



**MANUALE DI GESTIONE
DEL
PROTOCOLLO INFORMATICO**

EDIZIONE 2014



**MINISTERO DELLA DIFESA
AGENZIA INDUSTRIE DIFESA
DIREZIONE GENERALE**

Via XX Settembre, 123/a – 00187 ROMA
Posta elettronica: aid@agenziaindustriedifesa.it
Posta elettronica certificata: aid@postacert.difesa.it

Tel: 06/4735 4028 – Fax: 06/4735 3146
P.I. 07281771001 – C.F. 97254170588

ATTO DI APPROVAZIONE

Approvo il

*“MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO DELLA
DIREZIONE GENERALE DELL’AGENZIA INDUSTRIE DIFESA”*

IL DIRETTORE GENERALE DELL’AGENZIA
On. Ing. Marco AIRAGHI

Sommario

Principi generali	VI
<i>Oggetto della Disciplina – Quadro normativo di riferimento</i>	VI
<i>Finalità del Protocollo Informatico</i>	VI
<i>Finalità del Manuale di Gestione</i>	VII
<i>Organizzazione dell’Agenzia Industrie Difesa e individuazione dell’Area Organizzativa Omogenea</i>	VII
<i>Il Servizio di Protocollo Informatico presso la Direzione Generale dell’Agenzia</i> ..	VIII
<i>La nuova terminologia del protocollo informatico</i>	IX
Il Protocollo Informatico	XIII
<i>Il protocollo come atto pubblico</i>	XIII
<i>Elementi obbligatori ed elementi accessori della registrazione del Protocollo</i>	XIII
<i>Individuazione degli elementi obbligatori della registrazione del protocollo</i>	XIV
<i>Inalterabilità, Immodificabilità, Validità, Annullamento degli elementi obbligatori del Protocollo</i>	XIV
<i>Protocollo Segreteria Nato/Area UE</i>	XV
<i>Informazioni prodotte automaticamente dalla procedura informatica</i>	XV
<i>Informazioni previste</i>	XV
<i>Informazioni non alterabili</i>	XVI
<i>Annullamento di un protocollo</i>	XVI
<i>Funzioni automatizzate</i>	XVI
Il Responsabile del Servizio del protocollo Informatico e gli operatori di protocollo	XVIII
<i>Il Responsabile del Servizio</i>	XVIII
<i>Responsabile Informatico della sicurezza dei dati del protocollo informatico</i>	XVIII
<i>Operatori di protocollo – Accessi al sistema</i>	XIX
La tipologia dei documenti	XX
<i>Documento amministrativo</i>	XX

<i>Documento informatico</i>	XX
<i>Documento cartaceo</i>	XX
<i>Versione informatica di un documento analogico</i>	XXI
<i>Documento in arrivo</i>	XXI
<i>Documento in partenza</i>	XXI
<i>Documenti interni</i>	XXI
<i>Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo</i>	XXII
<i>Uso del fax</i>	XXII
LA GESTIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI FUNZIONALI	XXIII
<i>Generalità</i>	XXIII
<i>Orario di erogazione del Servizio</i>	XXIII
<i>Ricezione e gestione del documento informatico</i>	XXIV
FASI DELLA PROTOCOLLAZIONE – FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.....	XXV
<i>Protocollo in entrata</i>	XXV
Documento cartaceo in entrata.....	XXV
Documento soggetti a protocollazione particolare	XXVI
Documenti contenenti dati sensibili.....	XXVI
Documento informatico in ingresso su posta elettronica istituzionale	XXVII
Documento informatico in ingresso su posta elettronica certificata	XXVIII
<i>Trasmissione dei documenti e determinazione dell'unità organizzativa responsabile del documento in arrivo</i>	XXIX
<i>Compiti del responsabile del procedimento amministrativo sul documento in arrivo</i> XXIX	
<i>Documento in Uscita</i>	XXIX
Documento Informatico	XXIX
Documento informatico interno	XXXI
CLASSIFICAZIONE ED ARCHIVI	XXXII
<i>La Classificazione</i>	XXXII
<i>Archiviazione del documento</i>	XXXII
GESTIONE SICUREZZA DEI DATI.....	XXXIV
<i>Trasferimento dei dati</i>	XXXIV
<i>Procedure di salvataggio</i>	XXXIV

<i>Gestione delle interruzioni del sistema</i>	XXXIV
<i>Attivazione del registro di emergenza</i>	XXXV
<i>Attività possibili durante l'attivazione del registro di emergenza</i>	XXXV
<i>Riattivazione del sistema informatico</i>	XXXVI
ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI	XXXVII
<i>Generalità</i>	XXXVII
<i>Accesso al sistema</i>	XXXVII
<i>Profili di accesso</i>	XXXVII
<i>Norme di rinvio</i>	XXXVIII
Allegati.....	XXXVIII

PRINCIPI GENERALI

OGGETTO DELLA DISCIPLINA - QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Le presenti norme disciplinano, nell'ambito dell'ordinamento normativo vigente, la tenuta del protocollo informatico per la gestione dei flussi documentali dell'Agenzia Industrie Difesa. In particolare i testi normativi di riferimento sono:

- D.P.R. 20/10/1998 n. 428 "Regolamento per la tenuta del protocollo amministrativo con procedura informatica";
- D.Lgs. 29/10/1999 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- D.P.R. 28/12/2000 n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- DPCM 31/10/2000 "Regole tecniche per il protocollo informatico";
- Deliberazione n. 42/2001 del Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione;
- Decreto 14/10/2003 del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.

FINALITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Il protocollo informatico, quale strumento del sistema di gestione dei flussi documentali, consente di realizzare le condizioni operative per il miglioramento del flusso informativo e documentale all'interno dell'Agenzia, anche ai fini di snellimento e trasparenza dell'azione amministrativa.

L'adozione del sistema di protocollo informatico comporta dunque un diverso modo di affrontare il lavoro amministrativo e di gestire la documentazione.

Le innovazioni introdotte dalla normativa hanno avuto, e avranno anche in futuro, notevoli ricadute nella prassi amministrativa e gestionale.

Per questo motivo, e per disporre delle informazioni necessarie al fine di gestire correttamente i flussi documentali, (sia su supporto cartaceo sia su supporto informatico), e a coordinarli, (ed eventualmente a correggerli e modificarli), vi sono regole tecniche sul protocollo informatico (DPCM 31 ottobre 2000) le quali prescrivono che ciascuna pubblica amministrazione adotti un proprio *Manuale di gestione*.

FINALITÀ DEL MANUALE DI GESTIONE

Il manuale di gestione del Protocollo Informatico, previsto dall'art.5 del DPCM 31/10/2000, descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio, comprendendo, tra l'altro, tutte le indicazioni per l'utilizzo dei documenti informatici (formazione, autenticazione, protocollazione, trasmissione, conservazione, sicurezza), la descrizione dei flussi di lavorazione dei documenti, il titolare di classificazione, le modalità di produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo, la descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico, i criteri e le modalità per le abilitazioni all'accesso ecc.

Il presente manuale entrerà in vigore dalla data di approvazione.

ORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA INDUSTRIE DIFESA E INDIVIDUAZIONE DELL'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA

Il Testo unico delle disposizioni in materia di documentazione amministrativa (DPR 445 del 28 dicembre 2000) prescrive, all'art. 50, c.3, che ciascuna pubblica amministrazione individui, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee (AOO), assicurando criteri uniformi di classificazione e di archiviazione.

