

IND
IRE ISTITUTO
NAZIONALE
DOCUMENTAZIONE
INNOVAZIONE
RICERCA EDUCATIVA

**MANUALE PER LA GESTIONE
DEL PROTOCOLLO INFORMATICO,
DEI FLUSSI DOCUMENTALI
E DEGLI ARCHIVI**

PREMESSA	4
DEFINIZIONI, RIFERIMENTI NORMATIVI ED AMBITO DI APPLICAZIONE	5
1. GLOSSARIO E ACRONIMI	5
2. INTRODUZIONE	6
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	7
3. L'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA E UNITÀ OPERATIVE	7
4. RUOLI E RESPONSABILITÀ RELATIVI AL SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DELLA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI	7
5. MODELLO ORGANIZZATIVO ADOTTATO	8
6. INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA DELLA AOO	9
IL PIANO DI SICUREZZA	10
7. TUTELA DEI DATI PERSONALI	10
8. OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA	11
IL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO	12
9. RILEVANZA DEL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO	12
9.1 Comunicazioni informali tra uffici	13
9.2 Comunicazioni ufficiali fra uffici	13
10. NATURA DEL DOCUMENTO INFORMATICO	14
10.1 Copia Analogica di Documento Informatico	14
10.2 Copia Informatica di Documento Analogico	15
11. MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI E CONTENUTI MINIMI	16
12. SOTTOSCRIZIONE DEL DOCUMENTO ANALOGICO	18
13. SOTTOSCRIZIONE DEL DOCUMENTO INFORMATICO	19
14. PROTOCOLLABILITÀ DI UN DOCUMENTO AMMINISTRATIVO	19
14.1 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	19
14.2 Documenti soggetti a registrazione di protocollo	20
GESTIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI	21
15. FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI	21
16. FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI TRASMESSI	21
17. SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI	22
18. RICEZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO	22
19. RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	24
20. RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DEI DOCUMENTI	25
IL PROTOCOLLO INFORMATICO	26
21. UTENTI E FUNZIONI PER L'UTILIZZO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	26
22. UNICITÀ DEL REGISTRO DI PROTOCOLLO INFORMATICO	26
23. REGOLE GENERALI DI SCRITTURA DI DATI DI PROTOCOLLO	27
24. DATI OBBLIGATORI DI SISTEMA	27

25. DATI NECESSARI	28
26. CONDIZIONI PER TRASMETTERE UN MESSAGGIO DI PEC DIRETTAMENTE DALL'APPLICATIVO DI PROTOCOLLO	28
27. SEGNATURA DI PROTOCOLLO.....	28
28. ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	29
29. REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO	30
30. CONSEGNA DEI DOCUMENTI AGLI UFFICI.....	30
31. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROCESSO DISCANZIONE	30
REGISTRAZIONE DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI INTERNI	32
32. REGISTRI	32
GESTIONE DELLA MEMORIA DOCUMENTARIA	34
33. ARCHIVIO: CORRENTE, DEPOSITO, STORICO.....	34
34. CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....	36
35. SELEZIONE E SCARTO ARCHIVISTICO.....	37
FASCICOLI.....	38
36. FORMAZIONE E IDENTIFICAZIONE DEI FASCICOLI	38
37. PROCESSO DI FORMAZIONE DEI FASCICOLI	38
38. MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI DEI FASCICOLI	39
43. PASSAGGIO DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO	40
GESTIONE ECCEZIONI ED EMERGENZE.....	41
44. REGISTRO DI EMERGENZA	41
41. DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE	42
42. DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO INDIRIZZATI AL PERSONALE DELL'AOO, LETTERE ANONIME O NON SOTTOSCRITTE, DOCUMENTI INERENTI GARE D'APPALTO	43
TERMINI E MODALITÀ D'USO DELLA POSTA ELETTRONICA	49
43. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC).....	45
44. POSTA ELETTRONICA ORDINARIA (PEO).....	49
NORME TRANSITORIE E FINALI.....	46
45. PUBBLICITÀ DEL PRESENTE MANUALE	46
ELENCO DEGLI ALLEGATI	46

PREMESSA

Il presente Manuale di Gestione Documentale (di seguito “manuale”) di cui al paragrafo 3.5 delle Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici del 12 settembre 2020 e ss.mm.ii. che aggiorna le “Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47 57-bis e 71 del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n 82 del 2005” descrive il sistema di gestione informatica e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. In tale contesto, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per gestire il flusso informativo e documentale anche ai fini dello snellimento delle procedure e di una maggiore trasparenza dell’azione amministrativa.

Il presente Manuale, unitamente agli allegati allo stesso, è adottato con Decreto del Direttore Generale INDIRE.

Con specifici provvedimenti del Direttore Generale, INDIRE individua:

- la propria area organizzativa omogenea (di seguito, AOO INDIRE) e le varie Unità Operative di Protocollo
- i vari responsabili previsti dalla normativa vigente in materia di gestione documentale, informatizzazione e digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Una volta adottato, il manuale viene aggiornato periodicamente sulla base delle attività/prassi in essere, la razionalizzazione delle stesse, l’individuazione e la definizione degli aspetti organizzativi e gestionali in termini di fasi, tempi e risorse umane impegnate nell’automazione dei flussi documentali nel rispetto della normativa.

Sezione 1

DEFINIZIONI, RIFERIMENTI NORMATIVI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

1. GLOSSARIO E ACRONIMI

Per quanto non previsto dalla tabella che segue, si rimanda agli allegati dei seguenti documenti:

- **Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici** del 12 settembre 2020 e ss.mm.ii.
- **DPCM 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche per il protocollo informatico** ai sensi degli articoli 40 -bis , 41, 47, 57bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 (14A02097) e ss.mm.ii.;

D.G.	Direzione Generale
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
D.Lgs.	Decreto Legislativo
AOO	Area Organizzativa Omogenea
DURC	Documento Unico di Regolarità Contributiva
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. n. 82/2005 come modificato dal d.lgs. n. 235 del 2010)
TUDA	Testo Unico sul Documento Amministrativo (DPR n. 445/2000)
UO	Unità Organizzativa
UOP	Unità Operativa di Protocollo
UOPR	Utente Protocollatore
INDIRE	Istituto Nazionale di Documentazione, Innovazione e Ricerca Educativa
PEC	Posta Elettronica Certificata
PEO	Posta Elettronica Ordinaria
RGD	Responsabile della Gestione Documentale
RSP	Responsabile Servizio Protocollo

2. INTRODUZIONE

Le Linee Guida richiamate in premessa prevedono che le pubbliche amministrazioni redigano ed adottino un manuale che descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, per ciascuna Area Organizzativa Omogenea.

L'Istituto Nazionale di Documentazione, Innovazione e Ricerca Educativa (di seguito, INDIRE) si articola in una sola AOO, denominata AOO INDIRE, il cui titolare è il Direttore Generale, ed un unico registro di Protocollo. Essendo l'Istituto dotato di più sedi diversamente dislocate sul territorio, è suddiviso in più Unità Organizzative (UO), presso ognuna delle quali è presente almeno un'Unità Operativa di Protocollo (UOPR) e, allo scopo di assicurare uniformità di trattamento dei documenti, adotta il presente manuale di Gestione Documentale per l'Ente che - ex lege - indica regole e principi della formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione di documenti nonché la definizione delle linee strategiche per il sistema di archiviazione interno e la gestione dei flussi comuni a tutte le UO.

Il contenuto del manuale di Ente è vincolante per tutte le UO di INDIRE, esso è adottato, unitamente ai suoi allegati, con Decreto del Direttore Generale INDIRE e successivamente pubblicato sul sito dell'Ente nella sezione Amministrazione trasparente.

Il manuale di Ente individua – evidenziandoli – alcuni aspetti della gestione documentale la cui puntuale definizione è demandata all'adozione di specifiche Linee Guida e di allegati che integrano il manuale di gestione documentale di Ente.

Riassumendo, il presente manuale:

- descrive il ciclo di vita del documento amministrativo, dalla fase di formazione, alla fase di gestione e fascicolazione fino alla fase di conservazione;
- definisce regole e principi della gestione documentale;
- fissa termini e modalità d'uso dell'applicativo di protocollo informatico, della posta elettronica (certificata e non), della firma digitale e degli strumenti di dematerializzazione e digitalizzazione delle procedure;
- individua ruoli e responsabilità connesse all'attuazione e monitoraggio delle misure ivi descritte.

Sezione 2

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Presso l'AOO INDIRE, è istituito il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Di seguito si riporta anche la definizione dei ruoli e delle responsabilità inerenti all'esercizio del servizio.

3. L'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA E UNITÀ OPERATIVE.

Con il Decreto del Direttore Generale n.707 del 15.07.2016, è stata definita la AOO (Area Organizzativa Omogenea) e l'insieme delle Unità Organizzative.

L'elenco delle UO di cui al suddetto Decreto è suscettibile di modifica.

Le modifiche intervenute, successivamente al su richiamato decreto del Direttore Generale, si intendono definitivamente recepite nel manuale dell'Ente.

