



# **COMUNE DI CAMPOFELICE DI FITALIA**

## **MANUALE DI GESTIONE PER IL SERVIZIO DI PROTOCOLLO E ARCHIVIO INFORMATICO**

## INDICE

<b>1.PRINCIPI GENERALI.....</b>	<b>5</b>
1.1.PREMESSA.....	5
1.2.AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE.....	5
1.3. DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO.....	5
1.4. AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA.....	5
1.5. SERVIZIO PER LA GESTIONE INFORMATICA DEL PROTOCOLLO.....	6
<b>2.ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO.....</b>	<b>6</b>
<b>3.MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI.....</b>	<b>6</b>
3.1. DOCUMENTO RICEVUTO.....	6
3.2. DOCUMENTO INVIATO.....	7
3.3. DOCUMENTO INTERNO FORMALE.....	7
3.4. DOCUMENTO INTERNO INFORMALE.....	7
3.5. IL DOCUMENTO INFORMATICO.....	7
3.6. IL DOCUMENTO ANALOGICO CARTACEO.....	7
3.7. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI.....	8
<b>4.DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.....</b>	<b>8</b>
4.1.GENERALITA'.....	8
4.2.RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI SULLA CASELLA DI POSTA ISTITUZIONALE.....	8
4.3 RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA CONVENZIONALE.....	9
4.4. ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI DIGITALI.....	9
4.5. ERRATA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI.....	9
4.6. ATTIVITA' DI PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI.....	9
4.7. RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI.....	9
4.8. CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	9
4.9. CONSERVAZIONE DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DI DOCUMENTI CARTACEI.....	10
4.10. CLASSIFICAZIONE, ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI.....	10
4.11. CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI NELL'ARCHIVIO CORRENTE.....	10
4.12. FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALLA AOO.....	10
4.13 . SISTEMA DECENTRALIZZATO.....	11
<b>5. REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI.....</b>	<b>11</b>

5.1. ASSEGNAZIONE -SMISTAMENTO E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI REGISTRATI.....	11
5.2. CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA.....	11
5.3. ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE.....	11
5.4. ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO.....	12
5.5. MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI.....	12
<b>6. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....</b>	<b>12</b>
6.1. DOCUMENTI ESCLUSI.....	12
<b>7. MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO.....</b>	<b>13</b>
7.1. UNICITA' DEL PROTOCOLLO INFORMATICO.....	13
7.2. REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO.....	13
7.3. REGOLE PER LA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....	13
7.4. ELEMENTI FACOLTATIVI DELLE REGISTRAZIONI PROTOCOLLO.....	13
7.5. SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI .....	14
7.6. DOCUMENTI INFORMATICI.....	14
7.7. DOCUMENTI CARTACEI.....	14
7.8. VARIAZIONI E ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI PROTOCOLLO.....	14
7.9. CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	14
<b>8. MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....</b>	<b>16</b>
8.1. IL REGISTRO DI EMERGENZA.....	16
8.2. MODALITA' DI APERTURA DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....	16
8.3. MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....	16
8.4. MODALITA' DI CHIUSURA E RECUPERO DEL REGISTRO DI EMERGENZA.....	16
<b>9. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE.....</b>	<b>17</b>
9.1. TITOLARIO O PIANO DI CLASSIFICAZIONE.....	17
9.2. SERVIZIO ARCHIVISTICO.....	17
9.3. CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI .....	17
9.4. ARCHIVIAZIONE OTTICA DEI DOCUMENTI .....	17
<b>10. PIANO DI SICUREZZA.....</b>	<b>17</b>
10.1. OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA.....	17
10.2. GENERALITA'.....	18
10.3. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI -ASPETTI DI SICUREZZA.....	18
10.4. GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	19
10.5. TRASMISSIONE E INTERSCAMBIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	19

10.6. ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI.....	19
10.7. CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA DEI DOCUMENTI.....	20

**11. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE - NORME  
TRANSITORIE E FINALI ..... 20**

11.1. MODALITA' DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE.....	20
11.2. REGOLAMENTI ABROGATI.....	20
11.3. PUBBLICITA' DEL PRESENTE MANUALE.....	21

## **1. PRINCIPI GENERALI**

### **1.1. Premessa**

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31/10/2000 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 20/10/1998 n.428", all'art. 3, comma 1, lettera c, prevede per tutte le amministrazioni di cui all'art.2 del decreto legislativo 30/03/2001, n.165, l'adozione del manuale di gestione.

