documenti non riservati per legge, per declaratoria del Ministero dell'interno (a norma dell'art. 125 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42) o per regolamento emanato dalla stessa amministrazione/AOO;
- **condizionata** all'accettazione integrale del codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici da parte del soggetto consultatore

### 9.6.4 CONSULTAZIONE DA PARTE DI PERSONALE ESTERNO ALL'AMMINISTRAZIONE

La domanda di accesso ai documenti viene presentata all'ARPEA che provvede a smistarla al servizio archivistico.

Con la medesima procedura viene formulata richiesta di accesso alle informazioni raccolte, elaborate ed archiviate in formato digitale.

In tale caso il responsabile del servizio archivistico provvede a consentire l'accesso conformemente a criteri di salvaguardia dei dati dalla distruzione, dalla perdita accidentale, dall'alterazione o dalla divulgazione non autorizzata. In caso di richieste di consultazione di materiale cartaceo che comportano l'attivazione di ricerche complesse, il termine di evasione della richiesta, di norma, si raddoppia. L'ingresso all'archivio di deposito è consentito solo agli addetti del servizio archivistico. La consultazione dei documenti è possibile esclusivamente in un locale appositamente predisposto (aula di studio o di consultazione) sotto la diretta sorveglianza del personale addetto. Il rilascio di copie dei documenti dell'archivio avviene previo rimborso delle spese di riproduzione, secondo le procedure e le tariffe stabilite dall'amministrazione. In caso di pratiche momentaneamente irreperibili, in cattivo stato di conservazione, in restauro o in rilegatura, oppure escluse dal diritto di accesso conformemente alla normativa vigente, il responsabile rilascia apposita dichiarazione entro il termine di 30 giorni.

### 9.6.5 CONSULTAZIONE DA PARTE DI PERSONALE INTERNO ALL'AMMINISTRAZIONE

Gli UOR, per motivi di consultazione, possono richiedere in ogni momento al servizio archivistico i fascicoli conservati nella sezione archivistica di deposito o storica. L'affidamento temporaneo di un

fascicolo già versato all'archivio di deposito o storico ad un ufficio del medesimo UOR/UU od altro UOR/UU avviene solamente per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo. Nel caso di accesso ad archivi convenzionali cartacei, l'affidamento temporaneo avviene solamente mediante richiesta espressa redatta in duplice copia su un apposito modello, contenente gli estremi identificativi della documentazione richiesta, il nominativo del richiedente, il suo UOR/UU e la sua firma.