L'Agenzia Industrie Difesa è dunque articolata in nove aree organizzative omogenee, e precisamente:

- 1) Direzione Generale
- 2) Stabilimento Militare del Munizionamento Terrestre di Baiano di Spoleto
- 3) Stabilimento Militare di Castellamare di Stabia
- 4) Stabilimento Chimico Farmaceutico di Firenze
- 5) Stabilimento Militare Propellenti di Fontana Liri
- 6) Stabilimento Grafico Militare di Gaeta
- 7) Arsenale Militare di Messina
- 8) Stabilimento Militare Ripristini e Recuperi di Noceto di Parma
- 9) Stabilimento Militare Spolette di Torre Annunziata

Ciascuna AOO è dotata di una propria autonoma procedura informatizzata di gestione dei documenti (protocollo informatico).

Il presente Manuale è stato redatto per l'AOO della Direzione Generale dell'Agenzia Industrie Difesa.

L'Area Organizzativa Omogenea della Direzione Generale dell'Agenzia Industrie Difesa è composta dalle seguenti Unità Organizzative:

Ufficio Segreteria Direttore Generale;
Ufficio Affari Generali e Personale Militare;
Ufficio Internal Auditing;
Ufficio Immagine e Comunicazione;
Ufficio Coordinamento Tecnico e Antinfortunistica;
Ufficio Gestione Risorse Umane, Relazioni Sindacali e Organizzazione del Lavoro;
Ufficio Programmazione e Controllo di Gestione;
Ufficio Legale;
Ufficio Sistemi Informativi;
Ufficio Marketing e Nuove Iniziative.

IL SERVIZIO DI PROTOCOLLO INFORMATICO PRESSO LA DIREZIONE GENERALE DELL'AGENZIA

Per servizio di protocollo informatico s'intende l'attività di ricezione, spedizione, registrazione, classificazione e archiviazione della corrispondenza in entrata e in uscita.

Il servizio preposto alla protocollazione dei documenti in entrata/arrivo è presso l'Ufficio della Segreteria del Direttore Generale.

Il Servizio svolge i seguenti compiti:

- garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura del protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del **DPR 445/2000**;
- garantisce la corretta produzione e la conservazione del **registro giornaliero di protocollo**;
- cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano **ripristinate entro 24 ore dal blocco** delle attività e comunque nel più breve tempo possibile, segnalando tempestivamente eventuali disfunzioni al fornitore del servizio;
- garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi segnalando tempestivamente eventuali disfunzioni al fornitore del servizio.

Il responsabile del Servizio Protocollo presso la Direzione Generale dell'Agenzia Industrie Difesa è la Dott.ssa Lucia Lacarrubba, nominato con Comunicazione Organizzativa n.142 del 6 Agosto 2013.

Vicari del Responsabile del Servizio Protocollo sono, in caso di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile, il sig. Gianfranco Bozzetti e la Sig.ra Maria Cogliati nominati con Comunicazione Organizzativa n 142 del 6 Agosto 2013.

LA NUOVA TERMINOLOGIA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

L'applicazione della normativa inerente al Protocollo Informatico introduce una serie di termini e concetti nuovi che, nel presente paragrafo, saranno definiti e spiegati.

Area Organizzativa Omogenea (AOO)

Una AOO, (art. 50 comma 4 del DPR e dall'art. 61 DPR) rappresenta un insieme di unità organizzative facenti capo alla stessa Amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, dei servizi informatici per la gestione dei flussi documentali e, in particolare, del servizio di protocollazione.

Unità Organizzativa (UO)

L'Unità Organizzativa è un ufficio dell'Area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico.

Responsabile del procedimento amministrativo

E' una figura fondamentale ai fini della elaborazione del procedimento con criteri di trasparenza, efficienza, equità e correttezza amministrativa. Tra i suoi compiti, così come definiti dalla legge 241/90, vi è la responsabilità della gestione (classificazione, fascicolazione, organizzazione) e della custodia della documentazione nell'archivio corrente (vedi definizione).

Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi (RDS)

Il RDS *garantisce* il corretto funzionamento (a norma di legge) del sistema di Protocollo informatico implementato nell'AOO anche nei confronti dei cittadini/ditte/altre Pubbliche Amministrazioni.

Titolario e relativa classificazione d'archivio

Nell'esercizio della propria autonomia - e nell'espletamento delle funzioni amministrative, l'Agenzia- Direzione Generale- produce e riceve atti e documenti che, nel loro complesso, costituiscono l'archivio della Agenzia Industrie Difesa.

Una opportuna gestione della documentazione è indispensabile per garantire il corretto svolgimento dell'attività amministrativa, e costituisce il presupposto per garantire i diritti di accesso ai documenti amministrativi riconosciuti dalla legge 241 del 7 agosto 1990 e la possibilità di partecipare al procedimento.

Lo strumento per consentire la corretta e razionale organizzazione della documentazione è stato individuato, prima dalla dottrina archivistica e successivamente anche dalla normativa (art. 64, c. 4 del DPR 445/2000), nella classificazione dei documenti esposta nel **titolario di classificazione**.

Registrazione

Consiste nella rilevazione degli elementi identificativi dei documenti ricevuti e spediti (numero progressivo annuale e data di registrazione, mittente/destinatario, oggetto). Nel trattamento dei documenti cartacei, la funzione della registrazione di protocollo è principalmente quella di CERTIFICAZIONE (garanzia dell'autenticità di un documento prodotto/ricevuto) nonché di attestazione dell'entrata/uscita dei documenti in data certa, garantendo quindi la certezza del diritto e la trasparenza del procedimento amministrativo. Inoltre, la registrazione definisce l'ordine cronologico dei documenti ricevuti e spediti all'interno delle unità archivistiche (fascicoli). Analogamente, in ambito digitale, la registrazione assolve la funzione identificativa della posizione dei documenti prodotti/ricevuti all'interno dell'archivio digitale.

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 o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Sui documenti in ingresso, se presente, vengono utilizzati dati contenuti nel file segnatura xml, purchè conforme alle indicazioni della [CIRC].

Sui documenti in uscita la segnatura di protocollo viene impressa sul primo foglio del documento informatico, sul lato sinistro.

Al fine di garantire la validità del documento informatico così prodotto, la segnatura apposta sul documento viene firmata, in modalità automatica.

Il file segnatura.xml viene allegato a tutti i documenti in uscita per posta elettronica.

Il formato della segnatura di protocollo dell'AOO-GAID, conformemente alla normativa, prevede 4 dati:

Codice dell'Amministrazione: **M_D**

Codice dell'AOO: **GAID**

Numero di protocollo: **1234567**

Data di registrazione: **gg-mm-aaaa**

Esempio di segnatura di protocollo: **M_D GAID 1234567 01-01-2012**

Assegnazione

Attività di identificazione dell'Ufficio (o degli Uffici) e/o del dipendente/i a cui è attribuita la responsabilità dei procedimenti attivati dal documento o ai quali il documento è correlato.

Fascicolo

Insieme dei documenti che afferiscono al medesimo procedimento amministrativo, o che riguardano uno stesso affare, o che appartengono a una medesima tipologia. Ciascun fascicolo è individuato dall'oggetto e dal codice di classificazione. Il fascicolo costituisce l'unità di base, fondamentale per la gestione e la conservazione della documentazione relativa a ciascun procedimento o affare.