4. RUOLI E RESPONSABILITÀ RELATIVI AL SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMatico, DELLA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI

INDIRE, organizzato in un'unica AOO e articolato su più UO, allo scopo di assicurare un trattamento uniforme dei documenti, una puntuale applicazione delle disposizioni ed un periodico monitoraggio delle modalità d'uso degli strumenti di gestione documentale, nomina con Decreto del direttore generale le seguenti figure:

- il Responsabile della Gestione Documentale ed un suo vicario ai quali sono ricondotti i compiti di cui paragrafo 3.4 delle Linee Guida AGID attualmente in vigore;
- il Responsabile della Conservazione, i cui compiti sono quelli di cui Linee Guida AGID paragrafo 4.5;

Con Decreto del Direttore Generale vengono nominati inoltre i Responsabili del Servizio di Protocollo per ciascuna UO al fine di agevolare l'assolvimento dei compiti assegnati dalla normativa vigente e dal presente manuale al Responsabile della gestione documentale. Il contesto organizzativo e le attività svolte dai RSP potranno essere successivamente definiti con maggiore dettaglio dal Responsabile della Gestione Documentale.

5. MODELLO ORGANIZZATIVO ADOTTATO

Il sistema di protocollazione è unico per tutta l'AOO.

Le risorse addette in modo pressoché esclusivo al servizio di Protocollo (UOPR) sono di norma 6, assegnate alle sedi principali dell'Ente (UO Firenze, Sede Legale e Agenzia Erasmus+ e UO Sede di Roma e Agenzia Erasmus+).

Parallelamente, nelle altre UO, vi sono altre risorse abilitate alla protocollazione, esclusivamente per esigenze specifiche delle varie sedi e uffici (ad esempio per la protocollazione dei documenti cartacei) e per urgenze.

A tal fine, per ciascuna UO, è istituita almeno un'UOP che registra la documentazione sia in entrata che in uscita.

Ogni UOP è dotata di almeno 1 addetto ai servizi di protocollazione che opera sotto il coordinamento diretto del RSP, sotto la supervisione del RGD.

Per ogni UO, è reso disponibile almeno un indirizzo ufficiale (punto di accesso al Servizio Protocollo) per ciascuna tipologia di comunicazione: via PEC, via PEO o in formato cartaceo (cfr. allegato 1).

La documentazione in ingresso soggetta a protocollazione viene registrata dalla UOP di riferimento e successivamente smistata secondo le regole indicate al paragrafo 19 del presente Manuale.

Le comunicazioni in uscita sono trasmesse in via prioritaria dalle UO di Firenze e Roma, dove sono assegnati gli UOPR principali. Possono essere trasmesse dalle altre UO della AOO, solo nei casi in cui si tratti di documenti cartacei o di comunicazioni via PEO.

Pertanto, il modello adottato dalle stesse è parzialmente accentrato: tutte le comunicazioni giungono ai "punti unici di accesso" di ciascuna UO e solo alcune comunicazioni possono essere trasmesse in uscita da tutte le UO dell'AOO.

Le UO ed i soggetti abilitati per la ricezione, l'assegnazione, la consultazione dei documenti, la protocollazione, la classificazione e l'archiviazione dei documenti, sono individuati nell'allegato 1.

Il funzionamento dei "**punti unici di accesso**" dei documenti informatici (PEC e PEO) è evidenziato all'allegato 2.

La gestione del flusso documentale in ingresso e in uscita è descritta alla sezione 5, ai paragrafi n. 15 e successivi.

6. INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA DELLA AOO

INDIRE dispone di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la gestione del servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. Essa è pubblicata sull'Indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), Secondo quanto previsto dal CAD e dalla Linee Guida AGID.

La casella di PEC di cui sopra costituisce l'indirizzo virtuale della sede legale della AOO, che coincide con la UO di Firenze. Per esigenze organizzative e di servizio possono inoltre essere attivate, dopo opportuna autorizzazione della Direzione Generale, eventuali altre caselle di PEC. L'elenco completo delle caselle PEC individuate come Punti Unici di Accesso delle rispettive UO, è indicato nell'allegato 1 del presente Manuale, pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente.

Tutte le UO possono essere dotate di una casella di posta elettronica ordinaria istituzionale (di seguito, PEO). Gli uffici e le aree possono inoltre essere dotati di una PEO di ufficio. L'elenco completo delle PEO istituzionali è indicato nell'allegato 1 e pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente.

In attuazione di quanto previsto dalla direttiva 27 novembre 2003 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, INDIRE dota le risorse umane in servizio presso le UO, comprese quelle per le quali non sia prevista la dotazione di un personal computer, di una casella di PEO personale.

Le disposizioni inerenti i termini e modalità d'uso delle PEC e delle PEO, incluso il funzionamento dei punti unici di accesso, sono specificate nell'allegato 2 – Regole generali di utilizzo di PEC e PEO.

Sezione 3

IL PIANO DI SICUREZZA

La presente sezione riporta i riferimenti delle misure di sicurezza adottate perché l'esercizio del servizio per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, sia coerente alle norme sulla protezione dei dati, personali e non.

Attualmente Indire ha in essere, a seguito dell'espletamento di una procedura di gara ad evidenza pubblica, un contratto con un soggetto terzo accreditato, cioè iscritto nell'elenco dei conservatori accreditati di cui all'art. 31, comma 1bis, lettera B del CAD, presente sul sito dell'AGID (https://conservatoriqualificati.agid.gov.it/?page_id=276), per la realizzazione e gestione in modalità Cloud computing (di seguito Cloud) di un sistema informativo unico ed integrato per l'area segreteria, area contabilità, area legale e area personale.

La scelta di un Conservatore accreditato permette quindi ad Indire di affidare a terzi la conservazione digitale.

La conservazione dei dati viene quindi effettuata direttamente da tale società e non dall'Area Tecnologica di Indire, con le opportune caratteristiche di sicurezza, riportate nell'offerta tecnica presentata dalla predetta società in fase di gara.

La gestione della sicurezza, della privacy e della governance dei dati è garantita dal soggetto terzo individuato in base ad un complesso sistema di accorgimenti tecnici. Per la disamina completa dell'organizzazione della società relativamente alla sicurezza si rimanda ai documenti prodotti e forniti dalla predetta società (allegato 3). INDIRE resta comunque il titolare del trattamento dei dati secondo la normativa vigente.

7. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Di seguito le azioni adottate in materia di protezione dei dati personali, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 - Regolamento Generale per la Protezione dei Dati (GDPR) e del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e ss.mm.ii.

Le risorse autorizzate ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo, vengono incaricati dal titolare della AOO con apposito provvedimento.

Gli applicativi di gestione documentale adottati da INDIRE consentono di registrare le informazioni derivanti da certificati e documenti scambiati con altre pubbliche amministrazioni e con i soggetti terzi variamente identificati che entrano in contatto con l'amministrazione con diversi livelli di riservatezza.

L'amministrazione titolare dei dati, in caso di accesso diretto ai propri archivi, rilascia all'amministrazione procedente apposita autorizzazione in cui vengono indicati eventuali limiti e condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente anche mediante la stipula di apposite convenzioni di servizio.

Particolari indicazioni verranno fornite agli operatori di protocollo nel rispetto della vigente normativa e delle decisioni adottate dall'Autorità garante.

8. OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA

Il Piano contenente le misure di sicurezza applicative/infrastrutturali relative anche al protocollo informatico, garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattati dall'Ente/AOO siano resi disponibili, integri e riservati;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

Il Piano contenente le misure di sicurezza applicative/infrastrutturali relative al protocollo informatico prodotto dal Gestore ed in possesso dell'Amministrazione viene periodicamente aggiornato dai gestori dello stesso, responsabili dei contratti di affidamento in outsourcing dei relativi servizi.

Sezione 4

IL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

Ai sensi dell'articolo 22 comma 1, lett. d della Legge n. 241/1990, per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale.

Inoltre, in materia di formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a formare gli originali dei propri documenti amministrativi in modalità informatica, secondo le specifiche e le caratteristiche tecniche ivi richiamate, così come definito le vigenti Linee Guida.

I documenti amministrativi sono distinti per tipologie (classi documentali) che raggruppano documenti analoghi per contenuto, trattamento e conservazione, meglio precisate nell'allegato 11. L'elenco delle classi documentali può essere soggetto a variazioni con l'evoluzione della normativa in materia di conservazione dei documenti informatici. Di tali classi e delle eventuali variazioni si terrà conto nella redazione del Manuale di conservazione, di cui al paragrafo 4.6 delle Linee Guida e ss.mm.ii.

Questa sezione evidenzia le caratteristiche dei documenti amministrativi, il criterio di formazione, le modalità di sottoscrizione e la loro protocollabilità.

9. RILEVANZA DEL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

Nell'ambito del processo di gestione documentale il documento amministrativo è classificabile in:

- Ricevuto;
- Inviato;
- di rilevanza interna/esterna.