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.

### **1.2. Ambito di applicazione del manuale**

Il presente manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'art. 3, comma c, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31/10/2000 recante le regole tecniche per il protocollo informatico.

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi del Comune di Campofelice di Fitalia.

### **1.3. Definizioni e norme di riferimento**

Ai fini del presente manuale si intende:

- \*per "amministrazione " COMUNE DI CAMPOFELICE DI FITALIA";
- \*per "Testo Unico" il Decreto del Presidente della Repubblica 20/12/2000 n.445;
- \*per "Regole tecniche" il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31/10/98, n. 428;
- \*per "Codice", il Decreto Legislativo 07/03/2005m n.82 - Codice dell'amministrazione digitale.
- \*AOO - Area Organizzativa Omogenea;
- \*MdG- Manuale di gestione del protocollo informatico e gestione documentale degli archivi;
- \*RSP- Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- \*PdP - Prodotto di Protocollo informatico;
- \*AU - Area Utente-Area della 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.

### **1.4. Area organizzativa omogenea.**

Per la gestione dei documenti, l'amministrazione ha individuato un'unica AOO che è composta dall'insieme di tutti Settori del Comune. 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.

Il sistema di protocollazione è centralizzato per la corrispondenza in entrata, mentre è decentralizzato, per la corrispondenza in uscita, attraverso le AU della AOO.

Nelle AU viene utilizzato il medesimo sistema di numerazione di protocollo .

Alla guida del Servizio per la tenuta del protocollo informatico è stato funzionalmente individuato il Responsabile del Settore Affari Generali nella persona del Funzionario D.ssa Maria Faulisi

### **1.5. Servizio per la gestione informatica del protocollo**

- E' compito del responsabile del servizio:
- predisporre lo schema del manuale di gestione del protocollo informatico;
- provvedere alla pubblicazione del manuale ( anche sul sito Internet dell'amministrazione);
- stabilire i tempi per l'eliminazione dei protocolli di settore, di servizio e comunque di tutti i protocolli diversi dal protocollo informatico;
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- garantire la leggibilita' nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla AOO attraverso l'adozione dei formati standard previsti dalla normativa vigente;
- curare le funzionalita' del sistema affinche' , in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attivita' e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- autorizzare le operazioni di annullamento o di modifica della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

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

1. Sono stati aboliti i protocolli di settore, di servizio e comunque i protocolli diversi dal protocollo informatico;
2. Tutta la documentazione in entrata ed in uscita, viene registrata utilizzando un'unica sequenza numerica, rinnovata ad ogni anno solare, apponendo sul documento il solo numero generato automaticamente dal nuovo sistema di protocollo informatico.

### **3.MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI**

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini operativi, e' 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 che dispongono di idonee risorse tecnologiche, formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'art.71.

Nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali, il documento amministrativo può essere disponibile anche nella forma analogica.

#### **3.1 Documento ricevuto**

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con diversi mezzi e modalità.

Un documento informatico può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
2. ,consegnato direttamente alla AOO o inviato per posta convenzionale o corriere.

Un documento analogico può essere recapitato :

1. a mezzo posta convenzionale o corriere ;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. per telefax o telegramma ;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso delegata alla AOO.

### **3.2. Documento inviato**

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

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

### **3.3. Documento interno formale**

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

Lo scambio tra i vari servizi della AOO avviene per mezzo della posta elettronica convenzionale o qualora possibile, di quella certificata.

Nella fase transitoria di migrazione verso la completa gestione informatica, il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa sia sull'originale che sulla minuta e successivamente protocollato.

### **3.4. Documento interno informale**

Per questa tipologia di corrispondenza, riguardante la gestione di documenti aventi rilevanza esclusivamente interna, ci si avvale della comunicazione interna con l'obbligo dell'operazione di sottoscrizione e protocollazione.