Casella di posta elettronica istituzionale

La casella di posta elettronica è istituita da ciascuna AOO, attraverso la quale possono essere ricevuti i messaggi da protocollare.

La Posta Elettronica Certificata (PEC)

La Posta Elettronica Certificata (PEC), fornisce un servizio di messaggistica che sfrutta gli standard propri della posta elettronica ed assicura al mittente l'attestazione di avvenuta ricezione del messaggio ed al destinatario la garanzia dell'identità del mittente. Questo servizio comprende altre funzionalità per permettere: confidenzialità, integrità, tracciabilità e storicizzazione del messaggio. Sono inoltre disponibili strumenti per l'individuazione dei soggetti intervenuti nel processo di trasmissione e ricezione del documento, del quale si hanno informazioni quali la data, l'ora, il mittente, il destinatario, l'oggetto, il contenuto e quanto altro è necessario per la trasmissione di un atto o documento informatico. La PEC è strettamente connessa all'IPA (indice delle pubbliche amministrazioni), ove sono pubblicati gli indirizzi di posta certificata associati alle AOO e alle funzioni organizzative previste dalle Pubbliche Amministrazioni. È necessario tenere presente che, utilizzando la PEC, viene rilasciata al mittente una ricevuta di avvenuta consegna del messaggio, contestualmente alla disponibilità del messaggio stesso nella casella di posta elettronica del destinatario, **indipendentemente dall'avvenuta lettura da parte del soggetto destinatario**. Tale ricevuta indica al mittente che il messaggio è effettivamente pervenuto all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario

e certifica la data e l'ora dell'evento. Il dominio di PEC per l'Agenzia Industrie Difesa è aid@postacert.difesa.it

Firma digitale

La gestione digitale del protocollo informatico prevede l'uso della firma digitale sia per l'invio della documentazione al di fuori dell'AOO (documento informatico) sia per la digitalizzazione dei documenti cartacei in ingresso. I titolari che hanno capacità di firma sono il personale indicati dai capi delle UO.

I documenti informatici in uscita, oltre alla firma digitale, contengono anche la marca temporale prevista dalla normativa vigente.

Tutela dei dati personali

I dati per i quali ai sensi del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196 è necessaria una specifica gestione sono trattati in conformità al citato decreto.

IL PROTOCOLLO INFORMATICO

IL PROTOCOLLO COME ATTO PUBBLICO

Tutti i documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi devono essere protocollati.

Il registro di protocollo, infatti, da un punto di vista *giuridico* è un atto pubblico destinato a far fede della data di ricevimento o di spedizione dei documenti trattati da una pubblica amministrazione. Ciascun documento, prodotto o ricevuto da un'amministrazione e da questa protocollato, può essere univocamente identificato attraverso quattro elementi essenziali, più uno per i documenti informatici (file):

- il numero di protocollo (che deve essere unico per ciascun documento),
- la data di arrivo o di partenza,
- il mittente o destinatario,
- l'oggetto,

· l'impronta del documento, quando viene protocollato un documento informatico.

Affinché possa esistere certezza sulla veridicità delle registrazioni, è necessario garantire che l'interrelazione tra questi elementi essenziali sia costante ed immutabile.

Il registro di protocollo, unico per tutto l'Ente, si apre il 1° gennaio e si chiude il 31 dicembre di ogni anno. La documentazione non registrata presso l'AOO è considerata giuridicamente inesistente presso l'Amministrazione. Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

In sintesi, il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

ELEMENTI OBBLIGATORI ED ELEMENTI ACCESSORI DELLA REGISTRAZIONE DEL PROTOCOLLO

La registrazione di protocollo contiene elementi obbligatori e elementi accessori.

La registrazione degli elementi obbligatori del protocollo è rilevante sul piano giuridico in quanto contiene le indicazioni necessarie e fondamentali per l'univoca, certa, efficace ed immediata identificazione dei documenti.

La registrazione degli elementi accessori del protocollo è rilevante sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale.

INDIVIDUAZIONE DEGLI ELEMENTI OBBLIGATORI DELLA REGISTRAZIONE DEL PROTOCOLLO

Gli elementi obbligatori del protocollo, cioè rilevanti sul piano giuridico-probatorio, sono i seguenti:

- a. numero progressivo 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, destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile, con indicazione del cognome e nome oppure della ragione sociale, seguiti dal luogo di residenza o della sede;
- d. oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e. ufficio assegnatario per i documenti in arrivo, ufficio che ha prodotto il documento per quelli in partenza.

Il numero progressivo di protocollo è un numero ordinale. La numerazione è rinnovata ogni anno solare.

Qualora i destinatari siano più di due, la registrazione al protocollo potrà riportare il destinatario primo nominato ed il numero degli ulteriori destinatari o la dicitura “ più altri”.

L'oggetto deve essere indicato in modo tale da rendere il documento distinguibile da altri e che permetta l'individuazione della specifica pratica cui si riferisce o di cui ne costituisce il presupposto per la creazione.

INALTERABILITÀ, IMMODIFICABILITÀ, VALIDITÀ, ANNULLAMENTO DEGLI ELEMENTI OBBLIGATORI DEL PROTOCOLLO

1. La registrazione degli elementi obbligatori del protocollo non può essere modificata né integrata, né cancellata, ma soltanto annullata mediante un'apposita procedura.
2. È consentito, indipendentemente dal supporto materiale del registro di protocollo (cartaceo, informatico, ecc.), l'annullamento di una registrazione a protocollo solo attraverso l'apposizione della dicitura "annullato".
3. L'apposizione della dicitura "annullato" deve essere effettuata in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni originarie, nonché la data, l'identificativo dell'operatore e gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

PROTOCOLLO SEGRETERIA NATO/AREA UE

La documentazione della segreteria Nato/UE, da livello Riservato, in ingresso e in uscita non deve essere protocollata in quanto tale segreteria è dotata di un proprio registro di protocollo.

INFORMAZIONI PRODOTTE AUTOMATICAMENTE DALLA PROCEDURA INFORMATICA

1. La procedura informatica assegna, in maniera automatica e in modo immodificabile, la data ed il numero progressivo di protocollo al momento della registrazione del documento.
2. Le prime 4 cifre del numero di protocollo identificano l'anno in corso e le restanti indicano il numero ordinale progressivo. La numerazione viene rinnovata ogni anno solare.
3. A ciascun documento in arrivo o in partenza va assegnato un unico ed esclusivo numero di protocollo. La stessa numerazione vale anche per i documenti interni all'Agenzia.

INFORMAZIONI PREVISTE

1. Le informazioni che la procedura deve registrare, per assicurare la gestione documentaria informatica conformemente alla normativa vigente, sono le seguenti:
 - a) il numero di protocollazione progressivo;
 - b) la data di protocollazione;
 - c) mittente o mittenti o, alternativamente, destinatario o destinatari;
 - d) la data e numero di protocollo del mittente (se disponibili);
 - e) l'oggetto;
 - f) l'ufficio al quale il documento è assegnato, ovvero l'ufficio che lo ha prodotto;
 - g) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificare univocamente il contenuto.Senza l'introduzione dei dati di cui alle lettere c, e, f la procedura informatica non assegnerà il numero di protocollo e la data di protocollazione.