Per **documenti di rilevanza interna** si intendono tutti quelli che a qualunque titolo sono scambiati tra uffici e/o gruppi di lavoro, commissioni della stessa AOO.

Con riferimento agli stessi possono distinguersi:

9.1 Comunicazioni informali tra uffici

Per comunicazioni informali tra uffici si intendono gli scambi di informazioni che non hanno valenza giuridico probatoria, non rilevano ai fini dell'istruttoria e pertanto non hanno alcuna rilevanza nemmeno sotto l'aspetto dell'azione amministrativa. Queste comunicazioni avvengono, di norma, tramite PEO e non sono soggette a protocollazione ed archiviazione. Resta comunque salva la facoltà del Responsabile degli Uffici coinvolti di valutare la concreta rilevanza delle singole comunicazioni, individuando caso per caso le modalità più idonee di registrazione/conservazione/protocollazione.

Le comunicazioni informali possono essere archiviate/tenute/conservate/gestite nei modi ritenuti più opportuni (ad esempio per i messaggi mail, i controlli di recapito e/o avvenuta lettura) e se necessario sulla scorta di direttive, impartite caso per caso da ciascun responsabile dell'ufficio che invia o che riceve.

9.2 Comunicazioni ufficiali fra uffici

Le comunicazioni ufficiali fra uffici hanno ad oggetto lo scambio di documenti e informazioni rilevanti ai fini dell'azione amministrativa, dei quali si ritiene opportuno tenere traccia e pertanto protocollare.

Rientrano in questo genere di comunicazioni tra gli altri, le relazioni preliminari e tecniche ed i pareri che pertanto, essendo protocollati, sono gestite tramite il sistema di gestione documentale dell'Ente.

Il referente di Struttura, di Progetto o dell'Ufficio responsabile dell'istruttoria, valuta il rilievo concreto del documento oggetto di scambio e stabilisce le modalità più idonee di archiviazione.

Come per gli altri documenti amministrativi soggetti a protocollazione anche le comunicazioni ufficiali tra uffici devono essere sottoscritte dal referente/responsabile della materia oggetto della comunicazione o comunque essere direttamente riconducibili allo stesso.

Per **documento di rilevanza esterna** si intende qualunque documento ricevuto/trasmesso da/a altra persona fisica o giuridica, pubblica o privata.

10. NATURA DEL DOCUMENTO INFORMATICO

La gestione dei documenti informatici è normata dal CAD e ss.mm.ii. Si definisce “originale” il documento nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario, e dotato di firma.

Il documento amministrativo, in relazione al supporto, è classificabile in:

- analogico o cartaceo;
- informatico.

Per documento analogico si intende un documento “formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiches, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale”.

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti; l’art. 20 del D.Lgs. del 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni noto come “Codice dell’amministrazione digitale”, prevede che “il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del presente codice ed alle regole tecniche di cui all’art.71” meglio declinate nei seguenti documenti, che qui si intendono integralmente trascritti: **Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici** e ss.mm.ii. In vigore dal 9 giugno 2021 e nel **DPCM 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche per il protocollo informatico** ai sensi degli articoli 40bis, 41, 47, 57bis e 71, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 (14A02097). I documenti informatici prodotti, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della loro eventuale sottoscrizione con firma digitale sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia (cfr. allegato 10), al fine di garantire la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l’immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

10.1 Copia Analogica di Documento Informatico.

Ai fini della trasmissione del documento a soggetti che non dispongano di domicilio digitale (paragrafo 17) ed ai fini della pubblicizzazione dei provvedimenti sul sito istituzionale dell’Ente, il documento amministrativo informatico può essere riprodotto in copia cartacea conforme

all'originale, secondo le modalità meglio precisate nell'allegato 7. Ai sensi dell'art. 23, comma 1 del CAD le copie cartacee di documenti informatici hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale se ne viene attestata la conformità all'originale stesso. Un documento nativo digitale¹ non può essere convertito in formato analogico prima della sua eventuale acquisizione a sistema di protocollo o archiviazione informatica.

10.2 Copia Informatica di Documento Analogico.

Ai fini della corretta gestione ed archiviazione, i documenti analogici soggetti a protocollazione indirizzati ad INDIRE vengono convertiti in documenti informatici. Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali analogici hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono tratte se formate nel rispetto delle regole tecniche (art. 4 DPCM 6 novembre 2015) e se la loro conformità è attestata attraverso la sottoscrizione con firma digitale o avanzata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato. Qualora il documento fosse composto da più parti, per ciascuna di queste dovrà essere prodotta apposita attestazione.

Gli Utenti Protocollatori, ai fini della creazione di copie per immagine su supporto informatico di documenti analogici, procederanno ai sensi del paragrafo 2.2 delle Linee Guida AGID, apponendo al documento firma digitale o elettronica qualificata, o firma elettronica avanzata o altro tipo di firma ai sensi dell'art. 20 comma 1 bis del CAD, ovvero del sigillo elettronico qualificato o avanzato.

Ove richiesta attestazione di conformità delle copie in considerazione della particolare natura del documento si ricorrerà alle modalità riportate nel medesimo paragrafo 2.2 delle Linee Guida AGID.

Le copie formate secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento e secondo le modalità meglio precisate nell'allegato 7, sostituiscono ad ogni effetto di legge gli originali formati in origine su supporto analogico e sono idonee ad assolvere gli obblighi di conservazione previsti dalla legge.

¹ Definizione di documento informatico (art. 1 del CAD): la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

11. MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI E CONTENUTI MINIMI

Come previsto nel paragrafo 2.1.1 delle Linee Guida AGID, le principali modalità di formazione del documento informatico sono:

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole di interoperabilità di cui all'allegato 2;
- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

“Il documento informatico è imm modificabile se la sua memorizzazione su supporto informatico in formato digitale non può essere alterata nel suo accesso, gestione e conservazione.

Le caratteristiche di imm modificabilità ed integrità del documento informatico sono determinate da una o più delle seguenti operazioni:

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera a):

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza (cfr. par 3.9 delle Linee Guida AGID);
- il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (regolamento eIDAS), valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale;
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera b):

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza (cfr. par 3.9 delle Linee Guida AGID);
- versamento ad un sistema di conservazione.

Nel caso di documento informatico formato secondo le sopracitate lettere c) e d):

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- registrazione nei log di sistema dell'esito dell'operazione di formazione del documento informatico, compresa l'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
- produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.

Al documento amministrativo informatico immutabile vengono associati i metadati che sono stati generati durante la sua formazione. I metadati costituiscono l'insieme di dati associati ad un documento informatico, ad un fascicolo informatico o ad un'aggregazione documentale informatica, necessari per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel sistema di conservazione.

L'insieme minimo di metadati associati al documento informatico è costituito da:

- identificativo univoco e persistente (es.: numero di protocollo);
- il riferimento temporale; data di chiusura del documento, coincide col momento in cui il documento è reso immutabile;
- l'oggetto;
- il soggetto che materialmente ha formato il documento;
- l'eventuale destinatario;
- l'impronta del documento informatico (hash).

Per l'elenco completo dei metadati associabili, si fa riferimento a quanto riportato nel relativo allegato (allegato 5 "Metadati") delle Linee guida AGID.

Occorre che i documenti amministrativi aventi rilevanza esterna e interna contengano pertanto le

seguenti informazioni e rispettino le seguenti indicazioni:

- redazione su carta intestata dell'Ente nel pieno rispetto delle linee guida di utilizzo della stessa;
- oggetto del documento, definito come al par. 23 del presente documento ed all'allegato n. 4.

La redazione degli elementi obbligatori – tra cui l'oggetto – deve essere sempre rispondente agli standard indicati nel presente manuale e nell'allegato 4. Infatti, per assicurare il pieno godimento del diritto all'accesso agli atti deve essere assicurata la piena reperibilità di quest'ultimi, anche per mezzo di una definizione e trascrizione dell'oggetto corretta e standardizzata. A tale scopo rivestono particolare importanza gli elementi accessori che caratterizzano maggiormente il documento, facilitandone il reperimento.

Per la migliore redazione dei documenti vengono allegati al presente manuale dei modelli (allegato 8) di varie tipologie di documenti da utilizzare, all'interno dei quali sono contenuti sia gli elementi obbligatori per la registrazione sul sistema di gestione sia i dati accessori.

Il documento non deve obbligatoriamente contenere il riferimento al numero di fax, coerentemente a quanto disposto dall'art. 14 della legge 98/2013 di conversione del decreto n. 69/2013 c.d. "Decreto del Fare" recante "Misure per favorire la diffusione del domicilio digitale" il quale stabilisce – ai fini della verifica della provenienza delle comunicazioni – che è in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax tra PP.AA.

12. SOTTOSCRIZIONE DEL DOCUMENTO ANALOGICO

Un documento analogico può essere protocollato in ingresso solo se reca firma autografa.

Qualora venga ricevuto un documento privo di firma l'Utente Protocollatore prima di effettuare l'eventuale registrazione, interpella il Responsabile del Servizio Protocollo di UO per le valutazioni del caso.