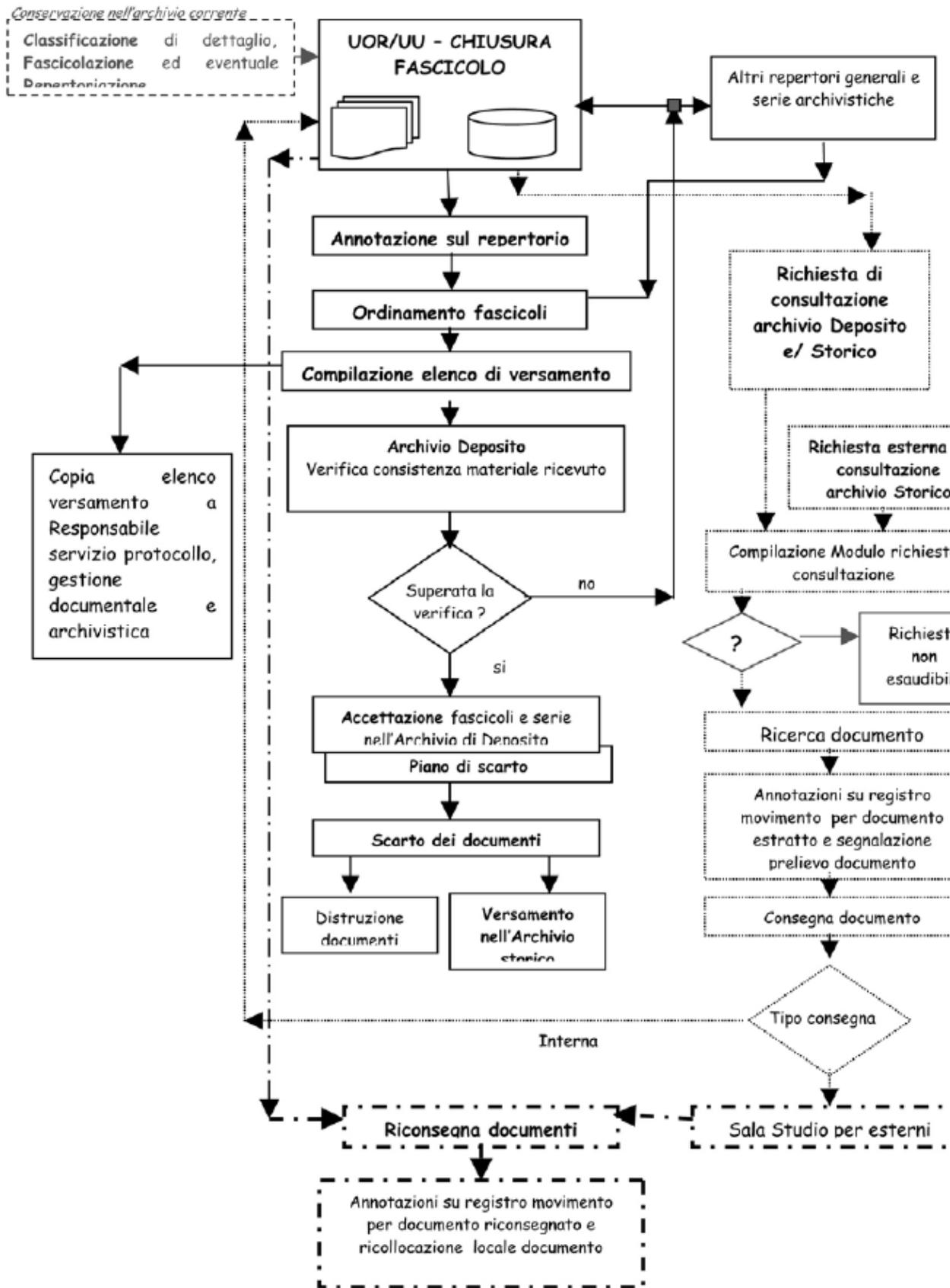
Un esemplare della richiesta di consultazione viene conservato all'interno del fascicolo, l'altro nella posizione fisica occupata dal fascicolo in archivio. Tale movimentazione viene registrata a cura del responsabile del servizio archivistico in un apposito registro di carico e scarico, dove, oltre ai dati contenuti nella richiesta, compaiono la data di consegna/invio e quella di restituzione, nonché eventuali note sullo stato della documentazione in modo da riceverla nello stesso stato in cui è stata consegnata. Il responsabile del servizio archivistico verifica che la restituzione dei fascicoli affidati temporaneamente avvenga alla scadenza prevista. L'affidatario dei documenti non estrae i documenti originali dal fascicolo, né altera l'ordine, rispettandone la sedimentazione archivistica e il vincolo. Nel caso di accesso ad archivi informatici, le formalità da assolvere sono stabilite da adeguate politiche e procedure di accesso alle informazioni stabilite dall'amministrazione/AOO. In ogni caso deve essere garantito l'accesso conformemente a criteri di salvaguardia dei dati dalla distruzione, dalla perdita accidentale, dall'alterazione o dalla divulgazione non autorizzata.

#### **9.6.6 SCHEMATIZZAZIONE DEL FLUSSO DEI DOCUMENTI ALL'INTERNO DEL SISTEMA ARCHIVISTICO**

Nella pagina seguente viene riportata una rappresentazione grafica sintetica del complesso delle attività, delle norme e delle responsabilità illustrate nel presente capitolo che, nella loro totalità, costituiscono funzione strategica dell'amministrazione/AOO.

Concettualmente l'archivio storico e di deposito sono due entità separate, e soggette a un regime parzialmente differente. Tuttavia l'obbligo della costituzione di una sezione separata per l'archivio storico, già previsto per gli enti pubblici dal DPR 1409/1963, è stato soppresso dal TU e poi dal Codice dei beni culturali, in ragione del fatto che la maggior parte degli enti pubblici (gli enti pubblici territoriali) godono di autonomia statutaria, specie con riferimento ai servizi (gli altri quasi non esistono più, o si tratta di organismi in via di privatizzazione). L'organizzazione degli archivi e dei relativi servizi al pubblico è dunque demandata ai singoli Enti.

Essa non deve confliggere con gli obblighi sanciti da leggi statali in materia di tutela, conservazione e valorizzazione.



## **10. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO**

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

### **10.1 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO**

Nell'ambito dell'amministrazione il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo, centralizzato o distribuito delle UOP, adottato dall'Amministrazione medesima. La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo. Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Il numero di protocollo è costituito da 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.

La documentazione che non è stata registrata presso una UOP viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato. Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

### **10.2 REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO**

Il PDP 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, all'interno dell'applicativo di archiviazione nella serie tipologica di documenti classificata 1.v, 70.v, 10.v, 2017/001.std, ai sensi dell'art.7. comma 5, del DPCM 31 ottobre 2000. Tale operazione viene espletata automaticamente dal PDP.