INFORMAZIONI NON ALTERABILI

La procedura non deve consentire, dopo che sia stata eseguita l'operazione di protocollazione, la modifica delle informazioni inserite fatta salva la procedura di cui all'articolo successivo.

ANNULLAMENTO DI UN PROTOCOLLO

1. In caso di errore materiale nella registrazione tale da rendere impossibile l'individuazione di un collegamento tra i dati registrati e i dati desumibili dal documento protocollato, la procedura deve consentire l'annullamento delle informazioni relative al protocollo. Le informazioni relative devono comunque rimanere memorizzate nella banca dati per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo. In tale ipotesi la procedura riporta la dicitura "annullato" in posizione visibile e tale, comunque, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie.

2. Nel caso fossero riscontrate inesattezze nella registrazione, tali comunque da non impedire l'identificazione fra documento e dati registrati sul protocollo, è consentita la modifica dei dati inseriti da parte degli uffici entro 30 giorni dalla data di protocollazione. Trascorso tale termini l'operazione di modifica potrà essere effettuata solo su autorizzazione del responsabile del protocollo generale. Il Sistema registra l'avvenuta rettifica, la data ed il soggetto che è intervenuto.

FUNZIONI AUTOMATIZZATE

1. La procedura informatica del protocollo svolge le seguenti funzioni minime:

- a) registrazione dei dati;
- b) visualizzazione e stampa delle informazioni memorizzate;
- c) collegamento con il sistema di archiviazione dei documenti su supporto informatico, con possibilità di accesso, lettura e stampa del testo dei documenti così archiviati, secondo i "privilegi" di accesso degli operatori e utilizzatori del programma;
- d) ricerca dei documenti registrati per qualsiasi informazione elementare, anche per chiave parziale;
- e) ricerca dei documenti mediante una esplorazione a testo libero sul campo "oggetto";
- f) collegamento all'applicativo informatico di gestione della fascicolazione dei documenti;
- g) stampa generale o parziale del registro di protocollo in formato tabellare;

- h) recupero dei protocolli manuali in caso di interruzione del sistema informatico ;
- i) reperimento di informazioni sui documenti afferenti a procedimenti già conclusi;
- j) reinserimento nel sistema delle informazioni trasferite su supporto removibile.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E GLI OPERATORI DI PROTOCOLLO

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi (RDS) è l'altra novità di rilievo introdotta dalla normativa (art. 61 DPR 445/2000). In sostanza si tratta di una figura ben diversa dal classico Capo Ufficio Posta o figure simili, da sempre presenti nell'A.D.. I suoi compiti, infatti, non sono meramente burocratici, ma hanno, principalmente, una valenza di tipo legale: il RDS *garantisce* il corretto funzionamento (a norma di legge) del sistema di Protocollo informatico implementato nell'AOO anche nei confronti dei cittadini/ditte/altre Pubbliche Amministrazioni.

OBIETTIVI E COMPITI del responsabile del Servizio di Protocollo Informatico:

- ➤ predisporre lo schema del manuale di gestione in base all'art.5 del DPC 31/10/2000;
- ➤ Attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla **consultazione** e abilitazioni all'**inserimento** e alla **modifica** delle informazioni registrate;
- ➤ Produrre o far produrre dagli operatori dell'Ufficio Protocollo il registro giornaliero del protocollo informatico;
- ➤ Autorizzare le operazioni di ANNULLAMENTO di un protocollo informatico;
- ➤ Autorizzare l'utilizzo del registro di emergenza in caso di blocco del sistema;
- ➤ Vigilare sull'osservanza delle disposizioni del DPR 445/2000 da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

RESPONSABILE INFORMATICO DELLA SICUREZZA DEI DATI DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

1. Con atto del Direttore Generale, su proposta del Responsabile del protocollo, è nominato il responsabile informatico della sicurezza dei dati del protocollo informatico.
2. Il responsabile informatico svolge i seguenti compiti:
 - a) Garantisce la funzionalità del sistema di gestione del protocollo informatico;
 - b) Provvede a ripristinare al più presto le funzionalità del sistema in caso di interruzioni o anomalie;
 - c) Effettua le copie e cura la conservazione delle stesse su supporto informatico removibile, in luoghi sicuri e differenti.

OPERATORI DI PROTOCOLLO – ACCESSI AL SISTEMA

1. Gli operatori del protocollo hanno abilitazioni di accesso differenziate, secondo le tipologie di operazioni autorizzate.
2. Ad ogni operatore è assegnata una “username” ed una “password” d’accesso al sistema informatico di gestione del protocollo. Ogni operatore, identificato dalla propria login, dal sistema informatico di gestione del protocollo, è responsabile della corrispondenza dei dati desunti dal documento protocollato con quelli immessi nel programma di protocollo, e della corrispondenza del numero di protocollo di un documento all’immagine o file del documento stesso archiviato nel sistema informatico.
3. I livelli di autorizzazione sono assegnati dal Responsabile del Protocollo, secondo i principi contenuti nel presente manuale.
4. Gli operatori di protocollo, in base al loro livello di abilitazione, sono:
 - a) supervisore del protocollo
 - b) operatori protocollo generale.

LA TIPOLOGIA DEL DOCUMENTI

DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

Ai fini del presente Manuale, per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa. In riferimento al tipo di supporto, i documenti amministrativi possono essere informatici o cartacei.

DOCUMENTO INFORMATICO

Per documento informatico si intende la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

La produzione, trasmissione, gestione e conservazione di documenti informatici presentano caratteristiche e problematiche proprie rispetto ai documenti cartacei, in particolare per gli aspetti relativi alla autenticità, affidabilità, stabilità.

DOCUMENTO CARTACEO

Per documento cartaceo si intende un documento amministrativo prodotto su supporto non informatico (tipicamente su carta)

Ogni documento cartaceo prodotto dalla Agenzia Industrie Difesa va di norma redatto in due esemplari, cioè in originale e in minuta da conservare agli atti.

Per originale si intende il documento nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali (carta intestata, firma ecc.), comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione.

Per minuta si intende l'originale del documento conservato "agli atti", cioè nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo trattato.

Sia l'originale sia la minuta vanno corredati di firma autografa del responsabile del documento (In caso di distribuzione a più destinatari, l'originale verrà inviato al primo indirizzo in elenco mentre ai successivi potranno essere distribuite copie fotostatiche).

VERSIONE INFORMATICA DI UN DOCUMENTO ANALOGICO

Per versione informatica di un documento analogico si intende una copia del documento prodotta su supporto informatico tramite scansione dello stesso.

DOCUMENTO IN ARRIVO

Per documenti in arrivo si intendono i documenti acquisiti dalla AID nell'esercizio delle proprie funzioni.

DOCUMENTO IN PARTENZA

Per documenti in partenza si intendono i documenti prodotti nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso l'AID con iniziativa d'ufficio o in relazione ad atti e procedimenti in corso di trattamento.

DOCUMENTI INTERNI

I documenti interni sono quelli scambiati tra uffici che afferiscono al medesimo protocollo.

Essi si distinguono in:

1. documenti di preminente carattere informativo;
2. documenti aventi rilevanza giuridica.

1. I documenti interni di preminente carattere informativo sono di norma memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici. Tali documenti non rientrano nei processi di protocollazione informatica.

2. I documenti interni aventi rilevanza giuridica sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi. Per questi documenti trova applicazione quanto indicato nel presente manuale di gestione.

DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Sono escluse dalla registrazione di protocollo le seguenti tipologie di documenti:

1. Tutti i documenti che, per loro stessa natura, non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa presente o futura come stampe pubblicitarie od informative, inviti, note di ricezione delle circolari;
2. Gazzette ufficiali, bollettini ufficiali della regione, libri, giornali, riviste, e ogni sorta di pubblicazione;
3. Gli allegati e in genere, tutti i lavori (studi, statistiche, ecc.) che, essendo accompagnati da lettera di trasmissione, che a sua volta verrà protocollata, non necessitano di ulteriore protocollazione;
4. Tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare su registri cartacei o informatici obbligati per legge e vidimati, documenti non classificabili come corrispondenza (fatture, buoni d'Ordine, mandati di pagamento ect). Se accompagnati da lettera di trasmissione viene protocollata quest'ultima.

USO DEL FAX

Il fax ufficiale dell'ente, avente rilevanza giuridica, è quello gestito dall'Ufficio di Segreteria. In caso di ricezione di documenti presso gli altri fax presenti negli Uffici è fatto obbligo al responsabile della relativa unità organizzativa di provvedere immediatamente alla loro trasmissione all'Ufficio di Segreteria per le opportune registrazioni. I documenti pervenuti per mezzo di fax sono soggetti alla stessa procedura di protocollazione degli altri documenti. Quando un documento, che è stato anticipato via fax, viene poi trasmesso in originale, quest'ultimo non va nuovamente protocollato. Le eventuali istanze trasmesse via fax devono essere accompagnate da una fotocopia del documento d'identità del mittente (art. 38 [DPR]).

LA GESTIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI FUNZIONALI

GENERALITÀ

I documenti, sia analogici, sia informatici vengono gestiti in relazione al loro formato, in ambito AOO, suddivisi nel seguente modo:

in ingresso;
in uscita;
interno.

La gestione documentale in generale si basa sui principi di:

- centralità per quanto concerne la posta in ingresso, la totale corrispondenza indirizzata all'Agenzia Industrie Difesa viene registrata in un unico punto (Ufficio di Segreteria -Servizio di Tenuta del Protocollo Informatico);
- delega alle UO/Uffici che hanno facoltà di trasmettere direttamente i documenti sia informatici sia analogici all'esterno dell'AOO.

I documenti in ingresso alla AOO sono assegnati, quelli via e-mail entro la giornata di ricezione, direttamente ai Capi delle UO interessate (Responsabili del Procedimento Amministrativo) che provvedono alla successiva gestione interna.

Inoltre il controllo della completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta e soggetta alle operazione di registrazione spetta al personale dell'UO interessata alla tematica che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti provvede a richiederli al mittente, specificando le eventuali problematiche del caso.

ORARIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ai fini della mera protocollazione va tenuto presente che i documenti in ingresso vengono protocollati dal lunedì al venerdì, con il seguente orario:

Lunedì-giovedì dalle ore 08,30 alle ore 16,00;

Venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12.30.

RICEZIONE E GESTIONE DEL DOCUMENTO INFORMATICO

L'AOO è predisposta alla ricezione e alla gestione di documenti informatici.

Per la ricezione di documenti informatici l'AOO dispone di una casella di posta elettronica ordinaria e di una casella di PEC:

casella di posta elettronica ordinaria: aid@agenziaindustriedifesa.it

casella di PEC: aid@postacert.difesa.it

Su entrambe le caselle, nel rispetto della normativa vigente, è possibile inviare documentazione afferente l'attività dell'AOO.

FASI DELLA PROTOCOLLAZIONE – FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

PROTOCOLLO IN ENTRATA

Documento cartaceo in entrata

1. La corrispondenza in arrivo va aperta ad opera dell'Ufficio di Segreteria di norma nel medesimo giorno lavorativo di ricezione e contestualmente protocollata.

Le attività di protocollazione iniziano con l'apposizione manuale, sul documento in trattazione di un codice identificativo dell'UO di competenza, al fine di facilitare le successive attività di assegnazione.

I documenti sono, quindi, scansionati massivamente, a cura di addetti abilitati alla funzione, e, di seguito, valorizzati attraverso l'inserimento dei dati essenziali per la protocollazione:

Codice Amministrazione mittente, se presente;

Codice AOO mittente, se presente;

Mittente;

Oggetto;

Protocollo mittente;

Data protocollo mittente.

Se al documento analogico sono associati allegati in formato analogico ovvero allegati informatici possono essere gestiti nel processo di dematerializzazione.

Se si tratta di allegati analogici cartacei, vengono inseriti nella fase di scansione massiva del documento di riferimento, con un opportuno separatore idoneo a distinguerli dal documento primario di appartenenza.

Nel secondo caso, saranno accettati allegati su supporto ottico (CD ovvero DVD) ovvero su memoria con connessione USB.

Non saranno accettati allegati informatici su supporti diversi da quelli ora indicati.

In ogni caso i supporti informatici non vengono riconsegnati al mittente ma rimangono associati al documento cartaceo originario.

Il contenuto del supporto, qualora la dimensione non sia eccessiva, può essere associato al documento primario di appartenenza, subito dopo il processo di scansione di quest'ultimo.

Se la dimensione dei dati contenuti nel supporto è eccessiva il supporto viene, invece, inviato all'UO di competenza.

A questo punto il sistema chiede all'addetto di apporre la firma digitale (e la marca temporale) sul file ottenuto dal processo di scansione massiva.

Se la qualità della scansione è valida e i dati suelencati sono stati inseriti, il documento può essere firmato digitalmente e, successivamente, protocollato in ingresso e smistato all'UO di competenza.

Il documento analogico originale viene custodito in un apposito deposito presso l'AOO ai soli fini di eventuali verifiche, con le modalità più avanti descritte.

Le operazioni di dematerializzazione avvengono di norma entro il giorno successivo alla ricezione del documento.

Documento soggetti a protocollazione particolare

La corrispondenza non viene aperta nei seguenti casi:

- a. corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "concorso" o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara;
- b. corrispondenza indirizzata nominativamente oppure riportante l'indicazione "riservata", "personale", "confidenziale" o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata;

Nel caso sub)a, la corrispondenza va inoltrata direttamente all'unità organizzativa responsabile del procedimento amministrativo oppure, nel caso di corrispondenza privata sub) b, direttamente al destinatario.

Protocollazione della busta di una gara

1. La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "concorso" o simili o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara, non viene aperta ma viene protocollata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data e dell'ora di registrazione direttamente sulla busta (plico o simili).
2. Il responsabile del procedimento amministrativo relativo ad una gara, ne comunica all'Ufficio per la tenuta del protocollo la data e l'ora di scadenza della presentazione delle offerte, avendo cura di far corrispondere quest'ultima con l'ora di chiusura dell'ufficio stesso.
3. Aperta la busta (plico o simili), il responsabile del procedimento amministrativo provvede a riportare il numero di protocollo e la data di registrazione già assegnati al documento, conservando la busta (plico o simili) come allegato.

Documenti contenenti dati sensibili

1. Sono previste particolari forme di riservatezza per la registrazione e l'accesso al protocollo unico per:
 - a. documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
 - b. documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi noti, possano ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
 - c. documenti dalla cui conoscenza, anche da parte del personale dell'ente, possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
2. La gestione di tali documenti non differisce da tutti gli altri, ad eccezione del fatto che i dati associati e il documento stesso è visibile soltanto dal personale preventivamente

autorizzato ai sensi della normativa vigente. E' fatto obbligo a tali utenti di segnalare al sistema la tipologia di documento, cliccando nell'apposito campo *dati sensibili*. Così facendo quei documenti saranno visibili all'interno del sistema solo agli operatori parimenti abilitati a tale trattazione.

