

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI DOCUMENTI E DELL'ARCHIVIO

ALLEGATO 14

MANUALE OPERATIVO DEL SISTEMA DI PROTOCOLLAZIONE

*AGSPR – Gestione Protocollo Informatico fornito dalla ditta Ads S.p.a. –
Gruppo Finmatica (aggiornamenti versioni 2_3 - 2_4 – 2_5 - 2_6)*

Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della AOO il registro generale di protocollo è unico al pari della numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento (con eventuali allegati) e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Numero di protocollo

Il numero di protocollo è progressivo e costituito da almeno sette cifre numeriche. La numerazione è rinnovata ogni anno solare (art. 57 DPR 445/2000).

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione «a fronte», cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

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

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Registrazione di protocollo

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

Per ogni documento ricevuto o spedito dall'Amministrazione è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione informatizzata dei documenti.

Tale registrazione è eseguita, di norma, in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive ai sensi **dell'articolo 53, comma 3, del D.P.R. del 28.12.2000 n. 445**.

1. 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.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

Informazioni annullate o modificate (art. 54 DPR 445/2000)

1. Le informazioni non modificabili di cui all'articolo 53 lett. a), b), c), d), e) e f) sono annullabili con la procedura di cui al presente articolo. Le informazioni annullate devono rimanere memorizzate nella base di dati per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura.
2. La procedura per indicare l'annullamento riporta, secondo i casi, una dicitura o un segno in posizione sempre visibile e tale, comunque, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore ed agli estremi del provvedimento d'autorizzazione.

Segnatura di protocollo (art. 55 DPR 445/2000)

1. La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. Le informazioni minime previste sono:
 - a) il progressivo di protocollo, secondo il formato disciplinato all'articolo 57 del DPR 445/2000;
 - b) la data di protocollo;
 - c) l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4.
2. L'operazione di segnatura di protocollo va effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.
3. L'operazione di segnatura di protocollo può includere il codice identificativo dell'ufficio cui il documento è assegnato o il codice dell'ufficio che ha prodotto il documento, l'indice di classificazione del documento e ogni altra informazione utile o necessaria, qualora tali informazioni siano disponibili già al momento della registrazione di protocollo.
4. Quando il documento è indirizzato ad altre amministrazioni ed è formato e trasmesso con strumenti informatici, la segnatura di protocollo può includere tutte le informazioni di registrazione del documento. L'amministrazione che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.
5. Con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta dell'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione di concerto con il Ministro per la funzione pubblica, sono stabiliti il formato e la struttura delle informazioni associate al documento informatico ai sensi del comma 4.

Operazioni ed informazioni minime del sistema di gestione informatica dei documenti (art. 56 DPR 445/2000)

Le operazioni di registrazione indicate all'articolo 53 e le operazioni di segnatura di protocollo di cui all'articolo 55 nonché le operazioni di classificazione costituiscono operazioni necessarie e sufficienti per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti da parte delle pubbliche amministrazioni.

Documenti informatici

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi in modo formale sui canali di trasmissione telematica dell'AOO.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti tramite canali di trasmissione telematica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, che si può riferire sia al corpo del messaggio che ad uno dei file ad esso allegati che può assumere la veste di documento principale.

Tali documenti sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

Documenti analogici (cartacei)

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza.

La registrazione di protocollo di un documento cartaceo ricevuto, così come illustrato di seguito, viene sempre eseguita in quanto l'AOO ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

La data di ricezione per i documenti pervenuti per via telematica è assegnata automaticamente dal sistema, mentre per i documenti cartacei viene registrata manualmente dall'operatore di protocollo.

Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

La registrazione di protocollo di un documento, oltre ai dati obbligatori può contenere i seguenti elementi facoltativi:

- modalità di ricezione / spedizione del documento (ad esclusione PEC in arrivo);
- riferimento nella maschera di protocollo o nel campo note agli allegati e altre informazioni non presenti in segnatura;
- il collegamento ad altri documenti.

Annullamento delle registrazioni di protocollo

L'art. 8 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013, che detta le regole tecniche per il protocollo informatico, disciplina le modalità con cui deve avvenire l'eventuale annullamento delle informazioni di protocollo.

L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immutabile determina l'automatico e contestuale annullamento della intera registrazione di protocollo.

L'annullamento anche di un solo campo delle altre informazioni registrate in forma immutabile, necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati delle altre informazioni, deve comportare la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, l'ora e all'autore della modifica. La disposizione di cui al primo periodo si applica per lo stesso campo, od ogni altro, risultato successivamente errato.

Le informazioni originarie, successivamente annullate, vengono memorizzate secondo le modalità specificate nell'art. 54 del testo unico.

La procedura di annullamento del protocollo deve (di norma) riportare riferimenti e motivazione di annullamento; viene quindi riportata una dicitura "Annullato" in posizione

visibile, e tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore ed agli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Non si annulla mai un documento informatico trasmesso tramite PEC o interoperabilità di protocollo in quanto il destinatario è già in possesso del documento stesso. Si può procedere con l'invio di un nuovo documento protocollato che annulla e sostituisce il precedente (in questo caso è necessario citare il riferimento del protocollo precedente).

