



*Rappresentanza Aeronautica Militare*

*NAEW & C. Force di Geilenkirchen  
(DEU)*

# **Manuale di gestione**

## **del protocollo informatico**

**Versione 1.0**

**Edizione 2017**

# SOMMARIO

## Manuale di gestione del protocollo informatico

<b>MANUALE DI GESTIONE.....</b>	<b>I</b>
<b>DEL PROTOCOLLO INFORMATICO .....</b>	<b>I</b>
<b>VERSIONE 1.0.....</b>	<b>I</b>
<b>ATTO DI APPROVAZIONE .....</b>	<b>IV</b>
<b>1    <b>AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE E DEFINIZIONI .....</b></b>	<b>1</b>
1.1 <b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>1</b>
1.1.1 <i>Aree Organizzative Omogenee (AOO).....</i>	<i>1</i>
1.1.2 <i>Unità Organizzative (UO).....</i>	<i>3</i>
1.1.3 <i>Protocollo Unico ed abolizione dei protocolli interni.....</i>	<i>3</i>
<b>2    <b>LE TIPOLOGIE DOCUMENTARIE .....</b></b>	<b>4</b>
2.1 <b>IL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO.....</b>	<b>4</b>
2.2 <b>IL DOCUMENTO INFORMATICO.....</b>	<b>4</b>
2.3 <b>TIPOLOGIE DOCUMENTARIE.....</b>	<b>4</b>
2.3.1 <i>Documenti in entrata.....</i>	<i>5</i>
2.3.2 <i>Documenti in uscita.....</i>	<i>5</i>
2.3.3 <i>Documenti interni.....</i>	<i>5</i>
<b>3    <b>I FLUSSI DOCUMENTALI.....</b></b>	<b>6</b>
3.1 <b>DESCRIZIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE .....</b>	<b>6</b>
3.2 <b>FLUSSO DOCUMENTALE IN ENTRATA .....</b>	<b>7</b>
3.3 <b>FLUSSO DOCUMENTALE IN USCITA .....</b>	<b>7</b>
3.4 <b>FLUSSO DOCUMENTI INFORMATICI .....</b>	<b>8</b>
<b>4    <b>REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI: REGOLE E MODALITA' .....</b></b>	<b>9</b>
4.1 <b>IL PROTOCOLLO .....</b>	<b>9</b>
4.1.1 <i>Protocollo documenti cartacei in entrata all'AOO .....</i>	<i>10</i>
4.1.2 <i>Copia autentica di documenti cartacei in uscita .....</i>	<i>11</i>
4.2 <b>PROTOCOLLO IN INGRESSO DI TELEFAX .....</b>	<b>11</b>
4.2.1 <i>Telefax seguito dall'originale .....</i>	<i>12</i>
4.2.2 <i>Protocollo di documenti già registrati.....</i>	<i>12</i>
4.3 <b>PROTOCOLLO IN USCITA DI TELEFAX .....</b>	<b>12</b>
4.4 <b>POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE E PEC. ....</b>	<b>12</b>

4.5	TIPOLOGIE PARTICOLARI DI DOCUMENTI .....	13
4.5.1	Lettere anonime.....	13
4.5.2	Lettere priva di firma .....	13
4.6	ANNULLAMENTO DI UNA REGISTRAZIONE .....	13
4.7	DOCUMENTI DA PROTOCOLLARE .....	14
4.8	DOCUMENTI DA NON PROTOCOLLARE .....	14
4.9	PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI .....	14
4.10	REGISTRO DI PROTOCOLLO .....	15
4.11	CONFIGURAZIONE DI UNA STAZIONE DI PROTOCOLLO .....	15
<b>5</b>	<b>ARCHIVIAZIONE.....</b>	<b>17</b>
5.1	L'ARCHIVIO.....	17
5.2	L'ARCHIVIO CORRENTE .....	17
5.2.1	Piano di classificazione .....	17
5.2.2	I fascicoli.....	18
5.2.3	La pratica e la cartella elettronica .....	19
5.3	L'ARCHIVIO DI DEPOSITO .....	19
<b>6</b>	<b>SICUREZZA .....</b>	<b>20</b>
6.1	PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI .....	20
6.1.1	Accesso al sistema.....	20
6.2	ABILITAZIONI DI ACCESSO.....	21
6.2.1	Responsabile del protocollo informatico .....	21
6.2.2	Operatore di protocollo del CRS .....	21
6.3	GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO .....	21
6.4	REGISTRO DI EMERGENZA .....	22
<b>7</b>	<b>DISPOSIZIONI FINALI .....</b>	<b>24</b>
7.1	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEL MANUALE .....	24
7.2	MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO DEL MANUALE.....	24
<b>8</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>25</b>
<b>9</b>	<b>GLOSSARIO .....</b>	<b>27</b>
	ACRONIMI.....	27
	DEFINIZIONI.....	27
<b>10</b>	<b>ALLEGATI .....</b>	<b>31</b>
	ALLEGATO A – TITOLARIO D'ARCHIVIO A.M. ....	31
	ALLEGATO B – MANUALE UTENTE DEL SISTEMA.....	31

# ATTO DI APPROVAZIONE

## ATTO DI APPROVAZIONE

Approvo il documento “Manuale di gestione del Protocollo Informatico dell’AOO Rappresentanza Aeronautica Militare di Geilenkirchen”.

Edizione 2017

Geilenkirchen, 11.9 GIU. 2017

IL CAPO RAMI  
(T.C. Stefano DE ANGELIS)



# 1 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE E DEFINIZIONI

## 1.1 Introduzione

**Il presente documento costituisce il manuale di gestione del protocollo informatico dell'AOO-AEE006<sup>1</sup>.**

Nel processo di modernizzazione delle pubbliche amministrazioni la gestione elettronica dei flussi documentali rappresenta un importante fattore di sviluppo e razionalizzazione orientato alla trasparenza amministrativa e all'efficienza interna, oltre che all'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

Le norme relative alla gestione informatica dei documenti<sup>2</sup> stabiliscono che dal 01 gennaio 2004 tutte le pubbliche amministrazioni debbano introdurre il **protocollo informatico**.

Il protocollo non è più concepito come una collezione di sistemi autonomi e indipendenti in prevalenza di tipo cartaceo ma, trasformandosi in un sistema informativo specializzato e altamente qualificato, diventa una risorsa strategica per il buon andamento e la trasparenza dei procedimenti amministrativi.

Le "Regole tecniche per il protocollo informatico"<sup>3</sup> prevedono che con l'entrata in vigore del protocollo informatico le pubbliche amministrazioni, ciascuna nel rispetto del proprio ordinamento, perseguano alcuni obiettivi di adeguamento organizzativo e funzionale:

- individuazione delle Aree Organizzative Omogenee (AOO);
- nomina del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- tempi, modalità e misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione dei protocolli interni;
- redazione di un Manuale per la gestione del protocollo informatico.

Le modalità tecniche per l'impiego del sistema software di cui si è dotata l'A.M. sono descritte all'interno del Manuale Utente (Allegato B)

### 1.1.1 Aree Organizzative Omogenee (AOO)

L'individuazione delle AOO<sup>4</sup> viene effettuata in base ai criteri definiti dalla direttiva SMA-ORD-040 la quale, tra l'altro, elenca i relativi codici identificativi attribuiti agli elementi di organizzazione della F.A..

---

<sup>1</sup> Redatto ai sensi dell'Art. 5 del DPCM del 31 Ottobre 2000.

<sup>2</sup> DPR n. 445/2000 recante il "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamenti in materia di documentazione amministrativa".

<sup>3</sup> DPCM del 31 Ottobre 2000.

<sup>4</sup> Prevista dal DPR n. 428 del 20 Ottobre 1998 e dal DPR n. 445 del 28 Dicembre 2000.

Per AOO s'intende un insieme di unità organizzative di un'amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. In particolare, ciascuna AOO mette a disposizione delle Unità Organizzative (UO) dipendenti il servizio di **protocollo** dei documenti in entrata ed in uscita, utilizzando **un'unica sequenza** numerica propria dell'AOO stessa ed il servizio per la gestione documentale elettronica.

Ogni AOO mette a disposizione un complesso di risorse umane e strumentali che costituisce il **“Servizio per la gestione informatica dei documenti dei flussi documentali e degli archivi”** cui sono affidate la gestione ed il funzionamento del sistema di gestione informatica documentale<sup>5</sup>.