Documento informatico in ingresso su posta elettronica istituzionale

I messaggi provenienti sulle caselle di posta vengono inseriti in un'apposita coda.

L'operatore di protocollo, in dipendenza delle abilitazioni a lui concesse accede alla predetta coda di messaggi.

I messaggi vengono presentati all'operatore in ordine di arrivo all'AOO.

L'operatore può protocollare il messaggio, procedendo alla successiva assegnazione all'UO competente ovvero, nei casi dubbi, può inviare il messaggio in una apposito elenco, gestito dal RDS.

Se la protocollazione di un messaggio non viene completata, quel messaggio sarà presentato al primo operatore che, subito dopo, accederà alla stessa coda dei messaggi.

I documenti che vengono sottoposti alla successiva gestione del RDS possono essere protocollati direttamente da quest'ultimo ovvero, rispediti al mittente.

Il sistema prevede sei casi pre-impostati per i quali l'RDS invia al mittente il messaggio:

- 1) il messaggio è corrotto o uno dei documenti non leggibile;
- 2) dati non congruenti nella segnatura informatica;
- 3) segnatura non conforme alla circolare AIPA/CR/28 7 maggio 2001;
- 4) mancata sottoscrizione del documento primario;
- 5) destinatario errato;
- 6) verifica di integrità dei documenti negativa;
- 7) il documento o gli allegati dichiarati all'interno del file *segnatura.xml* non corrispondono a quanto ricevuto;
- 8) messaggio di conferma di protocollazione, che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto;
- 9) messaggio di notifica di eccezione, che notifica la rilevazione di un'anomalia in un messaggio ricevuto;
- 10) messaggio di annullamento di protocollazione, che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza.

Il sistema gestisce in automatico, senza inserire i relativi messaggi nelle rispettive code, i messaggi che segnalano un problema di ricezione nella casella postale ordinaria del destinatario (ad esempio, destinatario sconosciuto, casella postale del destinatario piena). Questi messaggi sono automaticamente inseriti quali allegati del documento che ha generato il messaggio stesso e il documento interessato viene ricollocato sulla scrivania virtuale (*posta non consegnata*) inerente ai documenti in ingresso del primo utente che ha predisposto il documento, per le opportune azioni del caso.

In particolare, l'addetto, dopo le necessarie verifiche può:
nuovamente inviare il documento alla stessa casella postale iniziale;
inviare il documento ad una casella postale diversa;
inviare il documento ad una casella postale di PEC;
prevedere la materializzazione del documento per la successiva trasmissione per posta ordinaria.

Almeno una volta al giorno viene verificata la presenza di messaggi.

Nel caso in cui un documento non rispondente ai requisiti succitati fosse registrato e assegnato alla Unità Organizzativa sarà cura di quest'ultima informare l'RDS per le azioni che ogni caso di errore richiede.

Documento informatico in ingresso su posta elettronica certificata

I messaggi provenienti sulle caselle di PEC vengono inseriti in un'apposita coda.

L'operatore di protocollo, in dipendenza delle abilitazioni a lui concesse accede alla predetta coda di messaggi.

I messaggi vengono presentati all'operatore in ordine di arrivo all'AOO.

L'operatore può protocollare il messaggio, procedendo alla successiva assegnazione all'UO competente ovvero, nei casi dubbi, o quando ritiene che il messaggio non sia di competenza dell'AOO, può inviarlo in un apposito elenco gestito dal RDS.

Se la protocollazione di un messaggio non viene completata, quel messaggio sarà presentato al primo operatore che, subito dopo, accederà alla stessa coda dei messaggi.

I documenti che vengono sottoposti alla successiva gestione del RDS possono essere protocollati direttamente da quest'ultimo ovvero, nei casi di dubbio contenuto possono essere scartati e cancellati senza farli entrare all'interno del sistema documentale.

Inoltre nel caso in cui siano protocollati e l'UO assegnataria riscontrasse la palese non competenza dell'AOO, sarà quest'ultima, attraverso PEC, con un messaggio protocollato, ad informare il mittente di tale evenienza. L'assegnazione di tali messaggi sarà effettuata a discrezione del RDS, secondo criteri di omogeneità di trattamento. Per questi casi la risposta da inviare deve essere di tipo standard, secondo il testo in All. "C".

Le mail che vengono considerate SPAM non vengono protocollate e non viene spedito nessun messaggio al mittente.

Nel caso in cui il mittente sia una P.A., in assenza della firma digitale, è sufficiente che siano presenti le informazioni previste dalla CIRC.

In quest'ultimo caso, ove richiesto dal mittente, sarà trasmesso:

messaggio di conferma di protocollazione, che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto;

messaggio di notifica di eccezione, che notifica la rilevazione di un'anomalia in un messaggio ricevuto;

messaggio di annullamento di protocollazione, che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza.

Il sistema gestisce in automatico, senza inserire i relativi messaggi nelle rispettive code le ricevute generate dal sistema di PEC.

Questi messaggi sono automaticamente inseriti quali allegati del documento che ha generato il messaggio stesso e sono visibili attraverso le normali funzioni di consultazione.

Almeno una volta al giorno viene verificata la presenza di messaggi.

TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI E DETERMINAZIONE DELL'UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE DEL DOCUMENTO IN ARRIVO

1. Dopo essere stato protocollato, il documento in arrivo passa al responsabile della struttura, per la determinazione di competenza e l'assegnazione all'unità organizzativa o/ e alle Unità organizzative responsabili del procedimento amministrativo.

COMPITI DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO SUL DOCUMENTO IN ARRIVO

1. Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento e alla registrazione delle informazioni ad esso collegate, cioè degli elementi accessori del protocollo (classificazione, fascicolazione, termini di conclusione del procedimento amministrativo, etc.) ed in particolare quelle utili a fornire informazioni sul legame esistente tra ciascun documento registrato, il fascicolo e il singolo procedimento cui esso è associato.

DOCUMENTO IN USCITA

Documento Informatico

Come già segnalato in precedenza tutta la documentazione amministrativa dell'AOO viene prodotta in originale in modalità informatica.

Pertanto, quando il dirigente competente ha perfezionato il relativo iter, attraverso le funzioni del sistema provvede a firmare digitalmente e apporre la marca temporale al documento di interesse.

Il sistema informatico, sulla base delle informazioni inserite nella fase di predisposizione di quel documento, provvede ad inviare, per posta elettronica, il documento primario e tutti gli aventi causa allegati presenti.

L'utilizzo della casella postale elettronica ordinaria piuttosto che della PEC viene programmato dall'operatore che ha predisposto la pratica e può essere modificato da tutti coloro i quali hanno titolo a farlo fino alla firma del documento stesso.

A tutti i documenti trasmessi viene allegato il file *segnatura.xml*, contenente le informazioni previste dalla CIRC.

