

PROTOCOLLO INFORMATICO

MANUALE DI GESTIONE

(D.P.C.M. 31.10.2000 - ART.5)

Approvato con deliberazione di Giunta n. 31 del 28.05.2004

1. Premessa

Tutte le pubbliche amministrazioni sono tenute ad introdurre il protocollo informatico in formato elettronico, secondo quanto stabilito dalla normativa di cui al DPR del 28 dicembre 2000, n. 445 che è il decreto di riferimento per la stesura di questo documento.

L'art. 5 del DPCM del 31 ottobre 2000, contenente le "Regole tecniche sul protocollo informatico", prevede inoltre che le pubbliche amministrazioni redigano un *Manuale di Gestione* per il sistema di gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi.

Questo Manuale può essere considerato come uno strumento operativo che può rappresentare un primo e significativo passo verso un aumento della qualità operativa e di efficienza dei servizi dell'Ente.

Partendo dal presupposto che l'archivio non è un magazzino, ma è un servizio, il DPCM del 31 ottobre 2000 prevede che il *Manuale* affronti alcuni aspetti, quali la gestione e la tenuta dei documenti su vari supporti cartacei e non, la migrazione dei documenti informatici, l'introduzione dei piani di classificazione (titolari), dei massimari di conservazione e del prontuario di selezione, nonché la definizione delle linee strategiche legate al sistema archivistico e al sistema di flusso di lavoro e delle procedure ad esso collegate.

Questo *Manuale* è pertanto rivolto a tutti i responsabili di servizio e al personale di tutti i livelli, come strumento di lavoro per la gestione dei documenti, dei procedimenti amministrativi che sono chiamati a trattare e dei quali sono individuati come responsabili.

Il *Manuale*, infatti, descrive le fasi operative del sistema per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, individuando per ogni azione o processo i rispettivi livelli di esecuzione, responsabilità e controllo, in una visione d'insieme – senza soluzioni di continuità – dal protocollo all'archivio storico.

2. Definizioni

Ai fini del presente manuale di gestione si intendono per:

- a) "**Ente**": Comune
- b) "**A.O.O.**": l'Area Organizzativa Omogenea, ai sensi del DPR 445/2000 e successive modifiche e integrazioni.
- c) "**Organi**": il Consiglio, la Giunta del
- d) "**Presidente**" e "**Segretario**": il Sindaco e il Segretario del
- e) "**Documento**": ogni testimonianza o rappresentazione materiale, comunque formata, del contenuto di atti anche interni dell'Ente e/o comunque utilizzati ai fini dell'attività dello stesso, ai sensi del DPR 445/2000; possono presentarsi su supporto cartaceo, telematico (fax), informatico (e-mail), magnetico (cassette, CD o altro).

f) "**Corrispondenza**": i documenti ricevuti o trasmessi dall'Ente e i documenti interni prodotti durante lo svolgimento della propria attività o l'esercizio delle proprie funzioni.

g) "**Registrazione**": la memorizzazione di informazioni riguardanti l'operazione di protocollo.

h) "**Protocollo**" la raccolta ordinata e sistematica di tutte le registrazioni della corrispondenza in un protocollo unico, cui possono accedere tutte le Aree tramite la rete informatica.

i) "**Protocollo d'emergenza**": il registro cartaceo di protocollo da utilizzarsi nel caso in cui non sia operativo il programma informatico di protocollo.

j) "**Dato personale**": qualsiasi informazione relativa a persona fisica, giuridica, ente o associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso il numero identificativo personale, ai sensi della L. 675/96 e successive modifiche e integrazioni.

k) "**Atti riservati**": i documenti che, per le informazioni e/o i dati personali in essi contenuti, rivestono carattere di riservatezza ai sensi di legge e del regolamento ex L. 241/90.

l) "**Classificazione**": l'attribuzione di elementi codificati di collegamento allo schema logico di ordinamento dell'archivio (titolario). Essa è costituita da una sequenza di livelli gerarchicamente ordinati.

m) "**Titolario**": lo schema di classificazione cui deve ricondursi la molteplicità dei documenti per consentirne la protocollazione secondo un ordine logico che rispecchia, anche storicamente, lo sviluppo dell'attività svolta dall'Ente.