Nell'ambito di ciascuna AOO è individuata la figura del **Responsabile del Servizio** che è responsabile delle operazioni di registrazione, di protocollo, di organizzazione e tenuta dei documenti originali all'interno dell'AOO stessa fino al momento della loro presa in carico da parte del Responsabile della Conservazione Sostitutiva<sup>6</sup>.

Per l'area **RAMI** tale figura s'identifica con il **“Dirigente Responsabile dell'AOO della Rappresentanza Aeronautica Militare (codice AEE006)”**, incarico ricoperto dal **<<Capo RAMI>>**, con le seguenti funzioni<sup>7</sup>:

- presiedere alle attività del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi alle dipendenze della stessa AOO;
- attribuire il livello di autorizzazioni per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e modifica delle informazioni;
- garantire la regolarità delle operazioni di registrazione e segnatura del protocollo;
- garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- curare che le funzionalità del sistema, in caso di guasti o anomalie, possano essere ripristinate entro le 24 ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- disporre per la corretta esecuzione delle operazioni di salvataggio dei dati<sup>8</sup> presso il Centro unico di Backup e Business Continuity del Reparto Sistemi Informativi Automatizzati di Roma (ReSIA), avvalendosi delle procedure automatizzate previste dal sistema;
- in caso di registrazione di protocollo manuale, conservare in luoghi sicuri le copie dei Registri di Protocollo di emergenza;
- autorizzare le operazioni di annullamento di un protocollo;

---

<sup>5</sup> Art. 52 del DPR 445/2000.

<sup>6</sup> Delibera CNIPA n. 11 del 19 Febbraio 2004 di cui al DPR 445/2000 – GU 57/2004.

<sup>7</sup> Art. 61 del DPR 445/2000.

<sup>8</sup> Art. 61 e 62 del DPR 445/2000.

- vigilare sull'osservanza delle disposizioni da parte del personale incaricato.

### **1.1.2 Unità Organizzative (UO)**

Un'Unità Organizzativa è un sottoinsieme di una AOO, ovvero un complesso di risorse umane e strumentali cui sono state affidate competenze omogenee nell'ambito delle quali i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di pratiche o procedimenti amministrativi.

Le Unità Organizzative di primo livello dell'AOO-AEE006 sono:

- <<Capo RAMI >>
- <<Nucleo Amministrativo >>
- <<Nucleo Supporto Logistico e Personale>>
- <<Organo di Sicurezza >>

### **1.1.3 Protocollo Unico ed abolizione dei protocolli interni**

Con l'entrata in vigore del Protocollo Informatico<sup>9</sup>, cessano di fatto tutti gli altri sistemi di protocollo, che trattano documentazione non classificata, esistenti nell'AOO-AEE006, o altri sistemi di registrazione dei documenti diversi dal protocollo unico.

---

<sup>9</sup> Art. 3 lettera d) del DPCM 31 Ottobre 2000.

## 2 LE TIPOLOGIE DOCUMENTARIE

### 2.1 Il documento amministrativo

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, informatica o di qualsiasi altra natura contenente atti, fatti o cose giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti e acquisiti ai fini dell'attività amministrativa<sup>10</sup>. Un documento amministrativo è quindi una rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa<sup>11</sup>.

### 2.2 Il documento informatico

Per documento informatico s'intende la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti<sup>12</sup>. La valenza probatoria del documento informatico muta in relazione al fatto che lo stesso sia stato sottoscritto o meno con i diversi tipi di firma elettronica riconosciuti dalla legge. Al documento informatico non sottoscritto viene riconosciuta la mera efficacia probatoria attribuita dal nostro ordinamento giuridico alle riproduzioni meccaniche<sup>13</sup>. Il documento informatico sprovvisto di qualsivoglia tipologia di firma elettronica, quindi, forma piena prova dei fatti e delle cose rappresentate, solo se colui contro il quale è prodotto non ne disconosce la conformità ai fatti o alle cose medesime. Una differente disciplina ed una maggiore valenza probatoria è, invece, prevista nei casi in cui il documento informatico risulti sottoscritto con firma elettronica (semplice) o con firma elettronica qualificata<sup>14</sup>.

### 2.3 Tipologie documentarie

I sistemi documentali consentono la protocollazione di tutti i documenti che possiedono i requisiti minimi e sufficienti, richiesti per i documenti amministrativi e/o informatici. Le tipologie di documenti - in **entrata**, in **uscita** ed **interni** - trattati dall'AOO-AEE006 sono:

- Lettera, Messaggio, Telegramma, Telefax, Appunto, Nota, Nota Esplicativa, Promemoria, Verbale di Riunione, Resoconto Sommario di Riunione, Modulo Inoltro Documento, Modulo di Coordinamento, Ordine del giorno, Atto Dispositivo e Disposizione Permanente.

---

<sup>10</sup> Art. 22 comma 2 L. n. 241 del 7 Agosto 1990.

<sup>11</sup> Art. 1 del DPR n. 445 del 28 Dicembre 2000.

<sup>12</sup> Art. 1 lett. B) Legge 445/2000.

<sup>13</sup> Art. 23 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs n. 82 del 7 Marzo 2005) e Art. 2712 c.c..

<sup>14</sup> Art. 21 commi 1 e 2 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs n. 82 del 7 Marzo 2005).

Il Sistema di Gestione Documentale è abilitato soltanto alla trattazione dei documenti **non classificati**, ad esclusione dei dati sensibili. Pertanto, tutti i documenti che contengono dati sensibili e/o supersensibili<sup>15</sup> vanno trattati con modalità alternative a quelle ordinaria.

### 2.3.1 Documenti in entrata

Per documenti in entrata s'intendono quelli acquisiti dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni. I documenti in entrata giungono alla Rappresentanza Aeronautica Militare quale Centro Ricezione e Smistamento, da ora CRS (**Rappresentanza Aeronautica Militare** - NAEW & C. Force di Geilenkirchen (DEU) - Italian National Support Unit - (STOP NUMBER 26) – Lilienthalallee 100-52511 GEILENKIRCHEN - GERMANIA), che è l'unico punto di protocollo in ingresso per l'AOO:

- tramite il meccanismo d'interoperabilità
- tramite il servizio postale
- a mano (inclusi telex)
- via telefax
- via posta elettronica
- via Posta Elettronica Certificata.

### 2.3.2 Documenti in uscita

Per documenti in uscita s'intendono quelli che sono diretti, e cioè spediti, ad altre AOO anche della stessa amministrazione o a privati (persone fisiche o giuridiche).

La fascicolazione dei documenti in partenza è di competenza del Responsabile del Procedimento Amministrativo, mentre il protocollo viene effettuato dagli utenti abilitati di ogni UO.

### 2.3.3 Documenti interni

I documenti interni sono scambiati tra le diverse UO facenti capo alla medesima AOO e **possono essere protocollati in caso di necessità**.