La procedura sopra descritta è valida per tutta la documentazione prodotta dall'AOO ad eccezione dei seguenti casi:

corrispondente privo di una qualsiasi casella di posta elettronica;

documento primario a cui è associato un allegato analogico non dematerializzabile;

documento primario cui è associato un allegato informatico che per caratteristiche proprie non può essere inviato per posta elettronica (ad esempio, dimensione eccessiva non gestibile dai servizi di posta elettronica).

Nei casi sopraelencati, la formazione e la sottoscrizione dell'atto avviene secondo modalità idonee alla produzione di un originale informatico che, peraltro, anche in tale formato viene archiviato. Solo la trasmissione viene effettuata con le tecnologie postali analogiche tradizionali.

Ancora più in dettaglio, nel primo dei casi segnalati il sistema informatico provvede autonomamente a trasferire il documento in questione nella lista dei documenti da materializzare che è l'elenco dei documenti che saranno successivamente spediti con i servizi postali tradizionali.

Negli altri due casi, invece, è l'operatore che nella maschera "*predisposizione*" del sistema stabilisce che quel documento non deve essere trasmesso per posta elettronica ma, invece, fatto confluire nella già descritta lista dei documenti da materializzare.

Si evidenzia che se vi sono dei destinatari a cui va inviato il documento solo per "conoscenza" a questi ultimi il sistema provvede ad inviare regolarmente la posta elettronica.

Quando il documento non deve essere trasmesso per posta elettronica, il sistema informatico, completa le operazioni di firma digitale, apposizione della marca temporale e protocollazione del documento senza procedere alla successiva trasmissione.

Pertanto i documenti succitati firmati digitalmente avvenuta l'apposizione della marca temporale confluiscono invece in una apposita lista dove gli operatori abilitati provvedono alla stampa del documento primario e degli eventuali allegati (in caso di allegati digitali provvedono al download in locale e successivo riversamento su adeguato supporto informatico).

Sul documento così stampato sarà apposto, sul retro, la seguente frase:

Si attesta che il presente documento è copia del documento informatico originale firmato digitalmente, composto complessivamente da n. ____ (____) pagine.

Roma, xx xx 201x

IL CAPO DEL xxx UFFICIO

(xxxxx xxxx x x x xxxxx x xxxxxxxxxxxxxx)

Dopo la firma di tale attestazione il documento primario e gli eventuali allegati vengono spediti all'indirizzo postale del corrispondente, secondo le usuali procedure analogiche. Al fine di inviare correttamente un documento informatico è necessario applicare alcune regole nella struttura del file:

appare preferibile usare il file nel formato RTF (All. "C");
nella denominazione non si devono utilizzare caratteri speciali (*, ', ^ ecc);
nel fissare l'estensione del file è bene non superare gli otto caratteri;
nella denominazione del documento non deve esserci il carattere . (punto);

È necessario segnalare che, qualora come allegato, venga inserito un documento informatico già firmato digitalmente, l'operatore che sta effettuando la predisposizione deve cliccare sulla voce NO PDF, per evitare la successiva conversione in PDF/A del documento. Tale operazione oltre a non essere utile su un documento già firmato in precedenza, potrebbe generare errori nel sistema informatico idonei a bloccare la fase di protocollazione e trasmissione del documento.

Documento informatico interno

Per documenti interni si intendono quelli scambiati tra le diverse UO afferenti alla medesima AOO ad eccezione degli Appunti e delle Note. In tutti quei casi nei quali tra gli indirizzi per competenza o per conoscenza di un documento vi sia una UO interna all'AOO, tale informazione viene esplicitamente dichiarata all'interno del sistema informatico che provvederà ad inviare, automaticamente, quel documento sulla scrivania virtuale del dirigente competente dell'UO destinataria.

Quel documento sarà protocollato solo in uscita dalla UO mittente.

CLASSIFICAZIONE ED ARCHIVI

LA CLASSIFICAZIONE

Con l'attività della protocollazione del documento si avvia il procedimento di classificazione attribuendo il documento ad una delle categorie riportate nell'allegato titolario. La classificazione è un'attività di organizzazione logica di tutti i documenti correnti, ricevuti, spediti e interni, protocollati e non: essa stabilisce in quale ordine reciproco i documenti si organizzino nello svolgimento dell'attività amministrativa.

Per questo motivo "sono soggetti a classificazione tutti i documenti che entrano a far parte del sistema documentario" della AID, a prescindere dal supporto utilizzato (cartaceo o informatico) e dallo stato di trasmissione (documenti ricevuti, spediti, interni).

Lo scopo della classificazione è quello di individuare, all'interno di uno schema generale relativo al complesso delle competenze della Agenzia, l'ambito specifico all'interno del quale si colloca il documento (più precisamente, il procedimento o il fascicolo a cui appartiene il documento).

L'attribuzione di un indice di classificazione, derivante da uno schema strutturato gerarchicamente, serve ad assegnare a ciascun documento un codice identificativo che, integrando il numero di protocollo, colleghi il documento in maniera univoca ad una determinata unità archivistica, generalmente un fascicolo.

A tale scopo è stato predisposto un titolario che alla data di redazione del presente manuale è articolato nelle voci di classificazione di cui all'allegato (C)

ARCHIVIAZIONE DEL DOCUMENTO

Una volta trovata la corrispondenza, si provvederà ad archiviare il documento in archivio.

L'Archivio è un complesso organico contenente i documenti che hanno un valore amministrativo, giuridico e storico fin dalla loro formazione.

Esistono tre tipologie di archivio:

Archivio corrente: è l'archivio formato dalla documentazione relativa all'attività corrente e alla trattazione delle attività in corso.

Archivio di deposito: é costituito dalla documentazione riferita alle pratiche che, sebbene riguardanti procedure definite, possono essere riassunte in esame per un eventuale ripresa , oppure a motivo della loro analogia o connessione con altre pratiche successive.

Archivio storico: è costituito da documenti prodotti o acquisiti dal soggetto produttore relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni e selezionati per la conservazione permanente, in base a criteri di valore documentaristico e storico.

GESTIONE SICUREZZA DEI DATI

TRASFERIMENTO DEI DATI

1. Allo scopo di evitare la saturazione del sistema, il Responsabile Informatico del Protocollo procede alla fine del primo trimestre di ogni anno al trasferimento su supporto informatico removibile, in doppia copia, delle informazioni relative ai documenti archiviati ed al registro di protocollo, relative all'anno precedente quello in corso.
2. Le informazioni trasferite nei modi di cui al presente articolo devono essere sempre consultabili. A tal fine, il responsabile informatico, di concerto con il Responsabile del Protocollo Generale, provvede alla produzione quinquennale di copie su nuovi supporti, eventualmente di più avanzata tecnologia, e comunque alla verifica periodica, sia dello stato di conservazione che del livello di obsolescenza tecnologica dei dispositivi di lettura, provvedendo, se necessario, alla produzione delle copie prima della scadenza quinquennale.

PROCEDURE DI SALVATAGGIO

1. Il responsabile della tenuta del protocollo vigila sulla corretta esecuzione delle operazioni di salvataggio della banca dati su supporto informatico removibile da parte del Responsabile informatico.
2. Oltre ai normali salvataggi giornalieri, con frequenza settimanale il Responsabile informatico effettua la riproduzione speculare dell'intero archivio su doppia copia, consegnandone una al Responsabile del Protocollo Generale.