3. Manuale di gestione

a) Pianificazione

Non è ammesso alcun tipo di protocollo interno, né qualsiasi altra forma di registrazione sostitutiva del protocollo.

Ciascun documento trasmesso o ricevuto da Organi o Servizi interni all'Ente riporta un solo numero di protocollo.

b) Piano di sicurezza dei documenti informatici

Sulla base del D.Lgs. 196/2003 il Comune diha adottato un piano per la sicurezza relativamente all'archiviazione ed al trattamento dei dati sensibili e alla loro circolazione controllata e sicura nella rete. Sono stati individuati i seguenti tre livelli:

- sicurezza dei computers,
- sicurezza da intrusioni nella rete,
- sicurezza del software usato nella rete.

Sicurezza dei computers (Sicurezza dei dati depositati in un elaboratore)

La misura minima di sicurezza è stata individuata nell'obbligo per il soggetto titolare di utilizzare una parola chiave che inibisca l'accesso al sistema (password di bios) o anche solamente ai dati. E' stata inoltre predisposta una password sullo screensaver che si attiva automaticamente in caso di assenza prolungata dell'operatore dal posto di lavoro.

Ogni utente accede alle aree condivise e alle procedure dell'Ente attraverso una propria password e accede ai dati archiviati attraverso opportuni programmi che richiedono un'ulteriore password in base al ruolo funzionale ricoperto all'interno del proprio Servizio.

Nel momento in cui l'Ente adotterà il sistema di gestione di flussi documentali in collegamento con il protocollo informatico il piano di sicurezza dei documenti informatici sarà predisposto sulla base delle linee guida poc'anzi illustrate.

Sicurezza da intrusioni nella rete

La rete informatica risulta protetta da intrusioni esterne grazie all'adozione di un firewall di accesso ed alla compartecipazione alla rete protetta MPLS. L'unico accesso esterno di tutta la rete provinciale MPLS è ulteriormente protetto da intrusioni mediante firewall di sicurezza.

Sicurezza del software usato nella rete.

I software usati nella rete risultano tutti acquistati da produttori qualificati e sono idoneamente protetti da sistemi antivirus (Norton e Panda Antivirus).

Le abilitazioni sono rilasciate dal responsabile del servizio informatico ed ogni utente può variare autonomamente la propria password ma non modificare il proprio profilo relativo alle autorizzazioni sulle singole procedure e sulle specifiche operazioni che può seguire sugli archivi, precedentemente concordata con il responsabile del servizio.

c) Modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno e all'esterno dell'A.O.O.

All'interno dell'A.O.O. i documenti informatici vengono scambiati mediante l'utilizzo della rete.

All'esterno dell'A.O.O. i documenti vengono trasmessi ai comuni della Comunità Montana "Cadore-Longaronese-Zoldano" mediante la rete intranet, opportunamente realizzata, mentre per gli altri enti o soggetti, i documenti vengono trasmessi attraverso la rete internet.

d) Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni

L'ufficio protocollo deve provvedere all'apertura della corrispondenza, alla registrazione dei documenti in arrivo e alla loro assegnazione ad Organi e Servizi. Deve inoltre protocollare anche i documenti in partenza.

La corrispondenza in arrivo e in partenza è oggetto di registrazione obbligatoria nel protocollo.

Ciascun documento ricevuto o spedito viene inserito, in forma permanente e non modificabile, con le seguenti informazioni con riferimento alla registrazione:

- il numero progressivo di protocollo, assegnato automaticamente dal sistema;
- la data di registrazione, assegnata automaticamente dal sistema;
- mittente per i documenti ricevuti o il destinatario/i per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- data e protocollo del documento ricevuto;
- l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, a sensi di legge
- la digitalizzazione del documento se cartaceo o l'archiviazione diretta se già digitale (mail, foglio di calcolo, documento di testo, ecc.).