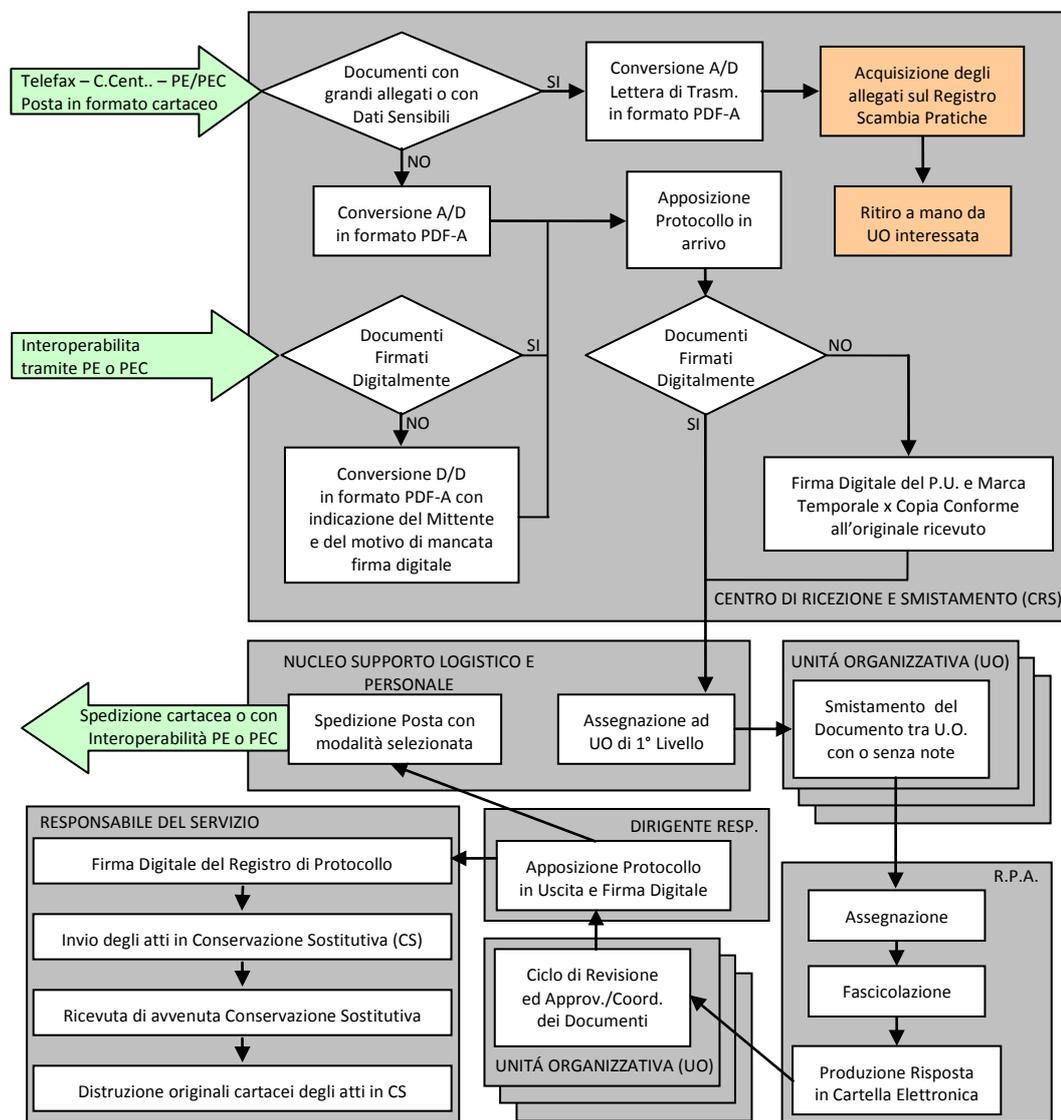
---

<sup>15</sup> Dlgs. 193 del 2003

# 3 I FLUSSI DOCUMENTALI

## 3.1 Descrizione del flusso documentale

La descrizione del flusso di lavorazione dei documenti<sup>16</sup> è rappresentata nel diagramma sottostante:



Legenda:

- A/D => Analogico/Digitale

<sup>16</sup> Prevista dall'Art. 5 lettera d comma 2 del DPCM 31/10/2000.

## 3.2 Flusso documentale in entrata

Il CRS protocolla tutta la documentazione **non classificata**<sup>17</sup> in arrivo presso l'A.O.O., inclusa quella ricevuta in formato elettronico, che soddisfi i criteri di autenticità, inalterabilità e dei quali sia certa la provenienza<sup>18</sup>.

I documenti vengono smistati alla UO di competenza, il cui capo provvede all'individuazione del **Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA)**; quest'ultimo è incaricato delle **operazioni di fascicolazione**, vale a dire della corretta creazione e gestione del fascicolo relativo alla pratica o al procedimento amministrativo.

Le UO curano il recapito dei documenti non classificati da protocollare, eventualmente ricevuti, presso il CRS dell'AOO-AEE006.

## 3.3 Flusso documentale in uscita

I documenti in uscita dalle UO (Segreterie di Reparto o di Ufficio) per i quali sia ammessa l'acquisizione all'interno del sistema documentale, destinati **all'esterno dell'AOO**, sono acquisiti obbligatoriamente con il Protocollo Informatico.

I documenti assunti a Protocollo Informatico possono essere spediti in forma cartacea solo nei seguenti casi:

- se contengono dati sensibili<sup>19</sup> (sanitari, giudiziari, etc.) o documenti di natura tale da non poter essere acquisiti a sistema (allegati che in forma digitale eccedono la dimensione massima ammessa dal sistema). In tal caso la lettera di trasmissione va comunque acquisita a protocollo, ma dev'essere impostato nel sistema l'opzione che indica la spedizione cartacea del documento, in modo da evitare che il documento incompleto (privo di allegati) possa essere acquisito automaticamente a protocollo dal sistema documentale del destinatario (dando origine ad una decorrenza legale);
- se destinati a privati che non abbiano comunicato la volontà di ricevere comunicazioni tramite PEC<sup>20</sup>;
- se destinati ad AOO dell'amministrazione o di altre amministrazioni che non siano ancora conformi alle regole di interoperabilità del protocollo informatico ai sensi del DPR 445/2000 e che non siano dotate di PEC.

I documenti assunti a Registro di Protocollo Informatico, che sono destinati a professionisti<sup>21</sup> e/o aziende<sup>22</sup>, non possono essere spediti in forma cartacea.

---

<sup>17</sup> Art. 24 della Legge n. 241 del 7 Agosto 1990.

<sup>18</sup> Art. 47 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs n. 82 del 7 Marzo 2005).

<sup>19</sup> D.Lgs 196/2003 e Paragrafo 5.6.2.12 della Direttiva SMD-I-004.

<sup>20</sup> Art. 6 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs n. 82 del 7 Marzo 2005).

<sup>21</sup> D.L. n. 179 del 18 Ottobre 2012 e decreto MISE 19 Marzo 2013.

<sup>22</sup> Art. 5-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs n. 82 del 7 Marzo 2005).

### 3.4 Flusso documenti informatici

La trasmissione di un documento informatico tra due AOO:

- presso l'AOO mittente viene predisposto il documento da inviare, inserendo l'oggetto, il titolare ed il/i destinatario/i nonché il riferimento alla pratica in trattazione;
- presso l'AOO mittente il documento viene inserito in una cartella elettronica di lavoro, che segue il processo di lavorazione/approvazione passando attraverso le UO della catena gerarchica;
- qualora il documento debba essere assunto a Registro di Protocollo, il RPA abilitato dell'AOO mittente approva il documento e ne richiede l'assunzione a protocollo. Il documento viene convertito dal sistema in formato PDFa, includendo al suo interno la segnatura di protocollo in uscita;
- presso l'AOO mittente, il RPA firma digitalmente<sup>23</sup> il documento. Il sistema forma il messaggio di posta elettronica contenente il documento informatico da inviare, compone ed allega al messaggio il file di segnatura;
- il sistema di posta elettronica dell'AOO mittente trasmette il documento al sistema dell'AOO ricevente all'indirizzo di posta elettronica da quest'ultima dichiarato presso l'IPA;
- il documento è protocollato in entrata dal sistema ricevente. La registrazione è effettuata automaticamente utilizzando le informazioni provenienti dall'AOO mittente e contenute nella segnatura informatica;
- il documento informatico, contenuto nel messaggio di posta elettronica, è smistato all'UO destinataria a cura del personale per lo svolgimento del procedimento amministrativo di competenza.

---

<sup>23</sup> Art. 21 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs n. 82 del 7 Marzo 2005).

## 4 REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI: REGOLE E MODALITA'

### 4.1 Il protocollo

La registrazione di protocollo serve ad annotare la data e l'ora in cui si è svolta l'operazione di registrazione del documento nelle forme e con i contenuti con cui lo stesso è pervenuto. In particolare sono annotati:

- numero di protocollo del mittente,
- data di registrazione di protocollo,
- mittente per il documento in entrata,
- destinatario per il documento in uscita,
- oggetto del documento,
- data e protocollo del documento ricevuto (se disponibili),
- impronta del documento se trasmesso per via telematica,
- numero degli allegati.

L'insieme di tali elementi è denominato "*Registrazione di protocollo*" ed è memorizzata nel Registro di Protocollo giornaliero in modo non modificabile, mediante l'apposizione della firma digitale e della marca temporale al registro a cura del responsabile del servizio.