Livello di riservatezza

Come previsto dalla normativa vigente in materia, gli operatori del protocollo adottano tutti gli accorgimenti necessari per la tutela dei dati particolari e giudiziari e utilizzano la specifica operazione di "Riservato" disponibile nel Sistema di Protocollo

L'accesso ai documenti riservati è autorizzato solo alle persone espressamente abilitate con l'assegnazione del relativo ruolo al Responsabile, che provvede a successive assegnazioni. Questi ultimi hanno comunque la visibilità dei soli documenti riservati trattati dall'unità di appartenenza.

Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese le registrazioni, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti.

CASISTICA E COMPORTAMENTI

Tutta la corrispondenza diversa da quella di seguito descritta viene regolarmente aperta, protocollata e smistata con le modalità e le funzionalità proprie del SdP.

Registrazioni di protocollo con livello di particolare riservatezza

All'interno dell'AOO le registrazioni riservate, sottratte a qualsiasi consultazione da parte di chi non sia espressamente abilitato dal Responsabile, sono:

- documenti relativi a vicende personali, a fatti privati o particolari;
- tipologie di documenti individuate dalla normativa vigente (in particolare dall'art. 24 della L. n. 241 del 7 agosto 1990, dall'art. 8 del D.P.R. n. 352 del 27 giugno 1992, dalle norme collegate al Regolamento 2016/679 - GDPR).

Sono altresì soggetti a registrazione con livello di accesso riservato al servizio/ufficio competente i certificati pervenuti dal Tribunale Ordinario, Tribunale Fallimentare, Agenzia delle Entrate, Prefettura, Ufficio Provinciale del Lavoro, INPS, INAIL e Casse edili e altri documenti analoghi riportanti situazioni giuridico/ amministrative sfavorevoli all'interessato.

Documenti cartacei in uscita con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo può essere unica solo se il documento è identico per tutti i destinatari

Qualora i destinatari siano molteplici è autorizzata la spedizione di copie dell'originale.

Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma

I telegrammi ricevuti dall'Amministrazione devono essere regolarmente protocollati e trattati come documenti cartacei.

Documenti cartacei ricevuti a mezzo fax

Il documento ricevuto a mezzo fax è un documento analogico a tutti gli effetti, e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell'originale, se non per specifici casi. Nel caso che al telefax faccia seguito l'originale, qualora si riscontrasse una differenza, anche minima, si deve procedere a registrarlo con un nuovo numero di protocollo in quanto si tratta di un documento diverso. La segnatura di protocollo viene apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione. La copertina del telefax ed il rapporto di trasmissione vengono anch'essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell'avvenuta spedizione.

Documenti anonimi non firmati o con firma illeggibile

L'operatore di protocollo, è tenuto ad attestare la data, la forma e la provenienza di ogni documento.

I documenti anonimi, pertanto, devono essere protocollati e identificati come tali compilando il campo mittente con la dicitura "mittente sconosciuto o anonimo".

I documenti anonimi, vengono inviati al destinatario che provvederà agli adempimenti ritenuti opportuni.

Per le stesse ragioni i documenti con mittente ma privi di firma vanno protocollati e identificati come tali compilando il campo mittente con la dicitura "documento non sottoscritto".

I documenti privi di firma, vengono inviati al responsabile di riferimento che provvederà agli adempimenti ritenuti opportuni.

I documenti con firma illeggibile delle quali non è identificabile in altro modo il mittente, vanno protocollati identificandoli come tali compilando il campo mittente con la dicitura "firma illeggibile".

Documenti con allegati voluminosi

Possono pervenire per la protocollazione documenti corredati da allegati voluminosi (planimetrie, registri inventariali, progetti di ricerca, etc.). Per motivi gestionali gli allegati sono trattenuti presso i servizi e uffici competenti e viene protocollato solo il documento di accompagnamento per la registrazione, avendo cura di trascrivere sul campo note della maschera di protocollo "gli allegati sono stati trattenuti dal Servizio/Ufficio".

Documenti con oggetto multiplo

Nel caso di documenti in arrivo che trattano più argomenti di competenza di UOR diverse tra loro, concretando il caso del cosiddetto "oggetto multiplo", il documento viene registrato redigendo l'oggetto in maniera esaustiva con tutte le informazioni necessarie a comprendere i vari argomenti. La classificazione del documento riguarderà l'argomento prevalente o comunque individuato come tale e smistato alle UOR competenti sullo stesso.

Nel caso di documento in partenza è compito della UOR responsabile verificare che il documento prodotto tratti un solo argomento, chiaramente espresso nel campo "oggetto".

Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Qualora l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto o revocato prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati al responsabile di procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente.

Qualora l'Ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma, valido nel momento della sottoscrizione e invio, risulta scaduto o revocato nella fase di protocollazione, questi verranno protocollati.

Integrazioni documentarie

L'operatore di protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta ma solamente a registrare, in ogni caso, il documento e gli eventuali allegati.

Tale verifica spetta al responsabile del procedimento amministrativo (RPA) che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli.

La documentazione pervenuta ad integrazione di quella già disponibile deve essere protocollata dalla UOP centrale di protocollo e trasmessa alla UOR/UU competente.

Termini di registrazione di protocollo

La protocollazione dei documenti avviene, di norma, il giorno stesso della ricezione e, comunque, non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi.

Nell'impossibilità di effettuare la protocollazione di un documento cartaceo in arrivo nello stesso giorno di ricezione, va apposto il timbro datario dell'Amministrazione ricevente sul documento unitamente alla data ed alla firma dell'addetto alla ricezione e, se prescritta, va riportata l'ora d'arrivo che attesta l'avvenuta ricezione del documento medesimo.