### **3.5. Il documento informatico**

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. L'art.20 del decreto legislativo del 07/03/2005, n.82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" prevede che:

\*La registrazione su supporto informatico e la trasmissione del documento informatico da chiunque formato, sono valide e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del codice ed alle regole tecniche di cui all'art.71 dello stesso.

\*Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale soddisfa il requisito legale della forma scritta se formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'art.71 che garantiscono l'identificabilità dell'autore e l'integrità del documento.

\*Le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi del sopracitato art.71.

\*Con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico.

### **3.6. Il documento analogico cartaceo**

Per documento analogico si intende un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura) e poi

stampata. Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure di conservazione sostitutiva.

### **3.7. Formazione dei documenti**

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa.

Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale:

- \* tratta un unico argomento indicato in maniera sintetica a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;

- \* e' riferito ad un solo protocollo;

- \* può fare riferimento a più fascicoli.

Le firme necessarie alla sua redazione e perfezione giuridica devono essere apposte prima della sua protocollazione.

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

- \* la denominazione e il logo dell'amministrazione;

- \* l'indicazione completa del Settore e del servizio che ha prodotto il documento;

- \* l'indirizzo dell'amministrazione;

- \* il luogo e la data di redazione del documento;

- \* il numero di protocollo;

- \* il numero degli allegati, se presenti;

- \* l'oggetto del documento;

- \* se trattasi di documento digitale, firma elettronica avanzata o qualificata da parte dell'istruttore del documento e sottoscrizione digitale del responsabile del provvedimento finale;

- \* se trattasi di documento cartaceo, sigla autografa dell'istruttore e sottoscrizione autografa del responsabile del procedimento amministrativo e del responsabile del provvedimento finale.

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

### **4.1. Generalità**

La descrizione dei flussi di lavorazione riguarda i documenti ricevuti dalla AOO, dall'esterno o anche dall'interno destinati ad essere ritrasmessi in modo formale in seno alla AOO. Riguarda, altresì i documenti inviati dalla AOO all'esterno o anche all'interno della AOO in modo formale.

### **4.2. Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale**

Di norma la ricezione dei documenti informatici e' assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale che e' accessibile solo al servizio di protocollo informatico in cui si e' organizzata l'AOO.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalita' previste dalle regole tecniche vigenti.

Gli addetti alla protocollazione controllano quotidianamente i messaggi pervenuti nella casella di posta istituzionale e verificano se sono da protocollare.

Nel caso in cui il messaggio viene ricevuto su una casella di posta elettronica non istituzionale, il messaggio viene inoltrato alla casella di posta istituzionale e per conoscenza viene inviato un messaggio al mittente con l'indicazione della casella di posta corretta.



#### **4.3.Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale**

I documenti pervenuti a mezzo posta sono consegnati direttamente al RSP. Le buste o contenitori vengono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti.

La corrispondenza relativa a bandi di gara e' registrata e successivamente consegnata chiusa all'ufficio responsabile della gara.

La corrispondenza personale non deve essere aperta, ne' protocollata ma deve essere consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare l'istituzione, provvederà ad inoltrarla al servizio protocollo per la registrazione.

La corrispondenza ricevuta via telegramma o via telefax, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, è trattata come un documento cartaceo con le modalità che saranno successivamente descritte.

La corrispondenza in arrivo viene aperta il giorno lavorativo in cui e' pervenuta e contestualmente protocollata . Qualora, per esigenze particolari interne d'ufficio, non e' possibile registrare tutti i documenti pervenuti, si procederà selezionando quelli soggetti ad immediata scadenza, i rimanenti saranno registrati il giorno lavorativo successivo, specificando la data di ricezione e quella di registrazione.

#### **4.4.Errata ricezione di documenti digitali**

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

#### **4.5.Errata ricezione di documenti cartacei**

Nel caso in cui pervengono erroneamente al servizio protocollo documenti indirizzati ad altri soggetti, possono verificarsi le seguenti possibilità:

\*busta indirizzata ad altra amministrazione:

a) si restituisce all'ufficio postale;

b) se la busta viene aperta per errore , il documento e' protocollato in entrata e in uscita, inserendo nel campo oggetto una nota del tipo "Pervenuta ed aperta per errore".