La *segnatura di protocollo*<sup>24</sup> è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente NON modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. La segnatura di protocollo viene apposta al documento dal sistema prima dell'apposizione della firma digitale (al fine di rendere immediatamente rintracciabile il documento) e l'annotazione dell'impronta del documento nel registro di protocollo ne sancisce l'immodificabilità prevista dalle norme.

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

I documenti in uscita, destinati all'esterno dell'AOO, possono essere protocollati presso il CRS ed i Capi delle UO che ne hanno facoltà o loro delegati (le Segreterie d'Ufficio o di Reparto).

E' possibile **annullare**<sup>25</sup>, nei casi previsti, una registrazione di protocollo (Descrizione sulle modalità è riportata al par. 4.6).

---

<sup>24</sup> Art. 55 comma 1 del DPR n. 445 del 28 Dicembre 2000.

<sup>25</sup> Art. 54 comma 1 del DPR n. 445 del 28 Dicembre 2000.

Qualora siano riscontrate delle difformità tra il contenuto effettivo del documento ed i metadati presenti nel sistema è possibile **modificare**<sup>26</sup>, in modo controllato e da chi autorizzato, solo oggetto e mittente/destinatario purché non generati automaticamente dal sistema. In caso di modifica il Responsabile del Servizio dovrà provvedere all'aggiornamento del Registro di Protocollo, avendo cura di conservare agli atti la precedente versione.

Nei due paragrafi successivi sono fornite indicazioni sulle modalità di protocollo dei documenti in entrata e in uscita.

#### 4.1.1 Protocollo documenti cartacei in entrata all'AOO

Le attività di “acquisizione”, “completamento” e “classificazione” dei documenti pervenuti in formato analogico (cartaceo) prevedono la seguente procedura a cura dei Pubblici Ufficiali<sup>27</sup> all'uopo nominati:

- inserire il documento nello scanner;
- acquisire il documento attraverso lo scanner con una risoluzione idonea a renderlo correttamente leggibile;
- verificare che la qualità del documento acquisito sia idonea ad attestarne la sua conformità al documento originale;
- per ogni documento accettato, indicare il **mittente** (persona fisica, giuridica, altro soggetto) ed il **n° di protocollo mittente**, la **data di emissione**, l'**oggetto del documento** e l'**UO di primo livello destinataria**. *(il Sistema impedisce di procedere con la registrazione di protocollo, qualora si ometta di specificare i precedenti campi obbligatori);*
- dopo aver digitato i campi obbligatori suddetti ed aver accettato il documento prodotto, il Sistema genera automaticamente un numero di protocollo con la data corrente e tutte le informazioni di completamento precedentemente inserite dall'operatore;
- il sistema crea una copia del documento in formato PDFa, contenente la segnatura di protocollo associata al documento in arrivo;
- apporre alla copia per immagine del documento analogico la firma digitale per attestare la sua conformità al documento analogico;
- estrarre il documento analogico dallo scanner e apporre l'etichetta autoadesiva con la segnatura di protocollo prodotta dal sistema. Qualora la stampante di “bar-code” sia temporaneamente non disponibile, l'operatore del protocollo riporta manualmente la segnatura sul documento. *(Tale ultima procedura verrà meno con l'attivazione del processo di conservazione sostitutiva).*

La copia digitale di documento analogico prodotta con la procedura suddetta ha la stessa efficacia probatoria del documento originale da cui sono tratte<sup>28</sup> e sono

---

<sup>26</sup> DPR n. 445 del 28 Dicembre 2000.

<sup>27</sup> Art. 22 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs n. 82 del 7 Marzo 2005).

idonee ad assolvere gli obblighi di conservazione previsti dalla legge, salvo le eccezioni di legge (fino all'emanazione di un idoneo DPCM<sup>29</sup> sono esclusi tutti i documenti analogici originali unici). Al momento dell'attivazione del processo di Conservazione Sostitutiva sarà possibile procedere alla distruzione dei documenti analogici che non siano originali unici.

Il Sistema invia, quindi, automaticamente il documento al responsabile dell'UO di primo livello indicata dall'operatore.

La segnatura di protocollo generata dal Sistema contiene gli elementi essenziali di identificazione del documento:

- Indicazione dell'amministrazione (M\_D);
- Indicazione della AOO (AEE006);
- Numero progressivo di protocollo (7 cifre). La numerazione è rinnovata ogni anno solare,;
- Data di registrazione (gg-mm-aaaa).

Un esempio di segnatura di protocollo in entrata è:

**M\_D AEE006 0001234 15-09-2003**

#### **4.1.2 Copia autentica di documenti cartacei in uscita**

Qualora sia necessario produrre una copia cartacea di un documento digitale inserito e protocollato a sistema sarà necessario ricorrere all'ausilio di un Pubblico Ufficiale all'uopo nominato<sup>30</sup>, che dovrà attuare la seguente procedura: il documento protocollato e firmato a sistema viene stampato e sul retro di ogni sua pagina viene apposta mediante timbro la dicitura prevista per le copie conformi all'originale;

## **4.2 Protocollo in ingresso di telefax**

Il documento pervenuto in forma cartacea attraverso telefax deve sempre rispondere al requisito di leggibilità e di chiarezza riguardo la fonte di provenienza; qualora il supporto cartaceo non ne assicuri la corretta conservazione nel tempo, lo stesso dovrà essere fotocopiato.

L'utilizzo del telefax soddisfa il prescritto requisito della forma scritta e, pertanto, il documento di norma non sarà seguito dalla successiva trasmissione in originale.

---

<sup>28</sup> Art. 22 comma 4 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs n. 82 del 7 Marzo 2005).

<sup>29</sup> Art. 22 commi 5-6 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs n. 82 del 7 Marzo 2005).

<sup>30</sup> Art. 23 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs n. 82 del 7 Marzo 2005).

Il documento ricevuto via telefax può essere conservato senza l'acquisizione dell'originale, con l'apposizione della dicitura "documento ricevuto via telefax".

La procedura per la sua trasformazione in formato digitale è analoga a quella per la protocollazione dei documenti cartacei in entrata all'AOO.

#### **4.2.1 Telefax seguito dall'originale**

Ogni documento deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione. Di conseguenza qualora venga registrato un documento ricevuto via telefax e venga successivamente ricevuto lo stesso documento in originale, si deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via telefax.

#### **4.2.2 Protocollo di documenti già registrati**

Prima di effettuare una registrazione di protocollo, il motore di ricerca del Sistema Documentale segnala all'operatore la presenza di altri documenti registrati nello stesso anno con la stessa anagrafica e stesso numero di protocollo.

Il Sistema consente la visualizzazione del documento precedentemente acquisito via scanner e protocollato.

L'operatore di protocollo ristampa l'etichetta da apporre sul documento "simile" pervenuto.

### **4.3 Protocollo in uscita di telefax**

Ove non previsto diversamente, il telefax in partenza, preventivamente protocollato, dovrà recare la dicitura «*Il presente documento, inviato via telefax, non sarà seguito dal documento originale*»; il RPA è, comunque, tenuto a spedire l'originale qualora il destinatario ne faccia esplicita richiesta e nei casi previsti. La produzione del documento originale segue le regole definite al paragrafo 4.1.2.

La segnatura di protocollo viene riprodotta dal sistema sul documento e non sulla copertina.

### **4.4 Posta elettronica istituzionale e PEC.**

Tutti i messaggi di Posta Elettronica pervenuti alle caselle di posta istituzionali dichiarate all'IPA (tramite PEC o firmati elettronicamente) devono essere protocollati (sia il corpo dell'E-mail che uno o più file ad essa allegati).

Se l'eventuale segnatura di protocollo rispetta lo standard XML il messaggio viene automaticamente protocollato dal sistema, in caso contrario sarà necessario ricorrere ad una procedura manuale. Nel caso in cui alcuni documenti, pur essendo autentici, siano pervenuti privi di firma digitale (ad esempio tramite la casella di PEC, che autentica il mittente) o in formato non ammesso a sistema l'operatore all'uopo incaricato in qualità di Pubblico Ufficiale dovrà provvedere ad effettuare

una conversione da documento digitale a documento digitale<sup>31</sup> per garantire efficacia probatoria al documento ricevuto, avendo cura di autenticare la copia digitale inserita a sistema con l'apposizione della sua firma digitale. La copia autentica del messaggio ricevuto dovrà essere custodita a cura del Responsabile del Servizio fino al momento dell'invio in conservazione sostitutiva.

