



Ministero della Salute

***Manuale di gestione del
protocollo informatico
Vers. 1.0***

Indice

1	INTRODUZIONE	4
2	ATTI DI ORGANIZZAZIONE PRELIMINARI.....	6
2.1	Individuazione area organizzativa omogenea (AOO).....	6
2.2	Individuazione unità organizzativa	7
2.3	Individuazione del servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi.....	7
2.4	Introduzione del protocollo unico.....	8
2.5	Adozione del titolario di classificazione	8
3	IL DOCUMENTO	10
3.1	Il documento amministrativo.....	10
3.2	Il documento informatico	10
3.3	Documenti in arrivo	10
3.3.1	Smistamento e assegnazione di competenza.....	10
3.4	Documenti in partenza.....	10
3.4.1	Invio dei documenti verso AOO della stessa o di altre Amministrazioni.....	11
3.4.2	Documenti interni	11
3.5	Casistica di documenti particolari.....	12
3.5.1	Fax.....	12
3.5.2	Posta elettronica (e-mail)	12
4	REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI: REGOLE E MODALITÀ.....	14
4.1	Il registro di protocollo.....	14
4.2	Documenti da non protocollare	14
4.3	Registrazione e timbro di protocollo (segnatura)	14
4.3.1	Registrazione “a fronte”.....	15
4.3.2	Modalità di trasmissione dei documenti all’interno e all’esterno della AOO.....	15
4.4	Annullamento di una registrazione	15

Ministero della Salute
Manuale di gestione del protocollo informatico

4.5	Registrazione particolare	16
4.6	Protocollo differito	16
5	ORGANIZZAZIONE DELL'ARCHIVIO E GESTIONE CORRENTE.....	18
5.1	Sistema di classificazione.....	18
5.2	Definizione di fascicolo	19
5.3	Fascicoli relativi a procedimenti amministrativi.....	20
5.4	Fascicoli del personale	21
5.5	Versamento del fascicolo	21
6	IL SISTEMA INFORMATICO	22
6.1	Le funzionalità.....	22
6.1.1	Caratteristiche generali	22
6.1.2	Descrizione delle principali funzionalità	23
6.2	Sicurezza	31
6.2.1	Definizione dei diritti d'accesso	31
6.2.2	Utenti e ruoli	31
6.2.3	Responsabile del protocollo informatico	31
6.2.4	Procollista	31
6.2.5	Responsabile del procedimento amministrativo	32
6.2.6	Utente (addetto di Ufficio) abilitato alla consultazione.....	32
6.2.7	Registro di protocollo di emergenza	33
6.2.8	Accesso al sistema	34
7	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	35
8	BIBLIOGRAFIA.....	36
8.1	Letteratura Grigia.....	36
9	GLOSSARIO	37
10	SITI WEB RIFERIMENTO	38
11	ALLEGATI.....	39

1 Introduzione

Entro il 31 dicembre 2003 tutte le pubbliche amministrazioni dovranno introdurre il protocollo informatico, secondo quanto stabilito dal pacchetto normativo collegato alla Bassanini 1 (legge 15 marzo 1997, n. 59), confluito per lo più nel DPR 28 dicembre 2000, n. 445, recante il *Testo unico sulla documentazione amministrativa*.

L'art. 5 del DPCM 31 ottobre 2000, contenente le *Regole tecniche sul protocollo informatico*, prevede inoltre che le pubbliche amministrazioni redigano un *Manuale* per la gestione del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi, che qui si presenta.

Si tratta di uno strumento operativo che, per il grado di analisi che ogni amministrazione è chiamata ad effettuare, può rappresentare un primo e significativo passo verso la certificazione di qualità del servizio.

Il dettato del DPCM 31 ottobre 2000 prevede infatti che il *Manuale* affronti alcuni aspetti cruciali, quali la gestione e la tenuta dei documenti su vari supporti, la migrazione dei documenti informatici, l'introduzione dei titolari di classificazione e dei massimari di selezione, nonché la definizione delle linee strategiche legate al *recordkeeping system* (cioè al sistema archivistico) e al *workflow management* (cioè al sistema di flusso di lavoro e delle procedure ad esso collegate).