Tramite il PDP è possibile in qualsiasi momento estrarre l'elenco completo delle registrazioni di protocollo e verificare quali hanno subito delle variazioni

Tutte le modifiche effettuate sul registro di protocollo sono tracciate sul sistema riportando il valore precedente alla modifica, il soggetto che ha compiuto tale modifica e la data.

A fine anno si procederà all'archiviazione del registro di protocollo a cura dell'UOP o suo delegato.

## 10.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

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

I documenti per essere protocollati devono essere consegnati all'UOP.

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori. Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive. Ciascuna registrazione di protocollo contiene, 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, registrato in forma non modificabile;
- il destinatario del documento, registrato in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- 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.

### 10.3.0 Modifica delle registrazioni di protocollo

Il DPR 28 dicembre 2000, n. 445 prevede che :

- il **numero di protocollo** del documento sia generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la **data di registrazione di protocollo** sia assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il **mittente** per i documenti ricevuti o, in alternativa, il **destinatario** o i destinatari per i documenti spediti, siano registrati in forma non modificabile;
- l'**oggetto del documento**, sia registrato in forma non modificabile;
- **data e protocollo del documento ricevuto**, se disponibili;

- l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.

Il DPCM 3 dicembre 2013 all' art 8 *Annullamento delle informazioni registrate in forma immutabile* prevede che:

- L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema (numero e data) e registrate in forma immutabile determina l'automatico e contestuale annullamento della intera registrazione di protocollo.
- L'annullamento anche di un solo campo delle altre informazioni registrate in forma immutabile, necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati delle altre informazioni, deve comportare la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, l'ora e all'autore della modifica. La disposizione di cui al primo periodo si applica per lo stesso campo, od ogni altro, risultato successivamente errato.
- Le informazioni originarie, successivamente annullate, vengono memorizzate

Il sistema di protocollazione garantisce la tracciatura delle operazioni effettuate, ogni qual volta viene richiesta una motivazione all'operazione effettuata questa deve essere inserita in maniera precisa. Non è possibile inserire diciture del tipo "errore generico" e similari.

### **10.3.1 DOCUMENTI INFORMATICI**

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi in modo formale sulla/dalla casella di posta elettronica certificata istituzionale dell'amministrazione. La registrazione di protocollo di un documento informatico sottoscritto con firma digitale è eseguita dopo che l'operatore addetto al protocollo ne ha accertato attraverso le funzionalità messe a disposizione del PDP l'autenticità, la provenienza, l'integrità ed ha verificato la validità della firma.

Il calcolo dell'impronta previsto nell'operazione di registrazione di protocollo è effettuato per tutti i file allegati al messaggio di posta elettronica ricevuto o inviato.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio sia ad uno o più file ad esso allegati. I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

### **10.3.2 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 cartaceo ricevuto, così come illustrato nel seguito, viene sempre eseguita in quanto l'AOO ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione. Nel caso di corrispondenza in uscita, l'UOP esegue la registrazione di protocollo dopo che il documento ha superato tutti i controlli formali sopra richiamati.

I documenti per essere protocollati devono essere consegnati all'UOP.

### 10.3.3 COMPOSIZIONE DEI DOCUMENTI PROTOCOLLATI

I documenti informatici primari e/o i documenti informatici allegati compongono il documento protocollato.

Un documento protocollato, creato ed inviato è composto da una struttura logica, che aggrega diverse parti:

- un documento informatico primario;
- un numero qualsiasi di documenti informatici allegati;
- una segnatura informatica.

Il documento informatico primario deve essere riferito ad un unico procedimento amministrativo.

Il controllo della validità amministrativa del documento informatico, effettuato prima della sua protocollazione in uscita, è di responsabilità dell'amministrazione mittente.

Un documento protocollato può contenere riferimenti esterni a documenti informatici reperibili per via telematica. Tali riferimenti esterni possono riguardare sia il documento primario che i documenti allegati

### 10.3.4 OGGETTO DELLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

**L'oggetto è la sintesi dei contenuti di carattere giuridico, amministrativo e narrativo di un documento.** Oltre a costituire un ambito per la ricerca del documento, l'oggetto ha la fondamentale funzione di contribuire a identificarlo e a definirne la relazione con il fascicolo e con gli altri elementi del contesto documentario a cui appartiene.

Poiché l'oggetto di un protocollo è fondamentale per capire il contenuto di un documento andato distrutto, introvabile o scartato, la corretta redazione di un oggetto rappresenta un'attività imprescindibile per la gestione archivistica del documento amministrativo.

L'oggetto deve consistere in una stringa di testo coerente, essenziale e significativa, con una lunghezza adeguata, in modo da permettere a chi accede al registro di protocollo di apprendere agevolmente il contenuto del documento.