Verranno protocollati automaticamente solo i messaggi ricevuti presso la casella di posta elettronica istituzionale.

Qualora il messaggio di posta elettronica pervenga ad una casella diversa da quella istituzionale ed abbia i requisiti necessari per la protocollazione, lo stesso dovrà essere re-indirizzato alla casella istituzionale di posta elettronica e, per conoscenza, al mittente.

## 4.5 Tipologie particolari di documenti

Qui di seguito vengono fornite alcune indicazioni pratiche riguardo ai comportamenti operativi da adottare di fronte ad alcune situazioni che accadono di frequente presso gli uffici di protocollo:

### 4.5.1 Lettere anonime

La *ratio* che deve governare il comportamento di un operatore durante la fase di protocollo di un documento in arrivo, deve essere improntata alla avalutatività. In altre parole, l'addetto al protocollo deve attestare che un determinato documento così come si registra è pervenuto. Le lettere anonime, pertanto, vanno protocollate.

### 4.5.2 Lettere priva di firma

Le lettere prive di firma vanno protocollate. Agli addetti al protocollo spetta solo il compito di registrare che *quel* documento è pervenuto in *quel* modo e in *quelle* forme determinate.

La funzione del protocollo è quella di annotare la data e l'ora in cui si è svolta l'operazione di registrazione del documento nelle forme e con i contenuti con cui lo stesso è pervenuto, senza interferire su di esso. Sarà poi compito della UO e, in particolare, del RPA valutare, caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad una pratica o un determinato procedimento amministrativo, se la lettera priva di firma è ritenuta valida o quant'altro.

## 4.6 Annullamento di una registrazione

L'annullamento di una registrazione di protocollo<sup>32</sup>, è prerogativa del Dirigente Responsabile del Servizio di protocollo. I motivi che determinano

---

<sup>31</sup> Art. 23-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs n. 82 del 7 Marzo 2005).

<sup>32</sup> Art. 8 del DPCM 31/10/2000

l'annullamento di un numero di protocollo devono essere indicati nell'apposito campo del registro di protocollo. Sia i documenti annullati che le informazioni connesse saranno ancora visibili solo attraverso il registro che riporterà la dicitura "Annullato".

## 4.7 Documenti da protocollare

I documenti da protocollare sono:

- in entrata: tutti i documenti previsti dal relativo piano di classificazione, con eccezione dei documenti elencati nel DPR 445/2000 art. 53 comma 5 (il dettaglio è riportato nel successivo paragrafo 4.8);
- in uscita: tutti i documenti.

## 4.8 Documenti da non protocollare

Di seguito sono riportati i documenti esclusi dalla registrazione di protocollo<sup>33</sup>:

- gazzette ufficiali
- bollettini ufficiali P.A.
- notiziari P.A.
- note di ricezione documenti
- materiali statistici
- atti preparatori interni
- giornali, riviste, libri
- materiali pubblicitari
- inviti a manifestazioni, cartoline
- certificati medici (riportanti la diagnosi della malattia)
- modelli per la dichiarazione dei redditi
- biglietti d'auguri
- lettere personali e corrispondenza "e.p.t." (esclusivo per il titolare)
- provvedimenti medico-legali

e tutti i documenti già soggetti a registrazioni particolari dell'Amministrazione.

## 4.9 Privacy e protezione dei dati personali

La trattazione dei documenti contenenti dati personali sensibili e giudiziari deve avvenire nel rispetto della legge<sup>34</sup>.

---

<sup>33</sup> DPR 445/2000

<sup>34</sup> Legge n. 675/96, D.lgt. n. 196/03 e successive disposizioni di modifica ed integrazione

I documenti contenenti **dati sensibili** (cioè quelli idonei a rivelare: l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche od altro, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, lo stato di salute e la vita sessuale) e **dati giudiziari non devono essere** trattati (acquisiti via-scanner) all'interno del sistema automatizzato di gestione documentale, dove deve essere registrata la sola lettera di trasmissione o il solo protocollo del documento, avendo cura di inoltrare lo stesso, secondo i tradizionali sistemi di gestione della posta, in busta chiusa recante l'apposita dicitura:

- “CONTIENE DATI SENSIBILI DA TRATTARE AI SENSI DELLA LEGGE N. 675/96”
- “CONTIENE DATI GIUDIZIARI DA TRATTARE AI SENSI DELLA D.LGS. N. 196/03”

## 4.10 Registro di protocollo

La registrazione di protocollo è un atto pubblico che consente di verificare l'effettivo ricevimento o spedizione di un documento.

Ciascuna registrazione di protocollo è annotata sul registro di protocollo.

Al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, il Responsabile del Servizio provvede quotidianamente alla firma digitale con marca temporale del registro giornaliero di protocollo.

Entro il mese di gennaio o entro il termine del proprio mandato, il Responsabile del Servizio di protocollo provvede alla firma digitale con marca temporale del registro di protocollo dell'anno precedente o del periodo di mandato concluso e, verificata la congruità delle registrazioni, provvede all'archiviazione dei documenti del registro giornaliero di protocollo dell'anno precedente.

Il Sistema consente di visualizzare un estratto del registro di protocollo inserendo gli estremi. L'operatore di protocollo inserisce la data inizio e di fine del periodo temporale di interesse.

## 4.11 Configurazione di una stazione di protocollo

Una stazione di protocollo è così composta:

- Postazione completa, dotata di PC, scanner di documenti e stampante di etichette con codici a barre.

Ogni postazione consente di smaltire la mole di documenti ricevuti con l'acquisizione di formati A3/A4.

Il software caricato sulla postazione di protocollo consiste di:

- Programma per il protocollo della documentazione acquisita tramite scanner;
- Programma per il protocollo della documentazione in emergenza.

Presso le UO, ove autorizzato, è consentito il protocollo di documenti informatici esclusivamente in uscita; in funzione delle scelte organizzative adottate, possono essere utilizzate direttamente le postazioni delle Segreterie d'Ufficio o di Reparto. La possibilità di protocollare dipende esclusivamente dai diritti funzionali attribuiti all'utente correntemente connesso.

## 5 ARCHIVIAZIONE

### 5.1 L'archivio

L'*archivio*, è definito come il complesso dei documenti prodotti e acquisiti dal soggetto produttore nell'esercizio delle sue funzioni. Esso si distingue in:

- *archivio corrente*: costituito dall'insieme dei documenti correnti, ossia relativo a procedimenti in atto;
- *archivio di deposito*: rappresentato dall'insieme dei documenti definiti semi-correnti, ovvero non più necessari allo svolgimento delle attività correnti, ma ancora utili per finalità amministrative;
- *archivio storico*: è l'insieme dei documenti storici, ovvero riferiti a procedimenti amministrativi conclusi da oltre 40 anni, opportunamente conservati.

I documenti si distinguono in:

- *correnti*: i documenti relativi a procedimenti correnti;
- *di deposito o semi-correnti*: i documenti ancora utili per finalità amministrative, ma non più necessari allo svolgimento delle attività correnti;
- *storici*: i documenti relativi a procedimenti amministrativi esauriti da oltre 40 anni e selezionati per la conservazione permanente.

### 5.2 L'archivio corrente

E' costituito dall'insieme dei documenti appartenenti a fascicoli aperti ed agli affari correnti. Tutto l'archivio corrente è gestito attraverso il Sistema informatico che ne garantisce la corretta memorizzazione e archiviazione, assicurandone nel contempo l'accessibilità e la consultabilità.

#### 5.2.1 Piano di classificazione

In un sistema di gestione e tenuta dei documenti è fondamentale conoscere l'insieme delle relazioni che un documento ha con tutti gli altri e, più in particolare, con quelli che riguardano il medesimo procedimento amministrativo.

A tale scopo ciascun documento deve essere classificato.

La normativa vigente<sup>35</sup> stabilisce che la classificazione d'archivio deve adottare principi di coerenza funzionale nell'ambito di ciascuna AOO e presentare modalità di articolazione uniformi per tutta l'amministrazione.

---

<sup>35</sup> DPR n. 445/2000 art. 50 ed il DPCM 31/10/2000 art. 5 lettera i) comma 2

L'applicazione di un piano di classificazione o titolario di archivio, che si presenta come un sistema integrato di informazioni sui documenti basato sul loro ordinamento funzionale, costituisce un presupposto indispensabile per la realizzazione e lo sviluppo della gestione informatica dei flussi documentali.