#### **4.6.Attività di protocollazione dei documenti**

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

#### **4.7. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei**

Quando il documento cartaceo e' consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata ed e' richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'operatore che lo riceve e' autorizzato a farlo, apponendo sulla medesima data di arrivo e sigla e timbro dell'Ente.

#### **4.8.Conservazione dei documenti informatici**

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

I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili alle AU, attraverso la rete interna della AOO, subito dopo l'operazione di assegnazione e di protocollazione.

#### **4.9. Conservazione delle rappresentazioni digitali di documenti cartacei**

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

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

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

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

I documenti cartacei dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine e conservazione sostitutiva, ai sensi della delibera CNIPA 19 febbraio 2004 n.11 vengono inviati alle AU destinatarie 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 al primo destinatario.

Non vengono riprodotti in formato immagine i seguenti documenti:

- \* i certificati medici contenenti la diagnosi;
- \* i documenti contenenti dati sensibili;
- \* corrispondenza riservata.

#### **4.10. Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti**

Gli addetti al servizio protocollo eseguono la prima classificazione del documento e provvedono ad inviarlo alla AU di destinazione che:

- \* esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- \* in caso di errore, il documento è ritrasmesso al servizio Protocollo;
- \* in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico smistandola al proprio interno ai vari uffici utenti.

#### **4.11. Conservazione dei documenti nell'archivio corrente**

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

1. classificazione del documento per Settore;
2. fascicolazione del documento secondo le procedure previste dalla AOO;
3. inserimento del fascicolo nel repertorio dei fascicoli nel caso di apertura di uno nuovo.

All'interno di ciascun ufficio della AU utente della AOO vengono individuati e formalmente incaricati gli addetti alla organizzazione e tenuta dei fascicoli "attivi" e "chiusi", in attesa di riversamento nell'archivio di deposito.

#### **4.12. Flusso dei documenti inviati dalla AOO.**

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici della AOO nell'esercizio delle proprie funzioni e destinati ad essere trasmessi ad altra amministrazione, ad altra AU della stessa AOO ovvero a soggetti esterni all'amministrazione.

Durante la fase transitoria di migrazione verso l'utilizzo di un sistema di gestione documentale interamente digitale, il documento può essere in formato analogico.

I mezzi di recapito della corrispondenza , in questo caso sono il servizio postale, nelle sue diverse forme, ed il servizio telefax.

#### **4.13. Sistema decentralizzato**

Ogni AU e' autorizzata dalla AOO per il tramite del RSP , a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita.

Di conseguenza tutti i documenti originali da spedire, siano essi informatici o analogici, sono direttamente protocollati dalle AU ,trasmettendo in busta chiusa, quelli analogici, al servizio protocollo per l'affrancatura e la consegna all'ufficio postale.

Lo stesso servizio protocollo effettua i conteggi relativi alle spese giornaliere e mensili sostenute per le operazioni di invio della corrispondenza.

## **5. REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI**

### **5.1. Assegnazione- smistamento e presa in carico dei documenti registrati**

Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico, già individuato dall'amministrazione, mentre l'attività di smistamento consiste nell'operazione di inviare un documento protocollato e segnato alla AU competente e ai relativi servizi.

L'AU competente e' incaricata della gestione del procedimento, della presa in carico della documentazione e dello smistamento della stessa ai servizi e uffici interni alla stessa AU, se tale smistamento non è già avvenuto da parte del servizio protocollo.

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.

### **5.2. Corrispondenza di particolare rilevanza ( non ordinaria)**

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza, deve essere preventivamente inviato in visione al Segretario comunale o Vice Segretario o RSP che provvede ad individuare la AU e il Servizio competente a trattare il documento.

### **5.3. Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale**

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

L'AU competente ha notizia dell'arrivo della posta ad essa indirizzata tramite un messaggio di posta elettronica.

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

I destinatari del documento per competenza lo ricevono esclusivamente in formato digitale.

#### **5.4. Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo**

I documenti ricevuti dall'AOO in formato cartaceo, se successivamente acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner, una volta concluse le operazioni di assegnazione, di registrazione e di segnatura, sono fatti pervenire alle AU di competenza per via informatica attraverso la rete interna dell' AOO. L'originale cartaceo viene successivamente trasmesso al responsabile del procedimento.