La sottoscrizione di un documento determina:

- l'identificazione dell'autore del documento;
- la paternità del documento: con la sottoscrizione l'autore del documento si assume la paternità dello stesso anche in relazione al suo contenuto. A questo proposito si parla di non ripudiabilità del documento sottoscritto.

13. SOTTOSCRIZIONE DEL DOCUMENTO INFORMATICO

I documenti informatici possono essere senza firma o sottoscritti con:

- firma a mezzo stampa (art. 3, co. 2 del D.Lgs. n. 39/93);
- firma elettronica;
- firma elettronica avanzata;
- firma elettronica qualificata;
- firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

La firma digitale conferisce al documento informatico le seguenti caratteristiche:

- **autenticità:** la firma digitale garantisce l'identità del sottoscrittore del documento;
- **integrità:** la firma digitale assicura che il documento non sia stato modificato dopo la sottoscrizione;
- **non ripudio:** la firma digitale attribuisce piena validità legale al documento; pertanto, il documento non può essere ripudiato dal sottoscrittore.

14. PROTOCOLLABILITÀ DI UN DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

14.1 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

L'art. 50 comma 4 del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i., impone ad ogni Pubblica Amministrazione di organizzarsi in AOO, coordinando un insieme di uffici, per le quali deve esistere un unico servizio di protocollazione dei documenti in ingresso ed in uscita alla AOO ed un'unica sequenza numerica per l'attribuzione del numero di protocollo.

In considerazione del fatto che i costi di erogazione del servizio di gestione documentale informatizzata sono proporzionali alla quantità di "storage" (memoria) dedicata alla archiviazione corrente dei documenti protocollati, occorre non procurare danni erariali tenendo presente che un documento non deve essere protocollato più volte e che non sono soggetti a protocollo in ingresso ai sensi dell'art. 53 comma 5 del TUDA, le seguenti tipologie di documenti cartacei:

- le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della Pubblica Amministrazione, le note di ricezione circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, i giornali, le riviste, i libri, gli opuscoli, i materiali pubblicitari e biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti, ecc.).

Inoltre, per la natura stessa del documento informatico, non si protocollano:

- le offerte/preventivi di terzi non richiesti, i documenti trasmessi tra Uffici dell'AOO (come

meglio precisato ai paragrafi 9.1 e 9.2), i documenti erroneamente recapitati all'AOO².

Per quanto riguarda i documenti informatici ricevuti via PEC, sono esclusi dalla protocollazione i messaggi PEC di pubblicità, spam, avvisi commerciali, valgono inoltre le norme speciali del CAD in materia. Tali messaggi vengono eliminati dalla casella PEC dopo che ne sia stata data comunicazione al Responsabile della Gestione Documentale ovvero al Responsabile del Servizio di Protocollo di ciascuna UO.

14.2 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Per ogni documento ricevuto o spedito, che non rientri nei casi di esclusione di cui al punto precedente, è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione informatica dei documenti.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni fondamentali in più fasi successive. Ai sensi dell'articolo 53, comma 1, del TUDA:

“La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni:

- numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile secondo le regole di seguito specificate;
- data e protocollo apposto dall'Ente mittente, del documento ricevuto, se disponibili;
- l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.

Il sistema di protocollazione informatica deve consentire la produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno”.

²Con l'esclusione dei casi di cui all'art. 6 c. 2 del DPR 184/2006 impone alla PA ricevente che non si ritenga competente della pratica/istanza presentata, debba trasmetterla d'ufficio alla PA competente.

Sezione 5

GESTIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI

La presente sezione fornisce indicazioni sulla ricezione e trasmissione di documenti amministrativi.

15. FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI

Le fasi della gestione dei documenti analogici e informatici ricevuti sono:

- constatazione della ricezione;
- apertura, ad eccezione della documentazione di cui al par. 42, e valutazione della protocollabilità e della competenza;
- assegnazione informatica e smistamento tramite l'applicativo di protocollo;
- registrazione e segnatura di protocollo;
- scansione (se si tratta di documenti su supporto cartaceo) e produzione dell'attestazione di conformità o di copia semplice;
- fascicolazione e classificazione;
- conservazione.

16. FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI TRASMESSI

Le fasi della gestione dei documenti spediti sono:

- produzione del documento informatico ai sensi della normativa vigente;
- sottoscrizione mediante firma come da par. 13 del presente manuale;
- registrazione di protocollo;
- spedizione come da par. 17;
- tenuta e/o conservazione, come da normativa di settore

17. SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico (PEC o PEO) dichiarato dai destinatari, abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Gli uffici trasmettono i documenti informatici sottoscritti digitalmente dall'indirizzo PEC assegnato all'AOO o all'UO contestualmente alle operazioni di protocollazione e classificazione.

Tali spedizioni non devono essere seguite dalla trasmissione della copia cartacea dell'originale informatico, in quanto è già soddisfatto il requisito della forma scritta ai sensi degli artt. 45 e 47 del CAD.

Non si possono spedire documenti cartacei a imprese, PP.AA. (artt. 5bis e 47 del CAD) e cittadini che abbiano indicato un riferimento telematico.

Qualora il destinatario non fosse in possesso di un indirizzo PEC la copia semplice o, qualora previsto dalla normativa di riferimento, copia conforme del documento informatico, potrà essere inviata a mezzo PEO o a mezzo posta ordinaria/raccomandata⁴.

Le eccezioni – straordinarie e temporanee - devono essere autorizzate dal Responsabile per la gestione documentale.

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto della corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che per loro natura o per espressa indicazione del mittente sono destinate ad essere rese pubbliche (cfr. articolo 47, comma 1, del CAD).

18. RICEZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

Tenuto conto che le principali tipologie di documenti analogici che pervengono alle UO sono fax, telegrammi, documenti consegnati a mano o inviati per posta ordinaria e raccomandate, di seguito si descrive la modalità di ricezione degli stessi.

⁴ Unicamente nei casi previsti dalla normativa di riferimento.

I differenti canali di trasmissione attraverso cui i documenti su supporto cartaceo possono pervenire alle UO sono:

- a) il servizio postale tradizionale;
- b) il corriere espresso;
- c) gli apparecchi fax;
- d) pro manibus.

I documenti di cui alla lettera a), b) e d) – vengono consegnati all'Ufficio Protocollo della UO che, presa visione degli stessi, procede alle operazioni di segnatura, scansione quindi produzione di copia informatica del documento analogico, classificazione e assegnazione, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, dal presente manuale e dai relativi allegati.

Quando la corrispondenza è indirizzata nominativamente non viene aperta. Viene consegnata direttamente all'interessato, che eventualmente, una volta aperta, se la giudicherà rilevante per l'Amministrazione, la consegnerà all'Ufficio di Protocollo della UO per la registrazione.

I documenti di cui alla lettera c), ove ricevuti direttamente dagli Uffici destinatari, in assenza di un sistema informatico che ne consenta l'acquisizione in formato elettronico (fax management), sono trattati come documenti cartacei. Devono quindi essere consegnati dall'Ufficio ricevente all'Ufficio protocollo della UO, che procederà alle operazioni di segnatura, scansione, classificazione e assegnazione, oltre a conservare l'originale analogico.

Se successivamente si riceve lo stesso documento in originale, è necessario attribuire all'originale una nuova segnatura di protocollo con obbligatorio riferimento al carteggio relativo al documento ricevuto in anteprima via fax.

Se il Responsabile del Servizio di Protocollo della UO ricevente rileva differenze sostanziali tra il documento ricevuto via fax e l'originale, l'originale deve essere registrato con un proprio numero di protocollo, con annotazione del caso nella sezione "Annotazioni di Registrazione".

La segnatura di protocollo si appone sul documento e non sulla copertina di trasmissione del fax.

19. RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

I documenti informatici possono essere ricevuti (cfr par. 6):

- sulle caselle istituzionali di PEC e/o PEO;
- sulle caselle PEC e/o PEO di ufficio;
- oppure sulle caselle PEO personali;
- ricezione attraverso supporti digitali.

Ad eccezione dei casi previsti al paragrafo 14.1, tutti i documenti informatici in qualsivoglia modo ricevuti, sono soggetti a registrazione di protocollo.

Nel caso di ricezione su PEO, sarà cura del Responsabile della casella ricevente, trasmettere la documentazione ricevuta all'unità di protocollo per la registrazione. Come nel caso dei fax, la mail di trasmissione non viene protocollata, ad eccezione del caso in cui in essa siano contenute informazioni aggiuntive rispetto agli allegati oggetto di registrazione (es.: precisazione che trattasi di firma autografa sostituita), oppure nel caso in cui essa stessa costituisca il documento. In ogni caso il testo di inoltro interno della corrispondenza deve essere rimosso.

Già in fase di registrazione l'utente protocollatore compie una prima assegnazione del documento individuando quale destinatario della pratica una o più figure tra:

- Organi di Vertice;
- Uffici Dirigenziali/di Coordinamento.