Il piano di classificazione consiste in uno schema generale di voci logiche, stabilite in modo uniforme, articolate tendenzialmente in modo gerarchico, che identificano l'unità archivistica, cioè l'unità di aggregazione di base dei documenti all'interno dell'archivio (fascicolo). Nell'unità archivistica i documenti sono ordinati tipicamente per data di acquisizione.

E' necessario che le voci del titolario di archivio non si identifichino con la struttura organizzativa della relativa amministrazione poiché la stessa struttura può essere soggetta a trasformazioni.

Tutti i documenti di una pubblica amministrazione, a prescindere dallo stato di trasmissione (in arrivo, in uscita, interni), sono soggetti a classificazione. Uno stesso documento può essere classificato più volte.

Il titolario di archivio consente di definire i criteri di formazione e di organizzazione dei fascicoli e delle serie di documenti tipologicamente simili (circolari, verbali, registri contabili, ecc.); consente di reperire tutti i documenti relativi ad una specifica attività o procedimento amministrativo; consente, inoltre, di selezionare i documenti archiviati ai fini della loro conservazione ovvero della loro distruzione.

Per l'AOO-AEE006 viene adottato il **Titolario d'archivio A.M. denominato SMA 3**, sviluppato sulla base del Titolario di Segredifesa risalente al 1964 (*cfr.* "Allegato A – Titolario d'archivio A.M.").

Qualunque sia la tipologia (elettronico, cartaceo, ecc.), tutti i documenti devono essere classificati; il piano di classificazione costituisce, pertanto, lo strumento principale per identificare la posizione logica del documento.

### 5.2.2 I fascicoli

Il fascicolo è l'insieme ordinato di documenti, relativi ad uno stesso procedimento amministrativo, a una stessa materia, a una stessa tipologia, che si forma nel corso dell'attività amministrativa allo scopo di riunire tutti i documenti utili per il procedimento stesso.

I fascicoli possono essere organizzati:

- per oggetto: il fascicolo contiene i documenti relativi ad una materia specifica o a una persona fisica o giuridica;
- per procedimento amministrativo: il fascicolo contiene tutti i documenti ricevuti, spediti, interni relativi ad un medesimo procedimento amministrativo;
- per anno, specificando o meno la tipologia di documento/i inserita.

La sigla che identifica il fascicolo è desunta dalle varie articolazioni del Titolare d'archivio e risulta così strutturata: "L.nn.nn.nn-n" dove la "L" rappresenta la lettera relativa all'argomento principale trattato nel titolare, le 3 "nn" successive indicano l'eventuale 2°, 3° e 4° sottolivello del titolare mentre l'ultima "n" è il progressivo che individua il fascicolo stesso.

Per esempio:

**M.01.01.01-1** = fascicolo n° 1 della classifica di Titolare d'Archivio M.01.01.01, corrispondente alla voce "autobus"

I fascicoli possono essere "aperti" se il relativo procedimento amministrativo è in essere, "chiusi" se il procedimento è concluso.

Se un documento fa parte di più fascicoli lo stesso può essere inserito in tutti i fascicoli di cui fa parte attraverso l'operazione di classificazione del documento in un altro fascicolo.

### **5.2.3 La pratica e la cartella elettronica**

Tutti i documenti in uscita dall'AOO seguono un processo amministrativo che ne determina la formazione. Il processo amministrativo è contenuto in una pratica, ovvero in un insieme di documenti organicamente raggruppati, strutturati e formati per una specifica finalità.

La pratica viene presentata alla firma del RDP con l'aspetto di una cartella elettronica, ovvero di una rappresentazione grafica a video dei documenti che replica la tradizionale rappresentazione della pratica all'interno della cartella cartacea.

Tutti i documenti inviati dall'AOO a decorrere dall'entrata in servizio del nuovo sistema documentale SiDPAM-2 sono collegati ad una pratica e, quindi, ad una cartella elettronica, che può essere ricercata e visualizzata mediante l'impiego di idonee funzionalità rese disponibili dal sistema.

Ciascuna pratica è contenuta all'interno del fascicolo di cui fa parte.

## **5.3 L'archivio di deposito**

L'archivio di deposito è costituito dai documenti relativi a fascicoli conclusi. Esso consente solo operazioni di consultazione e mantiene i documenti per il numero di anni previsti dalla normativa vigente, fino a 40 anni.

Il nuovo sistema documentale SiDPAM-2 trasferisce automaticamente i fascicoli in archivio di deposito quando l'ultimo documento in esso inserito abbia superato il numero di anni previsto per la tenuta in archivio corrente. Il numero di anni viene stabilito dal Responsabile del Servizio e comunicato all'Amministratore centrale del sistema (ReSIA), che provvede a pianificare e controllare l'esecuzione delle procedure previste per l'archiviazione.

Il trasferimento viene attuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli avevano nell'archivio corrente.

## 6 SICUREZZA

### 6.1 Piano di sicurezza dei documenti informatici

I documenti informatici, così come descritti nei precedenti paragrafi, sono oggetto di un apposito piano di sicurezza<sup>36</sup>.

#### 6.1.1 Accesso al sistema

L'accesso al sistema avviene per mezzo di un processo di autenticazione che funziona mediante piattaforma Windows che consente l'utilizzo della postazione di lavoro. Questo è verificato in tempo reale su un apposito sistema di autenticazione (*domain controller*) fornendo le proprie credenziali (*user name* e *password*). Se le credenziali sono corrette, si apre una sessione tra il client dell'utente ed il server applicativo comunicando a quest'ultimo solamente il codice d'accesso. In tal modo l'applicativo non viene a conoscere la parola-chiave. Il sistema di gestione documentale controlla inoltre che non venga utilizzato lo stesso codice di accesso (*user name*) contemporaneamente da due postazioni di lavoro.

La sicurezza per l'accesso ai documenti è garantita prendendo in considerazione:

- i privilegi di consultazione assegnati all'utente;
- consultazione ristretta all'ufficio di appartenenza;
- consultazione estesa agli uffici sottostanti nella gerarchia;
- consultazione estesa agli uffici di pari livello aventi lo stesso superiore gerarchico;
- consultazione estesa a tutta la AOO.

Il sistema offre un insieme di funzioni per la sicurezza che consentono di registrare le seguenti informazioni:

- accessi al sistema effettuate da un dato operatore;
- operazioni effettuate su un dato documento;
- operatore che ha effettuato una certa operazione;
- operazioni effettuate nell'ambito di una data sessione.

Il sistema consente inoltre la riconfigurazione del modello sicurezza attraverso:

- Creazione e cancellazione di utenti;
- Configurazione dei diritti di utenti;
- Configurazione dei diritti di accesso ad un documento;
- Configurazione dei diritti di accesso ai fascicoli;
- Configurazione dei diritti di accesso attraverso le voci di titolare.

---

<sup>36</sup> Lettera b) del comma 2 dell'art. 5 del DPCM 31/10/2000.

## 6.2 Abilitazioni di accesso<sup>37</sup>

Tutti gli utenti dell'AOO sono abilitati ad accedere al Sistema. Il Dirigente Responsabile dell'AOO attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra le abilitazioni per:

- la consultazione delle informazioni;
- l'inserimento e modifica delle informazioni.

### 6.2.1 Responsabile del protocollo informatico

E' la persona che ha la possibilità di effettuare operazioni straordinarie sul sistema. Come ad esempio il ripristino del sistema in caso di interruzioni, il monitoraggio delle operazioni effettuate, la predisposizione delle autorizzazioni di accesso al sistema.

Nell'ambito del sistema documentale di cui si è dotata l'A.M. le funzionalità per il Backup ed il Disaster Recovery dei dati e dell'applicazione sono centralizzate per tutta l'A.M. e sono attestate presso il Reparto Sistemi Informativi Automatizzati (ReSIA) sito in ROMA - Via Appia Pignatelli, 123.

Il Responsabile del protocollo informatico delega formalmente le suddette funzionalità ad una persona individuata dal ReSIA ed effettua periodici controlli sul corretto svolgimento delle stesse.

### 6.2.2 Operatore di protocollo del CRS

E' una persona autorizzata ad eseguire la registrazione dei documenti, sia in entrata, sia in uscita, che è stata nominata quale Pubblico Ufficiale per la conversione dei documenti.