L'AU competente ha notizia dell'arrivo del documento ad essa indirizzato, tramite un messaggio di posta elettronica.

La “presa in carico dei documenti” informatici viene registrata dal sistema in modo automatico e la data di ingresso nelle AU di competenza, coincide con la data di registrazione degli stessi.

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

Il ritiro della corrispondenza cartacea in arrivo e' giornaliero ed il servizio protocollo ne e' ricevente.

#### **5.5. Modifica delle assegnazioni**

Nel caso di assegnazione errata, l'AU che riceve il documento , comunica l'errore al servizio protocollo 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.

### **6. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO**

#### **6.1. Documenti esclusi**

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo ,le tipologie di documenti di cui all'art.53, comma 5, del decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n.445 che vengono di seguito elencati:

**\*Gazzette ufficiali**

**\*Bollettini ufficiali**

**\*Notiziari delle Pubbliche Amministrazioni**

**\*Note di ricezione delle circolari e altre disposizioni**

**\*Materiali statistici**

**\*Atti preparatori interni**

**\*Giornali e Riviste**

**\*Libri e Materiale Pubblicitario**

**\*Inviti a manifestazione**

**\*Documenti già soggetti a registrazione particolare dell' Amministrazione**

## **7 MODALITA' DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO**

### **7.1. Unicità del protocollo informatico**

Nell'ambito della AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva è unica indipendentemente dal modello organizzativo adottato.

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.

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 dal servizio protocollo in entrata e dalle AU autorizzate alla registrazione in uscita, viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

### **7.2. Registro giornaliero di protocollo**

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

Conservare in modalità sicura la copia del registro giornaliero di protocollo.

### **7.3 Regole per la registrazione di protocollo**

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.

### **7.4. Elementi facoltativi delle registrazioni 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.

### **7.5. Segnatura di protocollo dei documenti**

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

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

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

### **7.6. Documenti informatici**

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono quelle di seguito elencate:

- \* codice identificativo dell'amministrazione;
- \* codice identificativo dell 'AOO;
- \* data e numero di protocollo del documento.

### **7.7. Documenti cartacei**

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di un "segno grafico", con l'apposizione di un apposito timbro.

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.

### **7.8. Variazioni e Annullamento delle registrazioni di protocollo**

La correzione di errori verificatisi in fase di immissione manuale di dati, comporta l'obbligo di variare o annullare l'intera registrazione di protocollo.

Rimangono, comunque, memorizzate tutte le informazioni relative alla data, l'ora e l'autore della variazione o annullamento, nonché gli estremi dell'autorizzazione rilasciata dal RSP.

Solo il RSP è autorizzato ad annullare ovvero a dare disposizioni di variazione o di annullamento ed a tal fine è istituito un apposito registro.

### **7.9. Casi particolari di registrazioni di protocollo**

*\*Documenti cartacei in partenza con più destinatari*

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo è unica e viene riportata solo sul documento originale.

*\*Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma*

I telegrammi vengono trasmessi al servizio protocollo come documenti senza firma, durante l'operazione di registrazione deve essere specificata la modalità di trasmissione nel sistema di protocollo informatico.

*\*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 amministrazione 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 ai sensi del D.L.82/2005.

La segnatura viene apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione.

Nel caso che al telefax faccia seguito l'originale, poichè ogni documento viene individuato da un solo numero di protocollo, l'addetto alla registrazione, deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via telefax ed apporre la seguente dicitura: "già pervenuto via fax il giorno.....".

*\*Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei*

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti (ad esempio scadenza gare o concorsi), deve esserne data comunicazione al servizio protocollo, da parte del responsabile del servizio interessato alla gara, con almeno due giorni lavorativi di anticipo.

*\*Protocollazione di documenti inerenti a gare di appalto confezionati su supporti cartacei*

La corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta"- "gara di 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 al servizio competente. Per motivi organizzativi le AU sono tenute ad informare il RSP in merito alle varie scadenze.

*\*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.

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.

*\*Documenti non firmati*

L'operatore di protocollo 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.