La documentazione indirizzata agli Organi di Vertice e/o al Direttore Generale dovrà essere assegnata all'utente di segreteria incaricato della gestione della corrispondenza e non direttamente ai profili personali degli stessi. La corrispondenza viene assegnata poi ai responsabili di Ufficio (Dirigenti/Funzionari - assegnazione di II livello), che provvederanno a loro volta ad assegnarla alle risorse competenti nelle specifiche materie (assegnazione di III livello).

Nel caso di documenti operativi/attuativi, per i quali è previsto un oggetto ricorrente anche temporaneo, si potrà procedere con l'assegnazione di III livello (es. Documento Unico di Regolarità Contributiva).

La registrazione di protocollo di un documento informatico sottoscritto con firma digitale è eseguita dopo che l'operatore addetto al protocollo ha verificato la validità della firma. La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una sola registrazione con documento principale corrispondente o al corpo del messaggio o ad uno deifile ad esso allegati.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema di protocollazione informatica, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura del protocollo.

Salvo i casi in cui, in relazione a specifici flussi documentali, vi siano particolari previsioni normative, o istruzioni operative per la fruizione di servizi telematici che dispongano diversamente, INDIRE assicura l'accettazione dei documenti elettronici inviati ai suoi uffici tramite posta elettronica, posta elettronica certificata e altri canali telematici oppure consegnati direttamente su supporti informatici rimovibili quando sono prodotti in uno dei formati di cui all'allegato 2 delle Linee Guida AGID " *Formati di file e riversamento*".

20. RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DEI DOCUMENTI

La ricezione dei documenti via PEC comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, una, prodotta solo in caso di corrispondenza scambiata tra indirizzi PEC interoperabili, al servizio di protocollazione informatica.

La prima è assicurata dal gestore del servizio di posta elettronica certificata utilizzato da INDIRE secondo standard specifici; la seconda è generata dall'applicativo di protocollo informatico in uso presso il destinatario e dà comunicazione al mittente del numero di registrazione attribuito al documento da lui trasmesso via PEC.

Nel caso di documento cartaceo consegnato a mano, l'Ufficio di protocollo sarà tenuto a rilasciare l'attestazione di avvenuta protocollazione stampando copia della prima pagina del documento fornito dall'utente, riportante la segnatura di protocollo apposta manualmente sull'originale.

Sezione 6

IL PROTOCOLLO INFORMATICO

21. UTENTI E FUNZIONI PER L'UTILIZZO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Tutti i soggetti, persone fisiche, titolari di un rapporto di diritto con l'istituto, derivante da un contratto di lavoro vengono dotati di un proprio profilo per l'accesso al sistema di gestione documentale e dunque anche al sistema di protocollo informatico. Fanno eccezione a tale regola alcuni particolari contratti di natura occasionale per i quali ragioni di economicità e organizzazione, fanno propendere per una scelta differente.

All'interno del sistema di protocollo si distinguono due tipologie di utenti: utenti abilitati alla gestione delle funzioni di protocollo e utenti abilitati alla sola visione delle registrazioni.

Rientrano nella categoria di soggetti abilitati alla gestione gli utenti con ruolo UOPR – Utenti Protocollatori. Rientrano invece nella seconda categoria di soggetti gli utenti con ruolo ASMI – Utente Assegnatario-Smistatore di protocollo. Di norma gli utenti con il solo ruolo di ASMI hanno accesso limitato alle registrazioni di protocollo: in ricerca hanno cioè la possibilità di accedere unicamente ai protocolli assegnati agli uffici a cui sono collegati tali utenti.

Esiste inoltre l'ulteriore abilitazione di “Supervisore” di protocollo che permette agli utenti così identificati di accedere in ricerca a tutti i dati del protocollo, da chiunque registrati.

Per ragioni di carattere organizzativo, al fine di un migliore e corretto espletamento dell'attività amministrativa, l'Ente può creare ulteriori tipologie di utenti con particolari ruoli e funzionalità nel sistema di gestione.

22. UNICITÀ DEL REGISTRO DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Il registro ufficiale di protocollo informatico ha come finalità quella di consentire la registrazione, la tracciabilità e il reperimento dei documenti ricevuti e trasmessi dall'Amministrazione sia nei rapporti con l'esterno, sia internamente tra i singoli uffici. In coerenza con la normativa vigente, il registro di protocollo è unico per la protocollazione in ingresso e in uscita, e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica per tutta la AOO. La numerazione si chiude al 31 dicembre e ricomincia il primo gennaio dell'anno successivo.

Essa si aggiorna automaticamente e quotidianamente. Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Quindi non è consentito:

- protocollare un documento già protocollato dalla stessa AOO, salvo i casi previsti al paragrafo 18;
- riportare sul documento di riscontro – in uscita - la stessa numerazione assegnata al relativo ingresso (es.: 351/I; 351/U);

In caso di spedizione ed arrivi massivi non si può apporre una segnatura del tipo es.: 1741/1, 1741/2, 1741/3, ecc. oppure, attribuire ad essi lo stesso numero di protocollo salvo i casi di invii multipli a mezzo PEC (cfr. allegato 4).

23. REGOLE GENERALI DI SCRITTURA DI DATI DI PROTOCOLLO

Per una migliore gestione informatizzata dei flussi documentali occorre prestare particolare attenzione alla qualità delle informazioni associate, in fase di protocollazione, ai documenti interessati, al fine di evitare che questi risultino non reperibili o difficilmente rintracciabili.

Nell'allegato 4 sono riportate le regole cui gli Utenti Protocollatori devono attenersi per la corretta registrazione dei dati.

24. DATI OBBLIGATORI DI SISTEMA

Ciascuna registrazione di protocollo contiene i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente che ha prodotto il documento, registrato in forma non modificabile, tranne per gli utenti abilitati alla modifica, nel caso di protocollazione in ingresso;
- il destinatario del documento, registrato in forma non modificabile, tranne per gli utenti abilitati alla modifica, nel caso di protocollazione in uscita;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile, tranne per gli utenti abilitati alla modifica.

Inoltre, pur non essendo dato obbligatorio in fase di registrazione, ai fini della fascicolazione e archiviazione diviene necessario inserire il riferimento al titolare di classificazione e l'identificativo del fascicolo informatico riferito al procedimento in questione.

25. DATI NECESSARI

Ciascuna protocollazione deve altresì, contenere i dati necessari ad assicurare l'efficacia delle registrazioni di protocollo che, in coerenza con la normativa vigente, prevedono elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

Perché l'approccio allo strumento di protocollazione informatica possa divenire il più omogeneo possibile nell'intero Ente, occorre seguire gli step di cui all'allegato n. 4 - "Linee guida per l'utente protocollatore".

26. CONDIZIONI PER TRASMETTERE UN MESSAGGIO DI PEC DIRETTAMENTE DALL'APPLICATIVO DI PROTOCOLLO

Trasmettere un messaggio di PEC equivale a trasmettere un documento informatico firmato digitalmente. Pertanto, i passi specificati nel richiamato allegato n. 4 sono condizioni obbligatorie perché la trasmissione abbia un esito positivo.

27. SEGNATURA DI PROTOCOLLO

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata in maniera contestuale all'operazione di registrazione di protocollo: nel caso di documenti informatici l'operazione è svolta automaticamente dal sistema; nel caso di documenti analogici è compiuta manualmente dall'Utente Protocollatore.

La segnatura 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 apposte od associate al documento mediante l'operazione di segnatura sono quelle elencate nell'art. 9 del DPCM 3 dicembre 2013 e sue s.m.i. e cioè:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- codice identificativo del registro;
- data di protocollo secondo il formato individuato in base alle previsioni di cui all'art. 20, comma 2;
- progressivo di protocollo secondo il formato specificato all'art. 57 del testo unico.

Nel caso di documenti cartacei, la segnatura ha luogo attraverso l'apposizione del "segno" identificativo sul documento. Nel caso di documenti digitali, la segnatura avviene in maniera automatica attraverso l'associazione al documento originario delle informazioni di registrazione. L'applicativo di protocollo in dotazione a INDIRE produce inoltre in automatico una copia del documento principale su cui viene riportata la segnatura. Ciò avviene nel caso in cui lo stesso venga ricevuto o inviato a mezzo PEC, nel caso di documento in arrivo e in partenza nativi digitali e nel caso di documenti interni. Qualora INDIRE si dotasse di nuovi HW e/o SW per ottemperare a nuove leggi e alle norme tecniche vigenti l'innovativo criterio/metodo s'intende automaticamente recepito in questa sede.

L'operazione di acquisizione delle immagini dei documenti cartacei è eseguibile solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita sull'originale cartaceo, in modo da "acquisire" con l'operazione di scansione, come immagine, anche il "segno" sul documento. Il "segno" della segnatura di protocollo deve essere apposto sulla prima pagina dell'originale; il "segno" viene apposto sul retro della prima pagina dell'originale in quei casi in cui non dovesse esserci spazio sufficiente sulla prima pagina.

28. ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

La necessità di modificare i dati obbligatori di cui al par. 11, per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale, comporta l'obbligo di inserire apposita nota esplicativa delle modifiche apportate nell'apposito campo "Annotazioni di registrazione".

Nel caso in cui un documento venga erroneamente protocollato in ingresso anziché in partenza e viceversa, dato che la registrazione non può essere modificata, si deve procedere con la protocollazione corretta inserendo come riferimento di carteggio il n. di protocollo errato e apposita nota esplicativa nel campo "Annotazioni di registrazione".

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo modificata rimangono memorizzate nel registro informatico delle modifiche del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura.

L'aggiornamento dei contenuti minimi di cui al par. 11 mediante integrazione/modifica è disposto mediante la riapertura della scheda associata al numero di protocollo e il salvataggio delle modifiche eseguite. Il sistema registra l'evento ed il suo autore. Anche questa modifica viene memorizzata nel registro informatico delle modifiche del protocollo.

Solo il Responsabile per la gestione documentale è autorizzato ad annullare, ove necessario, ovvero a dare disposizioni di annullamento delle registrazioni di protocollo. In tale ipotesi il sistema registra l'avvenuta rettifica, la data e il soggetto che è intervenuto.

Al momento dell'annullamento di una registrazione di protocollo generale l'applicativo richiede la motivazione e gli estremi del provvedimento di annullamento.

29. REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO

L'applicativo in uso automaticamente produce il registro giornaliero di protocollo costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Esso è prodotto automaticamente dal sistema di gestione del Protocollo informatico, in formato tale da garantirne la non modificabilità, ed archiviato in attesa dell'invio in conservazione sostitutiva. Il registro giornaliero del protocollo e quello delle eventuali modifiche viene firmato digitalmente dal Responsabile per la conservazione il giorno successivo alla sua produzione e inviato in conservazione sostitutiva secondo le regole tecniche di cui al DPCM del 3 dicembre 2013. La firma e l'invio avvengono in maniera automatica da parte del sistema di protocollo, gestito da un conservatore abilitato dall'Agenzia per l'Italia Digitale, ai sensi all'art. 6 comma 7 del DPCM 3 dicembre 2013. Oltre al registro giornaliero il sistema produce a fine anno il registro annuale del Protocollo che viene inviato in conservazione secondo le stesse modalità del registro giornaliero.

30. CONSEGNA DEI DOCUMENTI AGLI UFFICI

Il recapito della posta cartacea avviene direttamente al punto unico di accesso dell'AOO o dell'UO che coincide con l'unità di protocollazione.

A protocollazione avvenuta i documenti informatici e/o le immagini dei documenti cartacei acquisite con lo scanner, sono resi disponibili alle UO attraverso l'operazione di assegnazione informatica sul sistema di gestione documentale.

I messaggi consegnati via PEO o PEC o via applicativo di protocollo, non sono oggetto di stampa se non per motivate necessarie esigenze.

31. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROCESSO DI SCANSIONE

Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione tra quelli indicati nell'allegato 2 delle Linee Guida;

- verifica della correttezza dell'acquisizione delle immagini e della esatta corrispondenza delle immagini ottenute con gli originali cartacei;
- collegamento delle immagini alla rispettiva registrazione di protocollo;
- firma digitale da parte dell'Utente Protocollatore della copia per immagine;
- memorizzazione delle immagini nel sistema di protocollo.

La scansione dei documenti cartacei viene eseguita, se il documento ricevuto è in formato A4 o A3, sempre e per intero (integralmente) ricorrendo alle risorse umane e strumentali interne all'AOO. Tale documento viene archiviato agli atti del protocollo salvo i casi previsti al paragrafo 42 del presente Manuale di gestione.

Sezione 7

REGISTRAZIONE DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI INTERNI

La presente sezione tratta delle modalità di registrazione degli atti amministrativi interni.

In via preliminare si evidenzia che la normativa vigente ha previsto la progressiva eliminazione dei documenti analogici e la totale sostituzione con documenti informatici. Questi pertanto dovranno essere prodotti, registrati e conservati informaticamente, nel rispetto delle norme tecniche del CAD e dei relativi allegati, avvalendosi ove possibile delle funzionalità del software gestionale in uso presso l'Ente.

32. REGISTRI

Sono istituiti registri interni – con numerazione progressiva su base annuale – specifici per le varie tipologie di atti e documenti prodotti dall'Amministrazione nell'esercizio delle specifiche competenze di ciascun organo o ufficio.

Tenuto conto delle attività svolte dall'Istituto, possono essere istituiti, tra gli altri, i seguenti registri:

- registro decreti direttoriali;
- registri dei decreti dirigenziali;
- registro delle delibere;
- registro unico delle fatture e notule;
- registro dei verbali del collegio dei revisori;
- registro dei verbali del CdA;
- registro degli attestati e certificati.

La tenuta di tali registri, ove possibile, deve garantirne l'immodificabilità e consentire il tracciamento di eventuali interventi modificativi legittimi e necessari. In particolare, questi registri devono essere formati e conservati su supporto informatico, ove possibile mediante l'utilizzo di specifiche funzionalità del software gestionale in uso nell'Ente. I registri devono riportare le seguenti indicazioni essenziali, idonee ad assicurare la corretta individuazione degli atti stessi:

- numero progressivo di registrazione;
- data di registrazione;

- indicazione sintetica dell'oggetto (secondo le modalità tecniche di cui all'allegato 4 del presente manuale);
- ufficio o/e soggetto responsabile dell'istruttoria;

In ogni caso, possono essere istituiti altri registri interni, per la corretta ed efficiente archiviazione e reperimento degli atti e dei documenti, in attuazione di disposizioni normative particolari, o su iniziativa dei responsabili dei singoli uffici (a titolo meramente esemplificativo, il registro degli atti di liquidazione, registri dei verbali dei vari organi collegiali etc.). Le caratteristiche specifiche di tali registri devono essere conformi alle disposizioni di legge, in particolare in materia di informatizzazione della pubblica amministrazione, e a quanto stabilito dai responsabili degli uffici competenti.

Sezione 8

GESTIONE DELLA MEMORIA DOCUMENTARIA

La presente sezione riporta i criteri di gestione del "sistema di conservazione", che assicura la conservazione a norma dei documenti elettronici o analogici, e la disponibilità dei fascicoli informatici o cartacei, stabilendo le regole, le procedure, le tecnologie e i modelli organizzativi da adottare per la gestione di tali processi.

Questa sezione tiene conto del fatto che progressivamente, in base alla vigente normativa, tutti i documenti della pubblica amministrazione dovranno essere di natura informatica.

33. ARCHIVIO: CORRENTE, DEPOSITO, STORICO

Per la custodia di tutta la documentazione prodotta internamente e di natura provvedimentoale, ovvero oggetto di corrispondenza interna ed esterna (e quindi registrata a protocollo) o comunque rilevante per l'azione amministrativa, INDIRE definisce nel proprio manuale, le modalità di gestione degli archivi rifacendosi alla seguente articolazione archivistica (cfr. anche art. 41 comma 1 del Codice dei Beni Culturali):

- **archivio corrente:** atti concernenti gli affari in corso o esauriti entro 10 anni;
- **archivio deposito:** atti riguardanti gli affari esauriti entro 30 anni;
- **archivio storico:** atti relativi agli affari esauriti da oltre 30 anni, soggetti a operazione di scarto da parte di apposita commissione.

Nelle more della messa a regime del nuovo sistema di fascicolazione informatica dei documenti, il sistema di protocollo informatico conserva nel suo archivio elettronico tutti i documenti originati e ricevuti ivi caricati dalla messa in esercizio dello stesso e pertanto funge da archivio corrente informatico per la documentazione inviata e ricevuta dall'Amministrazione, internamente ed esternamente.

La conservazione digitale a norma dei documenti informatici viene garantita attraverso un conservatore terzo accreditato ai sensi della vigente normativa (cfr. DPCM 3 dicembre 2013, art.6 comma 7).

Negli archivi digitali le fasi di archiviazione si distinguono in:

- **archivio corrente:** contiene i fascicoli relativi a procedimenti in fase di espletamento;
- **archivio di deposito:** sistema di conservazione dove vengono inviati, attraverso procedure di versamento, i fascicoli contenenti procedimenti conclusi;

- **archivio storico:** viene conservata nell'archivio storico la documentazione non soggetta a scarto decorsi i tempi previsti dalla normativa vigente in materia.

L'archiviazione corrente dei documenti analogici è effettuata a cura e sotto la responsabilità dell'Ufficio protocollo dell'UO, con la supervisione ed il supporto tecnico del Responsabile degli Archivi.