## 6.3 Gestione delle registrazioni di protocollo

Nella registrazione di protocollo, i campi relativi al *numero di protocollo*, *data di registrazione* e *numero di allegati* non sono alterabili da alcuno, neanche dall'amministratore; le informazioni relative al *mittente*, ai *destinatari* e *oggetto* possono essere modificati da chi possiede il relativo privilegio.

Ogni operazione di modifica viene registrata. Il sistema è in grado di generare l'elenco delle modifiche effettuate su una data registrazione ottenendo in dettaglio:

- nome dell'utente che ha eseguito l'operazione;
- data e ora;
- valore precedente dei campi soggetti a modifica,

permettendo quindi una completa ricostruzione cronologica di ogni registrazione e successiva lavorazione.

---

<sup>37</sup> Lettera n) comma 2, art. 5 del DPCM 31/10/2000.

Il Sistema non consente di effettuare cancellazioni: in alternativa è previsto, per gli utenti abilitati, l'annullamento di un numero di protocollo accompagnato da una motivazione.

Dopo le ore 24.00 di ciascuna giornata, qualora i documenti protocollati siano stati tutti firmati digitalmente, la procedura consente di produrre e archiviare il Registro di protocollo.

## 6.4 Registro di emergenza<sup>38</sup>

Ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica, ogni evento deve essere registrato manualmente su uno o più supporti alternativi, denominati "*Registri di emergenza*".

Sui registri sono riportati la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema, nonché eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal responsabile del protocollo informatico.

Qualora il malfunzionamento della procedura di protocollo informatico si prolunghi per oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile del protocollo informatico può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro sono riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Per ogni giornata di registrazione manuale è riportato il numero totale di operazioni registrate manualmente.

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

Le informazioni relative ai documenti protocollati manualmente sono inserite nel sistema informatico subito dopo il ripristino delle funzionalità del sistema. A ciascun documento registrato manualmente viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico. Deve essere comunque mantenuta la correlazione con il numero di protocollo utilizzato in emergenza.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema, il responsabile del protocollo informatico provvede alla chiusura dei registri di emergenza, annotando su ciascuno il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

Concretamente, il servizio di protocollo in condizioni di emergenza verrà gestito nel seguente modo:

- ogni stazione di protocollo, opportunamente identificata, ha in dotazione un modulo applicativo stand-alone da utilizzare come registro di emergenza;

---

<sup>38</sup> DPR n. 445 del 28 dicembre 2000 all'art. 63, comma 1

- per ogni documento da protocollare manualmente, l'utente inserisce i seguenti dati: data, ora, oggetto, mittente o destinatario;
- tutti i registri di emergenza si rinnovano ogni anno solare, con inizio il 1° gennaio e termine il 31 dicembre dello stesso anno.

## **7 DISPOSIZIONI FINALI**

### **7.1 Modalità di comunicazione del manuale**

Il presente documento viene adottato con atto deliberativo delle SS.AA. e soggetto a pubblicazione sia sul sito dedicato all'indice delle Pubbliche Amministrazioni ( <http://www.indicepa.gov.it> ), sia su quello relativo alle AOO della Difesa ( <http://www.difesa.it/protocolloinformatico> ).

### **7.2 Modalità di aggiornamento del manuale**

Il Responsabile del Servizio di Protocollo ha il compito di garantire la corretta applicazione delle regole contenute nel manuale di gestione nonché di curarne l'aggiornamento, a cadenza annuale, in relazione alle eventuali esigenze di ordine organizzativo e normativo.

## 8 RIFERIMENTI NORMATIVI

- ❑ **Regio decreto 35 del 25 gennaio 1900** -- Regolamentazione della gestione del protocollo dei documenti amministrativi – Tale regolamentazione è stata rinnovata con il DPR 445/2000, che tuttavia ha mantenuto impianto e principi del provvedimento originario, pur introducendo principi di semplificazione e razionalizzazione del sistema;
- ❑ **DPR 1409 del 30 settembre 1963** -- Obblighi di tenuta degli archivi e della pratica di scarto;
- ❑ **Legge 241 del 7 agosto 1990** – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto d'accesso ai documenti amministrativi;
- ❑ **DPR 352 del 27 giugno 1992** -- Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in attuazione dell'art. 24, comma 2, della legge 7 agosto 1990, n. 241, recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- ❑ **DPR 39 del 12 febbraio 1993** -- Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 2, comma 1, lettera mm, della legge 23 ottobre 1992, n. 421
- ❑ **Legge 675 del 31 dicembre 1996** – Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali;
- ❑ **AIPA, Ipotesi di regolamento per l'attuazione del protocollo** (nello “Studio di prefattibilità sul Sistema di gestione dei flussi di documenti - Sistema GEDOC” del 24 febbraio 1997);
- ❑ **Leggi 59 e 127 del 1997** (Bassanini 1 e 2) – Validità legale del documento informatico;
- ❑ **DPR 513 del 10 novembre 1997** – Regolamento recante criteri e modalità per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici, a norma dell'articolo 15, comma 2, della legge 15 marzo 1997, n. 59 [ABROGATO dal DPR 445/2000, che ha recepito il contenuto del DPR 513];
- ❑ **Legge 191/1998** – L'art. 4 regola il telelavoro nelle pubbliche amministrazioni;
- ❑ **AIPA, Delibera 24/98 su art. 2 comma 15 della Legge 537/93** -- Regole tecniche per l'uso di supporti ottici. La presente Deliberazione sostituisce integralmente la precedente Deliberazione n° 15 del 28 luglio 1994 contenente le regole tecniche per l'uso dei supporti ottici;
- ❑ **DL 368/98** – Istituzione del Ministero per i beni e le attività culturali a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- ❑ **DPR 428 del 30 luglio 1998** -- Regolamento per la tenuta del protocollo amministrativo con procedura informatica; fissa criteri e modalità per la gestione elettronica dei documenti, consente la interoperabilità tra le amministrazioni pubbliche e l'accesso esterno al sistema documentario, compatibilmente con le norme sulla tutela dei dati personali [ABROGATO dal DPR 445/2000, che ha recepito il contenuto del DPR 428];
- ❑ **DPCM Regolamento di attuazione del 428** -- Regole tecniche recanti criteri e specifiche delle informazioni previste nelle operazioni di registrazione di protocollo, nonché criteri e specifiche delle informazioni previste, delle operazioni di registrazione e del formato dei dati relativi ai sistemi informatici per la gestione dei flussi documentali ai sensi dell'articolo 4 comma 4, l'articolo 6 comma 5 e l'articolo 17 comma 1, del Decreto del Presidente della Repubblica, 20 ottobre 1998, n. 428;

- ❑ **DPCM 8 febbraio 1999** -- Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici ai sensi dell'art. 3, comma 1, del DPR 10 novembre 1997, n. 513;
- ❑ **AIPA, Circolare 26 luglio 1999, n. 22** -- Modalità per presentare le domande di iscrizione nell'elenco pubblico dei certificatori;
- ❑ **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 ottobre 1999** – Gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni, che fornisce un fondamentale stimolo alle amministrazioni nella concreta attuazione del quadro normativo ora esistente, sollecitando un profondo cambiamento di tipo organizzativo e culturale ancor prima che un aggiornamento di tipo tecnologico;
- ❑ **DL 490 del 29 ottobre 1999** -- Testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali, a norma dell'articolo 1 della legge 8 ottobre 1997, n. 352;
- ❑ **DL 281/99** – Disposizioni in materia di trattamento dei dati personali per finalità storiche, statistiche e di ricerca scientifica;
- ❑ **DPCM 31 ottobre 2000** -- Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR 20 ottobre 1998, n. 428;
- ❑ **AIPA, Delibera 51 del 23 novembre 2000** -- Regole tecniche in materia di formazione e conservazione di documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 18, comma 3, del DPR 10 novembre 1997, n. 513;
- ❑ **DPR 445 del 28 dicembre 2000** -- Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa [ABROGA, tra l'altro, il DPR 513/97 e il DPR 428/98, dei quali recepisce pressoché integralmente le disposizioni normative];
- ❑ **DPR 37/2001** -- Regolamento di semplificazione dei procedimenti di costituzione e rinnovo delle Commissioni di sorveglianza sugli archivi e per lo scarto dei documenti degli uffici dello Stato (n. 42, allegato 1, della legge n. 50/1999);
- ❑ **AIPA, Circolare 27 del 16 febbraio 2001** -- Art. 17 del decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513: utilizzo della firma digitale nelle Pubbliche Amministrazioni;
- ❑ **AIPA, Provvedimento 8/P/200J del 14 marzo 2001** -- Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici.
- ❑ **DPCM 14 ottobre 2003** -- Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi.
- ❑ **Delibera CNIPA N. 11 del 19 Febbraio 2004** --Regole tecniche per la conservazione di documenti di cui al DPR N. 445 del 28 Dicembre 2000.
- ❑ **Direttiva SMD-I-004 del 2004** – Il Protocollo Informatico nella Difesa
- ❑ **D.lgt. N. 82 del 07 Marzo 2005** – Codice dell'amministrazione Digitale