Al di là del fatto che la normativa preveda un *nucleo minimo di protocollo informatico*, si tratta di una occasione formidabile per l'introduzione di un sistema informativo documentale redatto con criteri scientifici, laddove archivistica, scienza dell'amministrazione, informatica giuridica e informatica sono perfettamente integrate.

Il protocollo in sé, infatti, non può essere concepito solo come un dispensatore asettico di numeri sequenziali, né il protocollo informatico può essere progettato come semplice trasposizione su un supporto elettronico del registro di protocollo cartaceo. In un sistema informativo documentale moderno il protocollo deve diventare uno snodo irrinunciabile e una risorsa strategica per il buon andamento degli affari e dei procedimenti amministrativi. Per raggiungere questi obiettivi, devono essere garantiti l'interoperabilità, la trasparenza e il controllo dell'azione amministrativa attraverso i documenti che l'Amministrazione produce durante la propria attività pratica o l'esercizio delle proprie funzioni.

Proprio a questo fine è orientato il complesso di norme recentemente approvate in materia di gestione documentale e riunificate nel *Testo Unico sulla documentazione amministrativa*, la cui parte relativa al protocollo informatico ha come strategia di base la trasformazione del sistema documentario in un sistema informativo specializzato e altamente qualificato.

Questo *Manuale* è pertanto rivolto ai dirigenti, ai funzionari e agli operatori di protocollo dell'Amministrazione, come strumento di lavoro per la gestione dei documenti, degli affari e 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.

Una volta reso pubblico, secondo quanto previsto dalla normativa, esso potrà anche servire al cittadino come primo livello di *Carta dei servizi*. Alla fine del *Manuale* si trovano i

riferimenti normativi, la bibliografia essenziale di riferimento e un breve glossario dei termini tecnici usati più frequentemente.

2 Atti di organizzazione preliminari

L'entrata in vigore del protocollo unico deve essere preceduta dall'adozione di specifici atti di organizzazione, così come previsto dal decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 (e successive modificazioni) e in armonia con le disposizioni già previste dal DPR 20 ottobre 1998, n. 428 (oggi confluito nel DPR 445/2000).

Tali atti di organizzazione sono i seguenti:

- individuazione delle Aree Organizzative Omogenee (AOO) dell'Amministrazione nelle quali adottare il protocollo unico;
- individuazione delle Unità Organizzative in cui è articolata ciascuna AOO e che afferiscono al protocollo unico;
- introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni;
- redazione di un titolario di classificazione unico
- organizzazione del servizio di protocollo.

2.1 Individuazione area organizzativa omogenea (AOO)

Viene considerata come Area Organizzativa Omogenea (AOO) un insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'Amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato.

L'AOO rappresenta un insieme di Unità Organizzative che condividono delle risorse comuni:

- un unico registro per la protocollazione dei documenti in entrata ed in uscita con una sequenza numerica, rinnovata ad ogni anno solare;
- un titolario unico di classificazione;
- la rubrica dei mittenti e dei destinatari o una sua porzione;
- un insieme di parole chiave utilizzabili per la classificazione dei documenti in categorie, trasversali rispetto al titolario di archivio.

Presso quest'Amministrazione, costituiscono AOO:

1. Ufficio di Gabinetto;
2. Ufficio Legislativo;
3. Ufficio Stampa;
4. Segreteria Particolare del Ministro;
5. Segreteria Tecnica;
6. Servizio Controllo Interno;
7. Dipartimento della qualità;
8. Direzione Generale della Programmazione Sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema;
9. Direzione Generale delle risorse umane e professioni sanitarie;
10. Direzione Generale del Sistema Informativo;
11. Consiglio Superiore di Sanità;

12. Dipartimento dell'innovazione;
13. Direzione Generale dei farmaci e dispositivi medici;
14. Direzione Generale della ricerca scientifica e tecnologica;
15. Direzione Generale del personale, organizzazione e bilancio;
16. Dipartimento della prevenzione e comunicazione;
17. Direzione Generale della Prevenzione;
18. Direzione Generale della sanità veterinaria e degli alimenti;
19. Direzione Generale della comunicazione e relazioni istituzionali;
20. Direzione Generale per i rapporti con l'Unione Europea e per i rapporti internazionali;

2.2 Individuazione unità organizzativa

Una unità organizzativa è un sottoinsieme di una AOO, individuate nei singoli **Uffici di livello dirigenziale non generale** in cui è articolato ciascun Dipartimento, o Direzione Generale, o altra AOO .