Per quanto riguarda l'archivio di deposito, posto che l'Amministrazione non ha spazi sufficienti e idonei ad ospitare quantità ingenti di documenti analogici, la stessa, previa acquisizione della necessaria autorizzazione da parte della competente Sovrintendenza archivistica, ha esternalizzato il servizio stesso. In particolare, tale servizio è affidato a società terza in possesso dei seguenti requisiti e caratteristiche:

- Requisiti speciali del fornitore:
 - possesso della certificazione ISO 9000;
 - esperienza documentata nel settore di almeno 5 anni.
- Requisiti dei locali in cui viene custodita e conservata la documentazione:
 - Certificato di agibilità;
 - Presenza di un impianto di climatizzazione tale da garantire una temperatura e un tasso di umidità dei locali in conformità con le indicazioni del MiBAC e delle Soprintendenze Archivistiche, e indicativamente tra i 15° e i 18° e tra il 50% e il 60%;
 - Presenza di un impianto di illuminazione tale da garantire un'illuminazione normale in conformità con le indicazioni del MiBAC e delle Soprintendenze Archivistiche, e indicativamente minore di 50 lux;
 - Presenza di un adeguato impianto di allarme antifurto;
 - Presenza di un adeguato impianto antincendio;
 - CPI (certificato di prevenzione incendi) in corso di validità rilasciato dal Comando dei Vigili del Fuoco, oppure di DIA di cui all'art. 3 comma 5 del DPR 12/01/1998 n. 37 e della relazione tecnica che attesti lo stato di avanzamento della procedura di rilascio del CPI;
 - Presenza di adeguati dispositivi antiallagamento.

Periodicamente viene svolta l'operazione di scarto della documentazione analogica conservata sia nell'archivio corrente, sia nell'archivio di deposito, a cura del Responsabile degli Archivi,

secondo le norme vigenti e con le modalità meglio specificate al paragrafo 35 del presente manuale.

Infine, il Responsabile degli Archivi sovrintende alle operazioni relative alla tenuta dell'archivio storico, garantendo il pieno rispetto delle vigenti norme di legge.

34. CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

La classificazione è l'operazione obbligatoria ex lege, finalizzata all'organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze della AOO.

Mediante la classificazione si assegna al documento un indice costituito da titolo, classe, sottoclasse.

Le operazioni di classificazione possono essere svolte in momenti diversi: in una prima fase si inseriranno i dati di protocollazione, successivamente quelli del fascicolo. Gli utenti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti sono di norma quelli a cui viene assegnato in via definitiva (assegnatari di III livello).

Per i documenti ricevuti ed inviati dall'Amministrazione, internamente ed esternamente, in quanto tali oggetto di protocollazione la classificazione avviene in prima battuta, già sulla base del titolario di classificazione (allegato 5).

Nel caso di documenti inviati dall'Amministrazione è cura dell'ufficio che ha prodotto il documento indicare all'interno dell'atto stesso, il titolario di classificazione ed il relativo fascicolo, cosicché l'Utente Protocollatore in fase di registrazione possa inserire le corrette informazioni relative alla conservazione della pratica.

Il titolario di classificazione dell'Ente è strutturato su 2 livelli e suddiviso in più categorie, individuate di norma per funzioni. Pertanto, la protocollazione e la conseguente classificazione dei documenti oggetto di corrispondenza avvengono secondo tale schema generale. Nella fase finale dell'iter i documenti oggetto di protocollazione vengono poi inseriti nel relativo fascicolo, secondo le indicazioni di cui alla successiva sezione 9. Con ciò trova completamento la classificazione del documento.

Per i documenti prodotti dall'amministrazione, di cui al precedente paragrafo 11, la classificazione avviene mediante due distinte operazioni:

- la registrazione, ovvero l'inserimento dell'atto nel relativo registro immodificabile, di cui al par. 32;
- la fascicolazione, ovvero l'inserimento dell'atto in uno specifico fascicolo, nuovo o già

esistente, informatico o analogico, secondo le indicazioni di cui alla successiva sezione 9.

Con ciò trova completamento la classificazione del documento.

Come specificato al precedente paragrafo 27, sui singoli documenti inviati e ricevuti dall'amministrazione, oggetto di protocollazione e così classificati, deve essere riportata la segnatura di protocollo contenente tutti gli elementi essenziali sopra evidenziati.

Su ciascun atto prodotto dall'amministrazione, deve invece essere riportato, ovvero associato informaticamente, il numero di registrazione dell'atto medesimo e il numero del fascicolo all'interno del quale è stato archiviato. Attraverso queste operazioni si assicura, fisicamente e giuridicamente, la riconducibilità di qualsiasi documento o atto ad un contesto e ad una procedura specifica e si garantisce altresì la reperibilità degli stessi.

In sintesi, la classificazione dei documenti, ovvero l'organizzazione degli stessi secondo un criterio logico, avviene con modalità parzialmente diverse per i documenti oggetto di protocollazione e quelli prodotti internamente e quindi oggetto di registrazione, ma si fonda su criteri logici assolutamente sovrapponibili e corrispondenti.

35. SELEZIONE E SCARTO ARCHIVISTICO

Nel manuale di conservazione, di cui al paragrafo 4.6 delle Linee Guida, insieme al titolario di classificazione (allegato 5) sarà presente anche un Massimario di scarto. Ciò serve a produrre annualmente l'elenco dei e dei fascicoli per i quali è trascorso il periodo obbligatorio di conservazione e che quindi sono suscettibili di scarto archivistico. I documenti selezionati per la conservazione permanente sono depositati, contestualmente agli strumenti che ne garantiscono l'accesso, nell'Archivio di Stato competente per territorio o trasferiti nella separata sezione di archivio secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni in materia di tutela dei beni culturali.

Tutte le attività di scarto avvengono a cura e sotto la responsabilità del Responsabile degli archivi, di concerto con il Responsabile della conservazione.

Sezione 9

FASCICOLI

Nella presente sezione viene definita la gestione dei fascicoli, al fine di archiviare, in base alla classificazione assegnata, tutti i documenti appartenenti ai procedimenti amministrativi.

36. FORMAZIONE E IDENTIFICAZIONE DEI FASCICOLI

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o serie documentarie. L'apertura dei fascicoli è effettuata dai responsabili di servizio o di procedimento, o dai collaboratori abilitati a questa funzione. La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura, che prevede la registrazione nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- classificazione;
- numero del fascicolo (la numerazione dei fascicoli è annuale e indipendente per classificazione);
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- ufficio assegnatario;
- responsabile del procedimento, se informazione disponibile.

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli.

37. PROCESSO DI FORMAZIONE DEI FASCICOLI

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, i responsabili di servizio e procedimento, o i collaboratori assegnatari finali del documento, stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso oppure se da avvio a un nuovo procedimento, in quest'ultimo caso aprono un nuovo fascicolo (seguendo le procedure descritte nel paragrafo precedente).

I responsabili di servizio e procedimento o i collaboratori assegnatari, hanno cura di inserire nei fascicoli i documenti in arrivo, già protocollati e classificati dall'Ufficio Protocollo. I documenti prodotti dall'Ente sono fascicolati da chi li scrive; pertanto, perverranno all'utente protocollatore già con l'indicazione dell'identificativo di fascicolo.

Nel caso di documenti informatici, il sistema provvede automaticamente, dopo l'assegnazione del numero di fascicolo, a inserire il documento nel fascicolo informatico stesso. I documenti analogici sono fisicamente inseriti nei fascicoli cartacei dal responsabile di servizio/procedimento o dai collaboratori.

Ai documenti informatici prodotti tramite gli applicativi gestionali e l'utilizzo di modelli standard o creati dall'utente attraverso moduli e formulari, resi disponibili mediante servizi on line, sono associati automaticamente dal sistema di gestione documentale i metadati minimi del fascicolo informatico o aggregazione documentale informatica cui appartengono o a cui danno avvio.

Il sistema in fase di protocollazione fascicola in automatico le fatture elettroniche.

38. MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI DEI FASCICOLI

La riassegnazione di un fascicolo è effettuata, su istanza scritta dell'ufficio che ha in carico il fascicolo, dal responsabile di procedimento che provvede a modificare le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inviare il fascicolo all'ufficio del responsabile del procedimento di nuova assegnazione. Delle operazioni di riassegnazione è conservata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

39. FASCICOLO IBRIDO

Il fascicolo ibrido è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti a un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti. L'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema di gestione documentale mediante il codice del fascicolo (formato da indice di classificazione, anno di apertura e numero del fascicolo).

40. FASCICOLO INFORMATICO

Il fascicolo informatico costituisce un'aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento. Nella pubblica amministrazione il fascicolo informatico collegato al procedimento amministrativo è creato e trattato secondo le disposizioni stabilite dall'articolo 41 del Codice dell'Amministrazione digitale Dlgs 82/2005 come modificato dal Dlgs 217/2017.

Il fascicolo informatico è gestito tramite il sistema di gestione documentale e protocollo informatico.

Il fascicolo informatico può contenere sia documenti digitali che copie immagine e copie informatiche di documenti analogici.

41. METADATI DEI FASCICOLI INFORMATICI

Al fascicolo informatico è associato l'insieme dei metadati, come definito dalla normativa vigente in materia di documenti informatici (cfr. Linee Guida di Agid, Allegato 5 I metadati).