## 9 GLOSSARIO

### Acronimi

<i>Acronimo</i>	<i>Definizione</i>
<b>AIPA</b>	Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
<b>AOO</b>	Aree Organizzative Omogenee
<b>CNIPA</b>	Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
<b>DL</b>	Decreto Legislativo
<b>DPCM</b>	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
<b>DPR</b>	Decreto del Presidente della Repubblica
<b>PA</b>	Pubblica Amministrazione
<b>RPA</b>	Responsabile del Procedimento Amministrativo
<b>RUPA</b>	Rete Unificata della Pubblica Amministrazione
<b>UO</b>	Unità Organizzativa

### Definizioni

<i>Termine</i>	<i>Acron.</i>	<i>Definizione</i>
<b>Area Organizzativa Omogenea</b>	AOO	Struttura amministrativa individuata da settori che, per tipologia di mandato istituzionale, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato. In particolare, ciascuna AOO mette a disposizione delle unità organizzative clienti il servizio di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita, utilizzando un'unica sequenza numerica propria alla AOO stessa.
<b>Assegnazione di un documento</b>		Individuazione di un responsabile del procedimento amministrativo (v.) cui affidare un documento in gestione, ai sensi degli artt. 5 e 6 della legge 7 agosto 1990, n. 241.
<b>Casella istituzionale</b>		Casella di posta elettronica istituita da una AOO attraverso la quale vengono ricevuti i messaggi da protocollare (DPCM 31/10/2000 art. 15 comma 3).

<b>Termine</b>	<b>Acron.</b>	<b>Definizione</b>
<b>Classificazione dei documenti</b>		La classificazione d'archivio consiste in un'attività di organizzazione fisica e logica di tutti i documenti correnti, protocollati e non (spediti, ricevuti, interni) di un soggetto produttore secondo uno schema articolato di voci che identificano le funzioni, attività, materie specifiche del soggetto. Il sistema di classificazione dei documenti è definito nel "piano di classificazione" (o Titolario).
<b>Digitalizzazione</b>		Trasposizione numerica delle immagini relative ad una pagina di un documento. È anche detta "scannerizzazione", "scansione", "acquisizione immagine".
<b>Direzioni Centrali</b>		Hanno responsabilità globali sulle intere fasi del processo e del ciclo operativo, con i fini d'omogeneizzazione della funzionalità e delle procedure sull'intero territorio nazionale.
<b>Documenti da protocollare</b>		Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione.
<b>Documento amministrativo</b>		Ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.
<b>Documento elettronico</b>		(a) La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.  (b) Documento su supporto informatico, i.e. il cui contenuto informativo è codificato in una sequenza (file) di numeri (byte) memorizzata (tipicamente un disco magnetico o ottico, ma anche su circuiti di memoria volatile) in modo leggibile da un sistema informatico attraverso opportuni lettori.
<b>Fascicolo</b>		Il fascicolo è l'insieme ordinato di documenti, relativi ad uno stesso procedimento amministrativo, a una stessa materia, a una stessa tipologia, che si forma nel corso dell'attività amministrativa allo scopo di riunire tutti i documenti utili per il procedimento stesso. Il fascicolo è l'elemento base del sistema documentale individuato dal piano di classificazione (v.) come insieme dei documenti relativi ad un determinato affare/procedimento o ad una stessa materia. Il fascicolo rappresenta il vincolo archivistico cioè le relazioni stabili e non arbitrarie tra i documenti. Un documento può appartenere a più fascicoli (multi-classificazione).
<b>Gestione dei Documenti</b>		L'insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato; essa è effettuata mediante sistemi informativi automatizzati.

<b>Termine</b>	<b>Acron.</b>	<b>Definizione</b>
<b>Manuale di gestione</b>		Previsto dal DPCM del 31 ottobre 2000 come uno degli obiettivi di adeguamento organizzativo e funzionale che una amministrazione deve compiere con l'entrata in vigore del protocollo informatico, il Manuale di gestione descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la gestione dei documenti.
<b>Piano di Classificazione</b>		v. Titolare.
<b>Procedimento amministrativo</b>		Modello di processo istituzionalmente eseguito da una amministrazione (e.g. ecc.). NOTA: con il termine procedimento si intendono in senso allargato non solo i procedimenti ai sensi della legge 241, ma più in generale qualsiasi tipo di modello di processo amministrativo.
<b>Protocollo</b>		Fase del processo di gestione documentale che certifica provenienza/destinazione e data certa di acquisizione/trasmissione del documento, mediante la sua identificazione univoca nell'ambito di una sequenza numerica collegata con l'indicazione temporale.
<b>Registrazione di protocollo</b>		La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni: a) numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile; b) data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile; c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile; d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile; e) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili; f) 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.
<b>Registro di emergenza</b>		Supporto alternativo su cui vengono riportate manualmente le registrazioni di protocollo nel caso di malfunzionamenti che rendano impossibile l'utilizzo della normale procedura automatica.
<b>Responsabile del Procedimento Amministrativo</b>	RPA	Persona responsabile delle operazioni di registrazione, di protocollo, di organizzazione e tenuta dei documenti all'interno di una UO (v.).
<b>Scannerizzazione</b>		v. Digitalizzazione.
<b>Sedi Regionali</b>		v. Direzioni Regionali.
<b>Segnatura di protocollo</b>		L'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile degli elementi di identificazione riguardanti il documento stesso. Ciò per consentire di individuare in modo inequivocabile ciascun documento.

<b>Termine</b>	<b>Acron.</b>	<b>Definizione</b>
<b>Sistema di gestione informatica dei documenti</b>		L'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti.
<b>Titolario di archivio</b>		Il piano di classificazione o Titolario di archivio si presenta, generalmente, come uno schema generale di voci logiche, stabilite in modo uniforme, rispondenti ai bisogni funzionali del soggetto produttore e articolate tendenzialmente in modo gerarchico al fine di identificare secondo uno schema logico che va dal generale al particolare l'unità archivistica, cioè l'unità di aggregazione di base dei documenti all'interno dell'archivio (ad esempio, il fascicolo, il registro, ecc.) entro cui i documenti sono ordinati secondo le funzioni/attività/affari e/o materie di cui partecipano.
<b>Ufficio Postale</b>		Svolge il compito di smistamento generale della posta generica in arrivo ed uscita.
<b>Unità Organizzativa</b>	UO	Sottoinsieme di una AOO (v.), cioè un complesso di risorse umane e strumentali cui sono affidate competenze omogenee nella trattazione di procedimenti amministrativi. Nell'ambito di una UO è individuata la figura del responsabile del procedimento amministrativo (v.), previsto dall'art. 4 della legge 7 agosto 1990, 241.

### **Legenda Fonti**

<b>ATENEI</b>	Manuale di gestione del protocollo informatico (art. 5 DPCM 31 ottobre 2000), versione 1.1 del 10 luglio 2001.
<b>GEDOC</b>	Studio di prefattibilità sul Sistema di gestione dei flussi di documenti (doc. AIPA del 24 febbraio 1997).
<b>GEDOC2</b>	Linee guida alla realizzazione dei sistemi di protocollo informatico e gestione dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni (doc. AIPA del settembre 2000).
<b>TESTO UNICO</b>	DPR 445 del 28 dicembre 2000.

<b>10 ALLEGATI</b>
--------------------

**Allegato A – Titolare d’archivio A.M.**

**Allegato B – Manuale Utente del Sistema**