E' poi compito dell'ufficio competente valutare se il documento privo di firma debba ritenersi valido.

Lo stesso procedimento viene adottato per i messaggi ricevuti per posta elettronica convenzionale.

*\*Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente*

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

*\*Corrispondenza personale o riservata*

La corrispondenza personale è regolarmente aperta dal servizio protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale".

In questo caso, la corrispondenza non è aperta e viene consegnata in busta chiusa al destinatario, il quale, dopo aver preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati, provvede a trasmetterli al servizio protocollo per la registrazione.

*\*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 che, qualora reputi necessario acquisire documenti ad integrazione di quelli pervenuti, provvede a richiederli al mittente.

## **8 MODALITA' DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA**

### **8.1. Il registro di emergenza**

Qualora non fosse possibile fruire del PdP per una interruzione accidentale o programmata, il RSP è tenuto 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.

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

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

### **8.2. 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.

Prima di autorizzare l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza, il RSP annota la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del protocollo generale, utilizzando un apposito modulo all'uopo predisposto.

L'uso del registro di emergenza è autorizzato qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità; tale utilizzo non deve protrarsi oltre una settimana.

### **8.3. 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.

I campi obbligatori delle registrazioni, sono gli stessi previsti dal sistema informatico.

### **8.4. Modalità di chiusura e recupero del registro di emergenza**

E' compito del RSP verificare la chiusura del registro di emergenza.

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, la data e l'ora di chiusura, utilizzando lo stesso modulo della fase di apertura.



## 9 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE

### 9.1. Piano di classificazione

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.

Il piano di conservazione consentono la corretta formazione, gestione e archiviazione della documentazione dell'Amministrazione.

L'art. 50, comma 4, del D.P.R. 445/2000, fissa un criterio generale al quale le amministrazioni debbono attenersi per porre in essere il *piano di classificazione d'archivio*: occorre che il piano assicuri criteri uniformi di classificazione, affinché vi sia la massima omogeneità e coerenza possibile.

### 9.2. Servizio archivistico

Il servizio archivistico è funzionalmente e strutturalmente integrato nel servizio per la tenuta del protocollo informatico.

Alla guida del servizio archivistico è preposto lo stesso RSP del protocollo informatico.

Il protocollo informatico assolve allo scopo di rendere maggiormente accessibili i documenti archiviati, soprattutto quando si tratterà di documenti informatici veri e propri, residenti in memoria. Ma anche in fase transitoria, nella quale conviveranno documento cartaceo e gestione informatica, il sistema informatico consente di avere sempre in linea l'indice.

### 9.3. Classificazione dei documenti

La sola registrazione di protocollo non è sufficiente alla classificazione archivistica, dal momento che il registro del protocollo non è che una sequenza di registrazioni in ordine di data ,di numero, non organizzata per argomenti.

La ricerca di un documento per numero di protocollo è possibile solo nella misura in cui colui che la effettua ne conosca il numero con precisione, o quanto meno , la data.

In caso contrario, la chiave di ricerca fornita dalla classificazione è l'unica che ne consente il reperimento nel tempo.

### 9.4. Archiviazione ottica dei documenti

Il documento registrato viene conservato , con l'operazione di scansione, su supporti di memorizzazione sostitutivi del cartaceo in conformità alle disposizioni vigenti .

Il processo di conservazione sostitutiva dei documenti informatici inizia con la memorizzazione su supporti ottici e termina con l'apposizione sull'insieme dei documenti della firma digitale da parte del responsabile della conservazione, attestante il corretto svolgimento di tale processo.

## 10 . PIANO DI SICUREZZA

### 10.1. Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

- \* i documenti e le informazioni trattati dall' AOO siano resi **disponibili, integri e riservati** ;
- \* i dati personali comuni, sensibili e 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.

## **10.2. Generalità**

Il piano di sicurezza definisce:

- \* le politiche generali e particolari di sicurezza adottate all'interno della AOO;
- \* le modalità di accesso al servizio protocollo, di gestione documentale ed archivistico;
- \* gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza in caso di trattamento di dati personali;
- \* i piani specifici di formazione degli addetti;
- \* le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Il piano è soggetto a revisione con cadenza almeno biennale o può essere modificato anticipatamente a seguito di eventi gravi.