42. TENUTA DEI FASCICOLI DELL'ARCHIVIO CORRENTE

I fascicoli dell'archivio corrente, relativi agli affari in corso di trattazione o comunque necessari allo svolgimento delle attività correnti, sono formati e gestiti a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza.

I documenti e i fascicoli informatici sono gestiti e conservati nei sistemi messi a disposizione dal conservatore accreditato.

43. PASSAGGIO DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO

Con riguardo alla conservazione dei documenti amministrativi, in mancanza di spazio fisico dove conservare i fascicoli cartacei, gli uffici competenti per materia individuano quelli che sono da versare nell'archivio di deposito in quanto relativi ad affari o procedimenti conclusi, o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti.

I fascicoli oggetto di trasferimento vengono inviati all'archivio di deposito. Se si tratta di documenti analogici, del trasferimento deve essere assicurata una idonea traccia. Se si tratta di fascicoli informatici, il trasferimento avviene mediante un'apposita funzione del sistema di gestione integrato. Il trasferimento dei fascicoli e dei relativi documenti digitali deve assicurare in ogni caso il rispetto di tutte le norme tecniche previste dalla vigente normativa in materia di conservazione digitale.

In tutti i casi, il trasferimento deve essere effettuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli avevano nell'archivio corrente.

Il Responsabile della Gestione Documentale, di concerto con il Responsabile della Conservazione, coordina e monitora la formazione e la conservazione di un elenco dei fascicoli trasferiti nell'archivio di deposito, ovvero in conservazione, tanto per i documenti informatici che per quelli cartacei.

Sezione 10

GESTIONE ECCEZIONI ED EMERGENZE

Nella sezione seguente vengono presentate tutte le casistiche in cui un documento viene gestito in maniera non standard o comunque non rispondente alle procedure tipo.

44. REGISTRO DI EMERGENZA

Il Responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su registri di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema per un periodo superiore alle 24 ore o comunque in caso di necessità non rinviabili (es. scadenze per l'invio o la ricezione di documenti, domande, offerte). Le condizioni che si devono verificare per l'attivazione del registro di emergenza, le modalità di attivazione del registro stesso, i modelli per le registrazioni e per le autorizzazioni e le revoche delle stesse sono riportati nell'allegato 6 "Regole e modelli per l'attivazione e la gestione del registro di emergenza".

In ogni caso si applicano le modalità di registrazione dei documenti sul registro di emergenza e di recupero delle stesse nel sistema di protocollo informatico, in ottemperanza all'articolo 6³ del

³ Articolo 63 - Registro di emergenza

1. Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica. Sul registro di emergenza 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.
2. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.
3. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente.
4. 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 del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea.
5. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

TUDA. Il Registro di emergenza si rinnova ogni anno solare, e pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno. Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza. I documenti inseriti nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale. La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

41. DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti alla AOO, per il tramite dei punti di accesso di ciascuna UO, sono effettuate di norma nella giornata di arrivo e comunque entro 24 ore dall'arrivo stesso.

In particolare, devono essere registrati nella giornata di arrivo i seguenti documenti:

- atti giudiziari;
- offerte nel caso di una procedura di gara;
- domande nel caso di procedure di selezione.

Laddove la registrazione dei documenti non possa avvenire entro il termine suindicato, per ragioni oggettive e comprovate (es. orario di consegna del documento presso il punto di accesso), la stessa deve essere comunque effettuata con la massima celerità e in ogni caso non oltre tre giorni consecutivi dalla ricezione.

In casi eccezionali, da motivare per iscritto, il Responsabile di Gestione Documentale, o i Responsabili del Servizio di Protocollo di UO, possono autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando comunque un limite massimo e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, al timbro datario d'arrivo, esplicitandone l'autorizzazione attraverso apposite note interne. Il Responsabile verifica pertanto che tale timbro sia sempre presente sui documenti, in modo da assicurare certezza circa l'effettiva data di consegna. Nei confronti dei terzi mittenti, ad esempio ai fini del decorso di termini legali, assume valore legale la data effettiva di consegna del documento, come risultante dalle segnature suddette.

42. DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO INDIRIZZATI AL PERSONALE DELL'AOO, LETTERE ANONIME O NON SOTTOSCRITTE, DOCUMENTI INERENTI GARE D'APPALTO

La posta indirizzata nominativamente al personale della AOO viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta e presane visione del contenuto, valuta se il documento ricevuto sia o meno di carattere privato. In caso di documento attinente all'attività lavorativa o comunque l'Amministrazione, il documento deve essere immediatamente riconsegnato agli addetti all'Ufficio Protocollo.

La corrispondenza cartacea riportante l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" o simili, o comunque dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma viene protocollata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili. L'Ufficio responsabile dell'istruttoria della procedura di gara cura la corretta conservazione, sottochiave, dei plichi originali pervenuti, sino alla scadenza dei termini di presentazione delle offerte. La documentazione, una volta completate tutte le operazioni di gara e aperte le buste contenute nel plico generale, a cura del RUP e/o della Commissione di gara, viene restituita al protocollo per l'acquisizione tramite scansione completa della documentazione, oltre che per l'apposizione di una nuova segnatura di protocollo, da collegarsi a quella iniziale. Infine, tale documentazione viene riconsegnata all'ufficio responsabile dell'istruttoria per l'archiviazione e la conservazione cartacea.

Analogamente si procede nel caso di procedure di gara gestite interamente con mezzi informatici -ai sensi degli artt. 56 e 58 del D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii. (Codice dei contratti pubblici). In questo caso le offerte vengono ricevute direttamente mediante strumenti informatici (piattaforme di negoziazione o buste con doppia cifratura) che assicurano la immodificabilità del contenuto delle buste elettroniche fino alla scadenza dei termini. Dopo la loro apertura da parte del RUP, la risorsa responsabile dell'istruttoria procede ad inviare al protocollo la documentazione contenuta nelle "buste", perché venga registrata ed assegnata al RUP e all'ufficio competente.

Le stesse regole procedurali si applicano in caso di domande di partecipazione a procedure selettive o di natura comunque concorsuale.

Lettere anonime, documenti non firmati e documenti con firma illeggibile pervenuti a qualunque ufficio dell'Ente devono essere protocollati specificando "Mittente MANCANTE", nel campo "Mittente" della procedura prevista dal PdP.

I documenti per i quali è possibile individuare il mittente ma privi di sottoscrizione vengono

protocollati apponendo nel campo “Note di registrazione”, la dicitura “Documento privo di sottoscrizione”. Nel caso in cui il documento in questione sia parte della documentazione relativa ad un determinato procedimento amministrativo, l’eventuale regolarizzazione sarà disposta a discrezione del responsabile del procedimento o dell’ufficio competente.

Per i documenti con sottoscrizione indecifrabile e privi di ogni altro elemento utile ad identificarne il mittente, si procede alla protocollazione apponendo la dicitura “Firma illeggibile” nel campo “Note di registrazione”.

Sezione 11

TERMINI E MODALITÀ D'USO DELLA POSTA ELETTRONICA

43. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

Alle caselle di posta elettronica certificata dell'Ente, così come individuate nell'allegato 1, si applicano le regole di utilizzo di cui all'allegato 2.

44. POSTA ELETTRONICA ORDINARIA (PEO)

Alle caselle di posta elettronica ordinaria istituzionali dell'Ente, così come individuate nell'allegato 1, si applicano le regole di utilizzo di cui all'allegato 2.

Sezione 12

NORME TRANSITORIE E FINALI

45. PUBBLICITÀ DEL PRESENTE MANUALE

Il presente manuale, ai sensi della normativa vigente, è reso disponibile alla consultazione del pubblico e del personale, secondo le seguenti modalità:

- è resa disponibile al personale mediante invio alla mailing list interna;
- è pubblicata sul sito internet di INDIRE, www.indire.it, nella sezione AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE;

Inoltre, copia del presente manuale può essere inviata, per opportuna conoscenza, all'Agenzia per l'Italia Digitale e alla Sovrintendenza per i Beni Archivistici.

ELENCO DEGLI ALLEGATI

allegato 1	Elenco delle UO individuate presso INDIRE, Punti unici di accesso e soggetti abilitati con Profili/Ruoli relativi alla gestione documentale
allegato 2	Regole e modalità di utilizzo della PEC e della PEO istituzionale
allegato 3	Misure di sicurezza delle informazioni e dei dati
allegato 4	Linee guida per l'utente protocollatore
allegato 5	Titolario di protocollo/classificazione
allegato 6	Regole e modelli per l'attivazione e la gestione del registro di emergenza
allegato 7	Modelli per la riproduzione cartacea di documenti informatici e per l'attestazione di conformità all'originale cartaceo di documenti informatici
allegato 8	Modelli di atti e documenti
allegato 9	Precedente Titolario di protocollo INDIRE
allegato 10	Formato dei documenti ricevuti-prodotti in forma elettronica
allegato 11	Elenco delle Classi documentali