L'oggetto è il principale campo di ricerca strutturata e quindi deve essere registrato con coerenza e attenzione per garantire l'efficacia delle operazioni di recupero dell'informazione (*information retrieval*). Il protocollista deve porsi la seguente domanda:

**«Quali parole possono essere significative per la ricerca del documento che si sta protocollando?».**

Nella sostanza, si tratta di memorizzare mentalmente alcune parole chiave e di riordinarle nella trasposizione scritta con la maggiore coerenza possibile.

L'oggetto deve inoltre essere redatto con criteri rigorosi e condivisi, che garantiscano un uso appropriato e diretto del documento nel contesto amministrativo specifico in cui è gestito. In conclusione, per essere efficace, la redazione deve riuscire a mettere in relazione documenti, ente produttore e utenti e quindi:

- modellarsi sulle necessità di ogni ente o ufficio produttore;

La redazione dell'oggetto, infine, deve tener conto di almeno due funzioni:

- la funzione giuridico-amministrativa;
- la funzione comunicativa.

#### *10.3.4.1 La funzione giuridico-amministrativa dell'oggetto*

La funzione giuridico-amministrativa risponde all'esigenza di garantire informazione globale, coerenza, efficienza e supporto dei processi decisionali: ecco il ruolo, del registro di protocollo.

La corretta redazione dell'oggetto di un documento, pertanto, deve comprendere almeno due elementi:

- l'azione rappresentata, in particolare l'elemento volitivo (l'espressione di volontà) soprattutto nel caso in cui si tratti di provvedimenti;
- le informazioni accessorie o supplementari.

L'azione rappresentata si descrive con parole chiave, che identifichino il contenuto giuridico-amministrativo. Possono essere riportate informazioni accessorie utili alla gestione del documento.

#### *10.3.4.2 La funzione comunicativa dell'oggetto*

L'oggetto, al fine comunicativo è da considerarsi efficace ed efficiente quando:

- ha un effettivo contenuto informativo e questo è almeno quello necessario e sufficiente (cfr. funzione:- giuridico-amministrativa);
- il contenuto informativo è espresso in forma chiara ed adeguata, tale che sia ragionevolmente certo che il lettore (o il destinatario) comprenda facilmente, completamente e senza ambiguità l'informazione;
- il contenuto informativo oltre a essere necessario e sufficiente è anche esauriente, cioè funzionale alle esigenze gestionali dello specifico sistema informativo.
- In questo caso, è necessario far emergere elementi descrittivi supplementari utili alle diverse esigenze di gestione sia dei documenti (che delle informazioni).

Nell'allegato 11 **Raccomandazioni per la redazione degli oggetti e delle anagrafiche** sono riportate una serie di raccomandazioni da seguire per la redazione degli oggetti tratte dal progetto AURORA – Amministrazioni Unite per la Redazione degli Oggetti e la Registrazione delle Anagrafiche nel protocollo informatico.

### 10.3.5 DESCRIZIONE DEL CORRISPONDENTE

Il DPR 445/2000 descrive le operazioni e le informazioni minime del sistema di gestione informatica dei documenti, oltre agli elementi che obbligatoriamente devono essere registrati. Fra questi ultimi vi è la descrizione del corrispondente, cioè il mittente (o i mittenti) per i documenti ricevuti oppure il destinatario o i destinatari per i documenti spediti

La descrizione del corrispondente è un elemento obbligatorio della registrazione di protocollo e costituisce un'attività imprescindibile per la gestione archivistica

Tutti i corrispondenti di una lettera sono registrati.

I corrispondenti sono distinti in interni ed esterni:

- Per Destinatari interni, si intende l'organigramma dell'ente suddiviso in AOO / Struttura / Nodo / Utente.
- Per Destinatari esterni, si intendono invece tutti i soggetti fisici (compresi i dipendenti quando si rapportano come cittadini) e giuridici caricati in anagrafica.

**Le intestazioni anagrafiche devono essere formate da elementi che identifichino il corrispondente in modo univoco**

Gli elementi essenziali per l'identificazione univoca del corrispondente e la descrizione dell'anagrafica sono: il cognome e il nome per la persona fisica e la denominazione per la persona giuridica. Tuttavia, per ottenere un'informazione strutturata e per evitare le omonimie o le denominazioni simili, deve essere indicato anche un ulteriore elemento, quale l'indirizzo (se sufficiente a evitare omonimie o dubbi causati dalla pluralità di indirizzi del corrispondente), il codice fiscale, il numero di matricola o altro qualificatore, pur nel rispetto del principio di necessità nel trattamento dei dati personali.