Con riferimento alla segnatura:

- il numero progressivo di protocollo;
- la data di protocollo
- l'identificazione dell'area organizzativa individuata.

Con riferimento alla classificazione:

- Gli elementi di classificazione previsti dal titolario allegato al manuale.

Sui documenti cartacei in arrivo la segnatura va apposta attraverso un timbro o un'etichetta; i documenti informatici devono essere muniti di una segnatura equivalente a quella applicata ai documenti cartacei. La segnatura consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

L'operazione di segnatura va effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo per la corrispondenza in arrivo, in partenza e interna.

e) Corrispondenza in arrivo.

La corrispondenza in arrivo, anche se indirizzata al Sindaco, al Segretario, Funzionario o Assessore, deve essere aperta dall'ufficio protocollo di norma nel medesimo giorno lavorativo di ricezione e contestualmente protocollata, salvo le eccezioni indicate nel successivo paragrafo.

f) L'ufficio protocollo deve provvedere alla registrazione, segnatura e classificazione del documento.

La corrispondenza non deve essere aperta nei seguenti casi:

- corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto" o simili, o comunque quella dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara;
- corrispondenza indirizzata nominativamente con l'indicazione "riservata", "personale", "confidenziale" o simili.

Registrazione a protocollo della busta di una gara.

La corrispondenza in busta chiusa riportante la dicitura "offerta", "gara d'appalto" o simili, o comunque quella dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara, non viene aperta, restando comunque obbligatoria, per quest'ultima, la registrazione, con l'apposizione del numero di protocollo e della data e ora di registrazione direttamente sulla busta.

La commissione di gara provvede, successivamente, ad aprire, la busta con l'offerta economica per l'aggiudicazione di lavori, forniture o servizi. Il responsabile del procedimento amministrativo ha l'obbligo di conservare la busta come elemento probante l'avvenuta ricezione del documento nei termini previsti.

Corrispondenza con l'indicazione "riservata", "personale" o simili.

La corrispondenza che riporta l'indicazione "riservata", "personale" o simili, deve essere consegnata alla persona in indirizzo e non va protocollata salvo specifica richiesta della stessa.

Corrispondenza in partenza.

I documenti in partenza devono essere protocollati e classificati dalle postazioni di protocollo con l'indicazione dell'Ente. Contestualmente va effettuata la segnatura sull'originale, sulla copia e sugli eventuali allegati.

Copia del documento e copia degli eventuali allegati prodotti devono essere conservati presso l'archivio corrente dell'area o Servizio che lo ha prodotto.

Ogni documento deve riguardare un unico oggetto riportato in maniera non generica, ma sintetica e chiara.

Viene inoltre eseguita l'archiviazione ottica se il documento è cartaceo o l'archiviazione diretta del documento se in formato digitale (mail, foglio di calcolo, documento di testo, ecc.).

g) Elenco documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Non sono soggetti a registrazione, ai sensi di legge, le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazione, i biglietti di auguri.

I documenti di natura contabile prodotti ed emessi dall'Ente con numerazione progressiva, in serie precostituite (es. mandati di pagamento, fatture, buoni d'ordine e simili) non sono altresì oggetto di protocollazione.

h) Documenti soggetti a duplice registrazione (FACOLTATIVO): si allega copia della risposta di un quesito Ancitel

- registrazione obbligatoria nel protocollo;
- registrazione particolare, non sostitutiva del protocollo.

Tali atti vengono individuati nei seguenti documenti:

deliberazione di organi collegiali, decreti del Presidente, determinazioni dirigenziali, ordini di servizio, verbali, circolari, contratti, e comunque quelle tipologie documentarie registrate con numerazione progressiva su appositi repertori.

i) Sistema di classificazione {titolario} e piano di conservazione

Il sistema di classificazione avviene sulla base del titolario allegato al presente manuale.

l) Modalità di produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

Registrazione

Le registrazioni di protocollo avvengono tramite il programma informatico che non consente la loro modificabilità, contemporaneamente all'operazione di segnatura.