GESTIONE DELLE INTERRUZIONI DEL SISTEMA

Il responsabile della tenuta del protocollo deve assicurare che, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la procedura informatica, le operazioni di protocollazione vengano svolte manualmente su un registro di emergenza. Su detto registro, conservato a cura del Responsabile della segreteria, sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema. L'uso del registro di emergenza è autorizzato dal responsabile del Servizio di protocollo, che vi appone la firma ogni qualvolta si verifichi l'interruzione.

2. Per ogni giornata di registrazione manuale è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente.
3. Le informazioni relative ai documenti protocollati manualmente sono reinserite nel sistema informatico all'atto della sua riattivazione da parte dell'Ufficio Protocollo Generale. Sino al completo inserimento è inibito agli altri utenti di procedere a nuove protocollazioni.

ATTIVAZIONE DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Ogni qualvolta, per motivi accidentali o programmati, non fosse possibile utilizzare il sistema informatico per le attività di protocollazione per un periodo di tempo significativo, il RDS emette una dichiarazione, che sarà mantenuta agli atti, nella quale indica, con esattezza, la data e l'ora di inizio del non funzionamento e il relativo motivo.

ATTIVITÀ POSSIBILI DURANTE L'ATTIVAZIONE DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Durante il periodo di non funzionamento del sistema informatico NON sarà comunque possibile protocollare documenti informatici in ingresso, poiché tale attività è strettamente correlata alle funzionalità del sistema stesso.

Se, invece, tra i documenti analogici pervenuti, venisse riscontrato un atto che per la sua rilevanza fosse necessario protocollare immediatamente, si procederà al suo inserimento nel registro di emergenza, provvedendo alla trasmissione del medesimo all'UO di competenza.

Per quanto riguarda la documentazione in uscita, essendo possibile solo attraverso l'apposizione della firma digitale e tramite la posta elettronica, la funzione di registrazione a protocollo non sarà disponibile.

Se vi fosse un atto che per la sua rilevanza dovesse comunque essere trasmesso, verrà prodotto con metodologie alternative dall'UO di competenze e portato all'attenzione del RDS per la relativa protocollazione di emergenza e successiva trasmissione per canali analogici.

Appare evidente che non è conveniente procedere con tali modalità ed è buona norma ridurre al minimo indispensabile l'accesso a tali funzioni.

Vale anche la pena di sottolineare che l'eventuale mancato funzionamento del sistema inibisce anche l'accesso all'archivio informatico e alle funzioni di ricerca in generale, determinando il sostanziale blocco operativo dell'AOO.

RIATTIVAZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO

Quando il sistema informatico riprende il suo normale funzionamento, il RDS produce una ulteriore dichiarazione, con l'esatta indicazione della data e dell'ora della ripresa del servizio.

Tutte le dichiarazioni del RDS di attivazione e chiusura del registro di emergenza sono conservate a cura del RDS.

Dopo la riattivazione sia i documenti in ingresso sia i documenti in uscita protocollati in emergenza, verranno immessi all'interno del sistema con le usuali metodologie.

In particolare per i documenti in ingresso nell'oggetto dovrà essere riportato il numero del registro di emergenza in maniera che in caso di ricerca il numero di registrazione del documento informatico sia associato a quello di emergenza, es.: [RE xxxxxx gg-mm-aaaa].

Per i documenti in uscita, in considerazione che l'urgenza ha obbligato/costretto l'invio della corrispondenza nella modalità di emergenza, per registrare il documento senza inviarlo elettronicamente, basta indirizzarlo solo all'indirizzo anagrafico o renderlo analogico evidenziando nel campo oggetto quanto già descritto nell'ultimo capoverso.

ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI

GENERALITÀ

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l'impiego dei servizi del sistema informatico di protocollo esclusivamente secondo modalità prestabilite.

Il processo è caratterizzato da utenti che accedono ad oggetti informatici (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, esecuzione).

Gli utenti del servizio di protocollo, in base alle rispettive competenze, hanno autorizzazioni di accesso differenziate in base alle tipologie di operazioni stabilite dall'ufficio di appartenenza.

ACCESSO AL SISTEMA

Per poter accedere al sistema ad ogni utente è assegnata una credenziale composta da:
una componente pubblica che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (user_Id);

una componente riservata di autenticazione (password);

una autorizzazione di accesso (profilo), al fine di limitare le operazioni di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui appartiene.

L'RDS, avvalendosi di una utenza privilegiata (amministratore di sistema), assegna agli utenti diversi livelli di autorizzazione, tali utenti una volta identificati, sono suddivisi secondi diversi profili di accesso, sulla base delle rispettive competenze.

Deve essere segnato che una singola persona fisica può ricoprire più ruoli, mantenendo, comunque la stessa password di accesso, legata, quest'ultima, alla persona fisica.

PROFILI DI ACCESSO

Nell'ambito della AOO-AID le principali profilazioni riguardano le funzioni di:

amministratore di sistema: è colui il quale può accedere ai profili di configurazione di base del sistema; in genere è rilasciata a poche persone, sotto il diretto controllo del RDS;

protocollazione in ingresso: funzione destinata agli operatori di protocollo in ingresso dei documenti informatici e cartacei;

lista dei documenti da materializzare: è l'elenco all'interno del quale confluiscono i documenti che per le proprie caratteristiche non possono essere inviati per posta elettronica. In linea generale è consigliabile avere un utente con questo profilo in ciascuna UO;

accesso alla tabella dei corrispondenti: si tratta di un punto di snodo fondamentale per la gestione della corrispondenza. L'accesso a tale tabella deve essere centralizzato e gestito da un ristretto gruppo di utenti che possano garantire uniformità e coerenza ai dati immessi;

abilitazione alla firma digitale degli atti: in genere legata alla funzione di firma di documenti verso l'esterno;

predisposizione di documento: è la funzione che consente di preparare gli atti per il flusso in uscita;

consultazione: in linea generale tutti gli utenti dovrebbero essere abilitati alla consultazione dell'archivio, il cui accesso è comunque legato al cono d'ombra di visibilità, determinato dalla propria posizione nell'albero gerarchico dell'AOO-AID. In particolare, le informazioni legate al registro di protocollo sono visibili a tutti gli utenti mentre i documenti in quanto tali sono visibili solo a chi appartiene al relativo cono d'ombra. Va ricordata, a questo proposito, l'ulteriore profilazione, inerente alla possibilità di accedere ai documenti che contengono dati sensibili;

accesso alla scrivania: anche questa funzione dovrebbe essere abilitata a tutti gli utenti, poiché su tale scrutinio si basa lo scambio della corrispondenza e le attività gestionali dei documenti in ingresso/uscita;

trasmissione degli atti: attivata per gli utenti con poteri di firma stabiliti in ambito UO.

I profili ora delineati non vanno considerati esaustivi delle molteplici possibilità fornite dal sistema informatico e, inoltre, è possibile anche creare profili ex-novo che contengano un mix di quelli ora elencati.

L'assegnazione dei profili ed il loro aggiornamento sono stabiliti dal RDS, tale operazione per la sua importanza andando a modificare l'ordinamento delle UO, viene determinata solo ed esclusivamente previo formali richieste dei responsabili delle diverse UO.

NORME DI RINVIO

ALLEGATI

- A. Comunicazione Organizzativa n. 157/2014
- B. Comunicazione Organizzativa n. 142/2013
- C. Titolario di classificazione
- D. Modello autorizzazione utilizzo registro di emergenza
- E. Modello revoca autorizzazione utilizzo registro di emergenza
- F. Registro di Emergenza