L'intestazione anagrafica si compone di alcuni elementi che identificano il corrispondente di un documento. Tali elementi sono desunti, in genere, dal documento stesso, dagli allegati o da altro ancora

In Arpea gli elementi che identificano un soggetto sono:

- \* il cognome e il nome per la persona fisica e la denominazione per la persona giuridica
- \* Cuaa/ codice fiscale/ partita iva <sup>1</sup>
- Indirizzo Pec (privilegiare)
- Indirizzo (facoltativo )

---

<sup>1</sup> 1 in Arpea la distinzione in anagrafica tra soggetti fisici e giuridici nell'anagrafica è effettuata secondo il seguente criterio Cuaa = CF (16 caratteri alfanumerici) → Persona Fisica Cuaa = CF (11 caratteri numerici) → Persona Giuridica

\* Questi elementi devono essere presenti nelle anagrafiche

### **Le descrizioni dei corrispondenti devono risultare il più possibile normalizzate**

Le descrizioni dei corrispondenti devono risultare il più possibile normalizzate, allo scopo di facilitare la ricerca e di evitare la creazione di descrizioni in soprannumero (doppie e/o sbagliate).

**È indispensabile porre la massima attenzione al fine di non creare anagrafiche multiple relative allo stesso corrispondente.**

Nell'allegato 11 **Raccomandazioni per la redazione degli oggetti e delle anagrafiche** sono riportate una serie di raccomandazioni da seguire per la redazione degli oggetti tratte dal progetto AURORA – Amministrazioni Unite per la Redazione degli Oggetti e la Registrazione delle Anagrafiche nel protocollo informatico.

### **10.3.6 ELEMENTI FACOLTATIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO**

Il RSP, 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. I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche. Di seguito vengono riportati gli elementi facoltativi finalizzati alla conservazione e gestione della documentazione:

- ora e minuto di registrazione;
- luogo di provenienza o di destinazione del documento;
- tipo di documento;
- mezzo di ricezione/spedizione (ordinaria, espressa, corriere, raccomandata con ricevuta di ritorno, telefax, ecc.);
- collegamento a documenti precedenti e susseguenti;
- riferimenti agli allegati su supporto informatico;
- nominativo dei destinatari delle copie per conoscenza;
- UOR/UU competente;
- identificativo del RPA;
- termine di conclusione del procedimento amministrativo o di lavorazione del documento;
- indicazione del livello di sicurezza se diverso da quello standard applicato dal sistema di protocollazione;
- stato e tempi parziali delle procedure del procedimento amministrativo;
- classificazione del documento (titolo, categoria e fascicolo; eventuale sottofascicolo);
- data di istruzione del fascicolo;
- numero del fascicolo;
- numero del sottofascicolo;
- data di chiusura del fascicolo;
- repertorio dei fascicoli;
- identificativo del fascicolo e/o del documento;
- numero di repertorio della serie (delibere, determinazioni, verbali, circolari e contratti);

- tipologia del documento con l'indicazione dei termini di conservazione e di scarto;
- scadenario.

### 10.3.7 ELEMENTI FACOLTATIVI DI INTERESSE DEL PDP

All'interno del PDP non possono essere inseriti documenti firmati digitalmente con un certificato di firma non conforme alle normative

## 10.4. PROTOCOLLO IN PARTENZA

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato (100 Mb).

In caso contrario, la spedizione avviene in tranches successive se possibile, diversamente il documento informatico viene riversato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario previa autorizzazione del RSP

Tutti i documenti spediti tramite PEC **devono** essere protocollati.

Un documento protocollato, creato ed inviato da una struttura, aggrega diverse parti:

- un documento informatico *primario*;
- un numero qualsiasi di documenti informatici *allegati*;
- una *segnatura informatica*.

## 10.5 SEGNAURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo. La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Le informazioni minime previste sono:

- **il progressivo di protocollo;**
- **la data di protocollo;**
- l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa individuata

L'operazione di segnatura di protocollo deve includere, qualora tali informazioni siano disponibili già al momento della registrazione di protocollo:

- il codice identificativo dell'ufficio cui il documento è assegnato o il codice dell'ufficio che ha prodotto il documento,
- l'indice di classificazione del documento e ogni altra informazione utile o necessaria,

Nel caso di **documenti digitali** le informazioni da includere nel file di segnatura sono

- l'oggetto;
- il mittente;
- il destinatario o i destinatari.

Nella segnatura di un documento protocollato in uscita da una Amministrazione possono essere specificate una o più delle seguenti informazioni incluse anch'esse nello stesso file:

- indicazione della persona o dell'ufficio all'interno della struttura destinataria a cui si presume verrà affidato il trattamento del documento;
- indice di classificazione;
- identificazione degli allegati;
- informazioni sul procedimento a cui si riferisce e sul trattamento da applicare al documento.