2.3 Individuazione del servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi

Nell'AOO deve essere istituito un servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, con a capo un dirigente o un funzionario, in possesso di requisiti professionali adeguati, o debitamente formati in qualità di **responsabile del servizio di protocollo informatico**.

Il responsabile del servizio di protocollo informatico svolge i seguenti compiti (artt.61 e 63 T.U. 445/2000):

- attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del testo unico;
- garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo, provvedendo alla stampa periodica e verificando la congruità delle registrazioni ;
- cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- conserva le copie dell'archivio storico di protocollo, trasferite su supporto informatico e il registro di emergenza, (articoli 62 e 63 del 445/2000) in luoghi sicuri differenti;
- garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- autorizza le operazioni di annullamento (art. 54);
- vigila sull'osservanza delle disposizioni del testo unico da parte del personale autorizzato e degli incaricati, effettuando periodicamente controlli a campione sulla

congruità delle registrazioni, sulla corretta sequenza della catena documentale, e sull'utilizzo di un unico registro informatico, verificando, la classificazione e la fascicolazione archivistica.

- 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 (art.63)

Cura, inoltre, l'organizzazione della struttura garantendo la continuità del servizio coordinando la presenza degli operatori

Il servizio per la gestione del protocollo informatico può essere articolato secondo i seguenti modelli organizzativi:

CENTRALIZZATO, quando il personale del servizio afferisce ad un unico ufficio, tipicamente l'ufficio I.

DISTRIBUITO, quando il personale del servizio è gerarchicamente assegnato a più Unità Organizzative, ma funzionalmente dipendente dal servizio di gestione del protocollo informatico.

In ogni caso l'uso di un solo registro di protocollo per AOO implica che le operazioni di protocollo sono effettuate per l'intera l'area Organizzativa Omogenea, indipendentemente all'appartenenza ad una singola UO.

La responsabilità di tale servizio è una delle competenze affidate all'Ufficio I - Affari Generali della AOO, indipendentemente dal modello organizzativo adottato.

2.4 Introduzione del protocollo unico

Con l'entrata in vigore del protocollo unico cessano di fatto e di diritto tutti i cosiddetti protocolli interni (cioè di settore, di divisione, protocolli multipli, protocollo del telefax, etc.) o altri sistemi di protocollo diversi dal protocollo unico.

2.5 Adozione del titolare di classificazione

Con l'entrata in vigore del protocollo unico, viene adottato anche il titolare unico di classificazione per l'Amministrazione.

La classificazione è essenzialmente uno strumento di ordinamento e organizzazione funzionale dei documenti e perciò di reperimento, in quanto ne consente la ricerca funzionale

Il titolare di classificazione è uno sistema logico che suddivide i documenti secondo la funzione o l'attività o l'affare o la materia cui afferiscono, permettendo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a medesimi affari o a medesimi procedimenti amministrativi.

Ministero della Salute
Manuale di gestione del protocollo informatico

.Il titolare di classificazione del Ministero della Salute è riportato nel documento come allegato.

I responsabili del servizio di protocollo si riuniranno periodicamente per verificare la rispondenza del titolare alle effettive necessità dell'Amministrazione e per l'adozione di modifiche e/o integrazioni.

3 Il documento

3.1 Il documento amministrativo

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione comunque formata (grafica, fotocinematografica, informatica o di qualsiasi altra specie) del contenuto di atti, fatti o cose, giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti, acquisiti o comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa, così come prevede l'art. 22 comma 2 della legge 7 agosto 1990, n. 241/90.e l'art. 1 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

3.2 Il documento informatico

Per documento informatico si intende qualsiasi supporto informatico contenente dati o informazioni aventi efficacia probatoria, cioè la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, così come previsto dall'art. 3 della legge 23 dicembre 1993, n. 547.