Sono state adottate le misure tecniche e organizzative di seguito specificate, al fine di assicurare la sicurezza dell'impianto tecnologico dell'AOO, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti:

- \* protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- \* assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti, di una credenziale di identificazione pubblica (user ID), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di autorizzazione;
- \* cambio delle password con frequenza almeno semestrale durante la fase di esercizio;
- \* piano di continuità del servizio con particolare riferimento, sia alla esecuzione e alla gestione delle copie di riserva dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino del sistema informativo entro sette giorni in caso di disastro;
- \* conservazione delle copie di riserva dei dati e dei documenti negli stessi locali in cui è installato il sistema di elaborazione che ospita il PdP;
- \* impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus;
- \* archiviazione giornaliera delle copie del registro di protocollo.

## **10.3. 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 di riferimento;
- \* la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma 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.

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

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

#### **10.4. Gestione dei documenti informatici**

Il sistema operativo del server 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 protocollo ;

\* garantisce la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;

\* 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 sensibili e giudiziari;

\* garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio .

#### **10.5. 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 della AOO 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.

Per garantire alla AOO ricevente la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza, l'integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata la tecnologia di firma digitale a disposizione delle amministrazioni coinvolte nello scambio dei messaggi.

La trasmissione dei documenti informatici, firmati digitalmente e inviati attraverso l'utilizzo della posta elettronica è regolata dalla circolare AIPA 7 maggio 2001, n.28.

Gli uffici della AOO si scambiano documenti informatici attraverso l'utilizzo delle caselle di posta elettronica, in attuazione di quanto previsto dalla direttiva 27 novembre 2003 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie concernente l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni.

#### **10.6. Accesso ai documenti informatici**

Il controllo degli accessi ai documenti è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

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

Queste in sintesi sono:

- la consultazione;
- l'inserimento;

- la modifica ;
- l'annullamento.

Ciascun utente del PdP può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati alla sua AU. I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritto di accesso all'archivio. I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni di gestione informatica dei documenti si distinguono in:

- abilitazione alla consultazione;
- abilitazione all'inserimento;
- abilitazione alla variazione e all'annullamento.

La visibilità completa sul registro protocollo è consentita solo ai dipendenti assegnati al servizio protocollo.

L'utente assegnatario dei documenti protocollati è invece abilitato alla consultazione degli stessi e alla protocollazione in uscita di tutti gli altri documenti della stessa AU.

Per quanto riguarda gli utenti esterni alla AOO, l'accesso diretto può essere consentito solo per via telematica con strumenti tecnologici che permettono di identificare in modo certo il richiedente, quali: firme elettroniche, firme digitali, carta nazionale dei servizi(CSN), carta d'identità elettronica(CIE), sistemi di autenticazione riconosciuti dalla AOO.

Se la consultazione avviene in ufficio, di fronte all'interessato, a tutela della riservatezza delle registrazioni di protocollo, l'addetto posiziona il video in modo da evitare la diffusione di informazioni di carattere personale.

Nei luoghi in cui è previsto l'accesso al pubblico e durante l'orario di ricevimento devono essere resi visibili ,di volta in volta, soltanto dati e notizie che riguardino il soggetto interessato.

### **10.7. Conservazione sostitutiva dei documenti**

E'compito dell'ufficio Protocollo che si occupa del servizio di sicurezza del sistema informatico, l'espletamento delle procedure atte ad assicurare la corretta archiviazione, la disponibilità e la leggibilità dei supporti stessi.

Per l'archiviazione ottica dei documenti sono utilizzati i supporti di memorizzazione digitale che consentono registrazioni non modificabili nel tempo.

## **11.APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE – NORME TRANSITORIE E FINALI**

### **11.1. Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale**

L'amministrazione adotta il presente “Manuale di gestione” su proposta del responsabile del servizio di protocollo informatico.

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 dal RSP.**

### **11.2. Regolamenti abrogati**

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

### **11.3. Pubblicità del presente manuale**

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

Copia del presente manuale è fornita a tutte le AU della AOO e pubblicata sul sito internet dell'amministrazione.