**L'operazione di segnatura** di protocollo va effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

L'operazione di segnatura del documento cartaceo è effettuata con inchiostro preferibilmente blu o con l'applicazione dell'etichetta generata dal sistema.

Nel caso di documento elettronico, la segnatura è costituita da metadati memorizzati su *file* “.xml”, reperibile tra i dettagli del documento.

Quando il documento è indirizzato ad altre amministrazioni ed è formato e trasmesso con strumenti informatici, la segnatura di protocollo può includere tutte le informazioni di registrazione del documento. L'amministrazione che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.

Le informazioni contenute nella segnatura dovranno essere memorizzate nel sistema di gestione dei documenti dal mittente e in quello del destinatario. Ciò anche al fine del trattamento, da parte dei sistemi che acquisiscono il documento informatico, all'interno del sistema di gestione documentale nelle fasi successive alla registrazione.

**Le operazioni di registrazione e le operazioni di segnatura di protocollo nonché le operazioni di classificazione costituiscono operazioni necessarie e sufficienti per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti da parte delle pubbliche amministrazioni.**

### 10.5.1 DOCUMENTI INFORMATICI

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico (xml) sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio,

Le informazioni minime incluse nella segnatura sono quelle di seguito elencate:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- codice identificativo del registro;
- data di protocollo

- progressivo di protocollo

È facoltativo riportare anche le seguenti informazioni:

- denominazione dell'amministrazione;
- indice di classificazione;
- il codice identificativo dell'UOR a cui il documento è destinato/assegnato o che ha prodotto il documento;

Per i documenti informatici in partenza, possono essere specificate, in via facoltativa, anche le seguenti informazioni:

- persona o ufficio destinatario;
- identificazione degli allegati;
- informazioni sul procedimento e sul trattamento.

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

#### **10.5.2 DOCUMENTI CARTACEI**

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

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- codice identificativo del registro;
- data di protocollo
- progressivo di protocollo

Facoltativamente possono essere riportate anche le seguenti informazioni:

- denominazione dell'amministrazione;
- indice di classificazione;
- il codice identificativo dell'UOR a cui il documento è destinato/assegnato o che ha prodotto il documento;
- numero di fascicolo;
- ogni altra informazione utile o necessaria, se già disponibile al momento della registrazione di protocollo.

Il "segno" grafico di norma è realizzato con una etichetta autoadesiva o, in alternativa, con un timbro tradizionale.

L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene effettuata, alla protocollazione dei documenti in uscita.

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei è eseguibile solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita, in modo da "acquisire" con l'operazione di scansione, come immagine, anche il "segno" sul documento. Se è prevista l'acquisizione del documento cartaceo in formato immagine, il "segno" della segnatura di protocollo deve essere apposto sulla prima pagina dell'originale.

## **10.6 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO**

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

Al momento dell'annullamento è necessario riportare in maniera chiara i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato protocollato nuovamente, il nuovo numero di protocollo assegnato.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento e le motivazioni. In tale ipotesi la procedura riporta la dicitura "annullato" in posizione visibile e tale, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. Il sistema registra l'avvenuta rettifica, la data ed il soggetto che è intervenuto.

## **10.7 LIVELLO DI RISERVATEZZA**

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo di un documento attribuisce allo stesso il livello di riservatezza che ritiene necessario, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema. In modo analogo, il RPA che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza. Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se a questi è stato assegnato un livello di riservatezza minore od uguale. I documenti che invece hanno un livello di riservatezza superiore lo mantengono.

## **10.8 CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO**

### **10.8.1 REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO PARTICOLARI (RISERVATE)**

All'interno dell'amministrazione non è istituito un protocollo riservato.

### **10.8.2 CIRCOLARI E DISPOSIZIONI GENERALI**

Le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni di carattere generale e/o informativo che abbiano più destinatari, che per il numero contenuto di destinatari non è conveniente attivare una stampa massiva, si registrano con un solo numero di protocollo generale. I destinatari sono indicati in appositi elenchi da associare alla minuta del documento e alla registrazione di protocollo secondo le modalità previste dalla gestione anagrafica del sistema.

### **10.8.3 PROTOCOLLAZIONE DI UN NUMERO CONSISTENTE DI DOCUMENTI ELETTRONICI E CARTACEI**

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso (es. scadenza gare o concorsi) che in uscita, deve esserne data comunicazione all'ufficio protocollo con almeno due giorni lavorativi di anticipo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

### **10.8.4 DOMANDE DI PARTECIPAZIONE A CONCORSI, AVVISI, SELEZIONI, CORSI E BORSE DI STUDIO**

La corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dall'interessato o da persona da questi delegata, viene protocollata al momento della presentazione, dando ricevuta dell'avvenuta consegna con gli estremi della segnatura di protocollo. Con la medesima procedura deve essere trattata la corrispondenza ricevuta in formato digitale o per posta. Nell'eventualità che non sia possibile procedere immediatamente alla registrazione dei documenti ricevuti con rimessa diretta, essi saranno accantonati e protocollati successivamente (come di seguito descritto). In questo caso al mittente, o al suo delegato, viene rilasciata ugualmente ricevuta senza gli estremi del protocollo.