Eventuali operazioni di annullamento o modifica di registrazione devono risultare registrate.

La classificazione del documento è da considerare tra le informazioni obbligatorie, eventualmente modificabili.

Annullamento di informazioni obbligatorie nella registrazione.

L'annullamento anche di un solo campo delle informazioni registrate in forma non modificabile, che si rendesse necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati, comporta la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unicamente alla data, all'ora e all'autore della modifica.

Tutte le informazioni annullate devono rimanere memorizzate nella base dati.

La procedura per indicare l'annullamento deve riportare la dicitura "annullato" in posizione sempre 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.

Conservazione del registro di protocollo.

Si deve provvedere quotidianamente al salvataggio in back-up di sicurezza, del registro giornaliero di protocollo, al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni.

Entro il mese di gennaio di ogni anno, il responsabile dell'ufficio protocollo deve provvedere alla stampa del registro di protocollo dell'anno precedente.

La sicurezza e l'integrità dell'archivio del protocollo sono garantite dal sistema informatico con le seguenti modalità:

Conservazione delle registrazioni di protocollo

La sicurezza e la conservazione nel tempo delle registrazioni sono garantite dalle procedure di salvataggio della Base Dati su supporti rimovibili. E' previsto almeno un salvataggio giornaliero da impiegare per il ripristino del sistema in caso, di gravi malfunzionamenti.

Non modificabilità della registrazione di protocollo

Le registrazioni di protocollo sono conservate in un DataBase al quale si può accedere solo mediante le funzionalità della procedura applicativa; non è quindi possibile a nessun utente, nemmeno all'amministratore di sistema, modificare i file fisici nei quali sono memorizzati i dati ed alterare di, conseguenza le registrazioni di protocollo. La procedura applicativa non permette la correzione delle informazioni obbligatorie e non modificabili, siano esse generate in automatico dal sistema (numero progressivo, data) o inserite dall'operatore (ad esempio, mittente/destinatario, oggetto).

Contemporaneità delle operazioni di registrazione e segnatura

Per dare una maggiore garanzia della contemporaneità delle due operazioni il sistema informatico potrà, emettere, al momento dell'inserimento di una nuova registrazione di protocollo, un'etichetta adesiva contenente tutti dati della segnatura da apporre sul documento. In caso di impossibilità di ottenere l'etichetta si utilizzerà la timbratura manuale riportante tutte le informazioni necessarie.

m) Descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico, con particolare riferimento alle modalità di utilizzo

L'Ente adotta un sistema di protocollo informatico avente le funzionalità minime di cui agli artt. 53, 55, 56 dei DPR 445/2000.

Più in dettaglio le funzionalità richieste alla procedura applicativa sono le seguenti:

Registrazione di protocollo:

- inserimento di un documento completo di tutte informazioni obbligatorie,
- gestione protocolli collegati,
- possibilità di reperire mittenti/destinatari in un'anagrafica,
- possibilità di richiamare oggetti ricorrenti predefiniti;

Segnatura:

- possibilità facoltativa di produrre un'etichetta adesiva contenente i dati di segnatura.

Annullamento:

- annullamento di una registrazione,
- annullamento dei dati non modificabili di una registrazione,
- visualizzazione delle operazioni di annullamento effettuate su protocolli registrati.

Modifica:

- modifica, dei dati associati al documento che sono registrati in forma modificabile.

Classificazione:

- gestione della classificazione in base al Titolario adottato.

Registro di protocollo:

- stampa del registro di protocollo giornaliero o relativo a periodi selezionabili dall'utente.

Registro di emergenza:

- inserimento di protocolli registrati in emergenza,
- associazione tra il numero di protocollo ordinario e il numero attribuito in emergenza.