### **10.8.5 PROTOCOLLAZIONE DI DOCUMENTI INERENTI A GARE DI APPALTO CONFEZIONATI SU SUPPORTI CARTACEI**

La corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta" – "gara d'appalto" – "preventivo" o simili, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisce alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione della segnatura, della data e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, e deve essere inviata dagli UOR competenti. È compito dello stesso UOR provvedere alla custodia delle buste o dei contenitori protocollati, con mezzi idonei, sino all'espletamento della gara stessa. Dopo l'apertura delle buste l'UOR che gestisce la gara d'appalto riporta gli estremi di protocollo indicati sulla confezione esterna su tutti i documenti in essa contenuti. Per motivi organizzativi tutti gli UOR sono tenuti ad informare preventivamente il RSP dell'amministrazione in merito alle scadenze di concorsi, gare, bandi di ogni genere.

### **10.8.6 PROTOCOLLI URGENTI**

La richiesta di protocollare urgentemente un documento è collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario. Solo in questo caso il RSP si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento digitale.

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

### **10.8.7 DOCUMENTI NON FIRMATI**

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite dal RSP attesta la data, la forma e la provenienza per ogni documento. Le lettere anonime, pertanto, devono essere protocollate e identificate come tali, con la dicitura "Mittente sconosciuto o anonimo" e "Documento non sottoscritto". Per le stesse ragioni le lettere con mittente, prive di firma, vanno protocollate e vengono identificate come tali. È poi compito dell'UOR di competenza e, in particolare, del RPA valutare, se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

### **10.8.8 PROTOCOLLAZIONE DEI MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA CONVENZIONALE**

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

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

È responsabilità del personale che presiede la casella di posta richiedere la protocollazione dei documenti così come previsto nei paragrafi precedenti.

### **10.8.9 PROTOCOLLO DI DOCUMENTI DIGITALI PERVENUTI ERRONEAMENTE**

Nel caso in cui sia protocollato un documento digitale erroneamente inviato all'amministrazione non competente, l'addetto all' UOP provvede ad annullare il protocollo stesso e a classificarlo nella cartella archivio di servizio.

### **10.8.10 RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI PERVENUTI ERRONEAMENTE**

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

### **10.8.11 DIFFERIMENTO DELLE REGISTRAZIONI**

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'amministrazione destinataria sono effettuate nella giornata di arrivo e comunque non oltre il 2° giorno lavorativo dal ricevimento dal ricevimento di detti documenti. Qualora non possa essere effettuata la registrazione di protocollo nei tempi sopra indicati si provvede a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una

particolare importanza previo motivato provvedimento del RSP, che autorizza l'addetto al protocollo a differire le operazioni relative agli altri documenti. Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione. Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il RSP descrive nel provvedimento sopra citato.

#### **10.8.12 CORRISPONDENZA PERSONALE O RISERVATA**

La corrispondenza personale è regolarmente aperta dagli uffici incaricati della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale". In quest'ultimo caso, la corrispondenza con la dicitura "riservata" o "personale" non è aperta ed è consegnata in busta chiusa al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati provvede a trasmetterli al più vicino ufficio abilitato alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

#### **10.8.13 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 ed eventuali allegati. Tale verifica spetta al Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) o suo delegato che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli e specificando che la mancata integrazione della documentazione pervenuta comporta l'interruzione o la sospensione del procedimento.

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

### **10.9 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO CON IL PDP**

Le registrazioni di protocollo informatico, l'operazione di "segnatura" e la registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione sono effettuate attraverso il PdP. Il sistema di sicurezza adottato dall'AOO garantisce la protezione di tali informazioni sulla base dell'architettura del sistema informativo, sui controlli d'accesso e sui livelli di autorizzazione previsti.

### **10.10 REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO**

#### **ATTRIBUZIONE DEL PROTOCOLLO**

Al fine di assicurare l'immodificabilità dei dati e dei documenti soggetti a protocollo, il servizio di protocollo è realizzato dall'applicativo PdP attraverso l'apposizione di un riferimento temporale come previsto dalla normativa vigente. Il sistema informativo assicura in tal modo la precisione del riferimento temporale con l'acquisizione periodica del tempo ufficiale di rete.