Gestione tabelle di codifica:

- Titolario di classificazione,
- anagrafica mittenti/destinatari,
- oggetti ricorrenti.

Archiviazione ottica (FACOLTATIVA):

- Se presente viene eseguita l'archiviazione ottica del documento attraverso digitalizzazione mediante scanner (se è un documento cartaceo) o archiviazione diretta (archiviato nel formato originale – mail, documento di testo, foglio di calcolo).

Amministrazione del sistema

- gestione utenti e profili con assegnazione delle abilitazioni,
- controllo delle sessioni di lavoro attive,
- attivazione della funzione di recupero dei registri di emergenza,
- operazioni di salvataggio della Base Dati ed esecuzione del ripristino in caso di malfunzionamenti.

n) Criteri e modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali

Per il momento il sistema di protocollo informatico che verrà adottato dall'Ente non prevede l'accesso alle informazioni da parte di utenti esterni.

Per quanto riguarda le abilitazioni per gli utenti interni, esse saranno attribuite dal Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico sulla base delle disposizioni adottate nel presente manuale; i principali ruoli gestiti saranno i seguenti:

Protocollo centrale: abilitato alla registrazione dei documenti in arrivo, in partenza e interni, alla visualizzazione di tutti i protocolli, alla stampa dei registri, all'annullamento;

Unità Organizzative: abilitate alla registrazione dei documenti in partenza da esse prodotti, alla visualizzazione di tutti i protocolli in arrivo, in partenza e interni di propria competenza; non abilitate all'annullamento.

Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico: abilitato a tutte le funzioni di registrazione, alla gestione all'abitazione degli utenti, al recupero del registro di emergenza.

Amministratore del sistema: abilitato alle operazioni di manutenzione e controllo della base dati in accordo con il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatica.

Il sistema informatico adottato consentirà di gestire le abilitazioni assegnando ad ogni utente una password personale, in modo che sia sempre possibile risalire all'operatore che ha effettuato le registrazioni o gli annullamenti; per semplificare l'attribuzione di permessi di accesso differenziati gli utenti saranno aggregati in gruppi differenziati per profilo.

o) Registro di emergenza

1. I documenti che per ragioni oggettive di impossibilità materiale non possono essere registrati nel protocollo, vanno registrati nel protocollo d'emergenza.
2. Spetta al Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico e degli archivi autorizzare con provvedimento motivato l'uso del protocollo d'emergenza. In sua assenza provvederà un funzionario del Servizio già incaricato dallo stesso.
3. Le registrazioni sul protocollo d'emergenza avvengono a cura dell'ufficio protocollo su registro cartaceo.
4. Sul registro di emergenza vanno riportate la causa, la data e l'ora d'inizio dell'interruzione del . protocollo informatico, nonché la data e l'ora di ripristino della funzionalità del sistema.
5. Le correzioni che si renderanno necessarie vanno apportate manualmente con inchiostro rosso, e in modo tale da rendere leggibile quanto scritto in precedenza. Esse vanno motivate per iscritto dall'Organo o dal Responsabile del Servizio che ha emesso il documento, e autorizzate, mediante controfirma sulla richiesta di annullamento, dal Responsabile del Servizio per il protocollo informatico.
6. La sequenza numerica utilizzata sul protocollo d'emergenza deve garantire l'identificazione univoca dei documenti protocollati nell'ambito dell'AOO. A tal fine all'inizio di ciascun anno solare il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi provvederà ad emanare un provvedimento circa le modalità operative.

7. Le informazioni relative ai documenti registrati nel protocollo d'emergenza devono essere inserite nel sistema informatico. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato nel protocollo d'emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, in modo da mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza. Ai fini giuridici e amministrativi vale la data di registrazione riportata nel registro di emergenza - la data assegnata dal protocollo informatico indica quando il sistema ha recepito il documento.

Fig. 1: Fac-simile protocollo emergenza