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



# 11. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

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

## 11.1 IL REGISTRO DI EMERGENZA

Qualora non fosse disponibile fruire del PdP per un tempo superiore alle 72 ore, per una interruzione accidentale o programmata, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza. Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno. Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite su registro di protocollo generale. Il registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo generale. Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo 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.

## 11.2 MODALITÀ DI APERTURA DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Il RSP assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non è possibile utilizzare la procedura informatica, le operazioni di protocollo sono svolte manualmente sul registro di emergenza, sia esso cartaceo o informatico, su postazioni di lavoro operanti fuori linea. Prima di autorizzare l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza, il RSP imposta e verifica la correttezza della data e dell'ora relativa al registro di emergenza su cui occorre operare.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del protocollo generale. Per semplificare e normalizzare la procedura di apertura del registro di emergenza il RSP ha predisposto il modulo (cartaceo o digitale) riportato di seguito:

### **Servizio di gestione informatica del protocollo, dei documenti e degli archivi**

Scheda di apertura/chiusura del registro di emergenza

ARPEA -001 – 3 < *Identificativo dell'amministrazione* > < *Identificativo dell'AOO* > < *Identificativo della UOP abilitata* >

Causa dell'interruzione: .....

Data: gg / mm / aaaa di inizio/ fine interruzione (*depennare la voce incongruente con l'evento annotato*) Ora dell'evento hh /mm Annotazioni: .....  
.....

Numero protocollo xxxxxxxx iniziale/finale (*depennare la voce incongruente con l'evento annotato*)  
Pagina n. .... Firma del responsabile del servizio di protocollo

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le 72 ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

### **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 sistema documentario dell'AOO. Il formato delle registrazioni di protocollo, ovvero i campi obbligatori delle registrazioni, sono quelli stessi previsti dal protocollo generale. Durante il periodo di interruzione del servizio di protocollo informatico generale, il responsabile del sistema informatico (o persona da lui delegata) provvede a tener informato il RSP sui tempi di ripristino del servizio

### **11.4 MODALITÀ DI CHIUSURA E RECUPERO DEL REGISTRO DI EMERGENZA**

È compito del RSP verificare la chiusura del registro di emergenza. È compito del RSP, o suo delegato, riportare dal registro di emergenza al sistema di protocollo generale (PdP) le protocollazioni relative ai documenti protocollati manualmente, entro cinque giorni dal ripristino delle funzionalità del sistema.

Al fine di ridurre la probabilità di commettere errori in fase di trascrizione dei dati riportati dal registro di emergenza (postazione di lavoro stand alone) a quello del protocollo generale e di evitare la duplicazione di attività di inserimento, le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza su una o più postazioni di lavoro dedicate della AOO, sono inserite nel sistema informatico di protocollo generale, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati).

Una volta ripristinata la piena funzionalità del PdP, il RSP provvede alla chiusura del registro di emergenza annotando, sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura. Per semplificare la procedura di chiusura del registro di emergenza il RSP ha predisposto un modulo (cartaceo o digitale) analogo a quello utilizzato nella fase di apertura del registro di emergenza

## **12. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI**

### **12.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE**

L'amministrazione adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del responsabile della gestione documentale

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

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

### **12.2 REGOLAMENTI ABROGATI**

Con l'entrata in vigore del presente Manuale sono annullati tutti i regolamenti interni all'amministrazione/AOO nelle parti contrastanti con lo stesso.

### **12.3 PUBBLICITÀ DEL PRESENTE MANUALE**

Il presente manuale è disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento. Inoltre copia del presente manuale è:

- fornita a tutto il personale dell'AOO e se possibile, viene resa disponibile mediante la rete intranet;
- inviata all'organo di revisione – Soprintendenza ai Beni Culturali;
- pubblicato sul sito istituzionale dell'amministrazione

### **12.4 OPERATIVITÀ DEL PRESENTE MANUALE**

Il presente regolamento è operativo il primo giorno dell'anno successivo a quello della sua approvazione.

# **Allegati**

Allegato 1 – norme e regolamenti

Allegato 2 – Organigramma

Allegato 3 – Atto di istituzione del servizio di protocollo

Allegato 4 – DPD

Allegato 4 bis Registro Trattamenti

Allegato 5 – Smistamento

Allegato 6 – Indicazioni per lo smistamento

Allegato 7 – Manuale di protocollo

Allegato 8 – Piano di fascicolazione

Allegato 9 – Segnatura di protocollo

Allegato 10 - Allegato regolamento di accesso agli atti (Det. N. 142/2016)

Allegato 11 - Raccomandazioni per la redazione degli oggetti e delle anagrafiche

Allegato 12 - Acronimi autorizzati