3.3 Documenti in arrivo

Per documenti in arrivo si intendono i documenti acquisiti dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni. L'operazione di registrazione per i documenti in arrivo è effettuata in un unico registro informatico per ogni AOO. Tale inserimento potrà avvenire presso i singoli Uffici. I singoli operatori si dovranno uniformare ai contenuti del presente manuale nonché alle indicazioni del Responsabile del servizio di Protocollo (RSP).

3.3.1 Smistamento e assegnazione di competenza

Lo smistamento e assegnazione dei documenti ricevuti dal Servizio protocollo subiscono un diverso iter a seconda che il modello organizzativo seguito sia centralizzato o distribuito: Nel primo caso, i documenti, dopo essere stati registrati e classificati, vengono assegnati e smistati all'Ufficio competente, individuato in base al modello delle competenze così come definito dall'organigramma dell'Amministrazione; nel modello distribuito, invece, l'assegnazione e lo smistamento della corrispondenza avverrà prima della sua registrazione.

L'Ufficio competente è incaricato della gestione del procedimento cui il documento è relativo, e della tenuta del fascicolo archivistico.

3.4 Documenti in partenza

Per documenti in partenza si intendono i documenti prodotti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni.

L'operazione di registratura per i documenti in partenza è effettuata in un unico registro informatico per ogni AOO. Tale inserimento potrà avvenire in maniera distribuita presso i singoli Uffici. I singoli operatori si dovranno uniformare ai contenuti del presente manuale nonché alle indicazioni del Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA), di norma coincidente con il dirigente dell'Ufficio, che è anche incaricato della creazione del fascicolo, e, nei casi dubbi, al Responsabile del servizio di Protocollo (RSP).

I documenti prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono stati scritti, devono riportare, opportunamente evidenziate e se disponibili, le seguenti informazioni:

- logo dell'Amministrazione;
- AOO, cui appartiene l'Ufficio;
- Ufficio;
- Indirizzo e numeri di telefono e fax dell'Ufficio
- data completa (luogo, giorno, mese, anno) scritta per esteso;
- segnatura di protocollo;
- numero degli allegati;
- descrizione degli allegati;
- numero di collegamento o di riferimento ad un eventuale precedente;
- oggetto del documento;
- sigla del responsabile del procedimento amministrativo con relativa firma autografa o informatica (digitale) e, qualora ritenute necessarie, anche le sigle del responsabile della composizione del testo (o immissione dati) e del dirigente o di chi ne fa le veci con relativa firma autografa o informatica (digitale);
- eventuale nome informatico del documento (nome del file).

Ogni documento cartaceo in partenza o interno va di norma redatto in due esemplari, cioè in originale e in minuta. Per originale si intende il documento nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali (carta intestata, formulario amministrativo, firma, etc.). Per minuta si intende l'originale del documento conservato "agli atti", cioè nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo trattato.

3.4.1 Invio dei documenti verso AOO della stessa o di altre Amministrazioni

Il documento che necessita di essere inviato ad altro AOO della stessa Amministrazione o altra Amministrazione viene protocollato come documento in partenza e inviato al destinatario.

3.4.2 Documenti interni

Per documenti interni si intendono i documenti scambiati tra Uffici della stessa AOO. Essi si distinguono in:

- documenti di preminente carattere informativo;
- documenti di preminente carattere giuridico-probatorio.

I documenti interni di preminente carattere informativo sono memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici e di norma non vanno protocollati.

I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, e, come tali, devono essere protocollati secondo le disposizioni previste nelle sezioni seguenti. L'indicazione di quali documenti interni registrare è affidata al Responsabile del procedimento Amministrativo incaricato anche delle operazioni di creazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo.

3.5 Casistica di documenti particolari

3.5.1 Fax

Il documento via fax dovrà essere protocollato qualora corrisponda ai requisiti previsti per i documenti ammessi al protocollo.

La segnatura di protocollo dovrà essere apposta sul documento e non sulla copertina di spedizione.

Il documento interno ricevuto via telefax può essere conservato senza acquisire l'originale con l'apposizione della dicitura "documento ricevuto via telefax".

Il documento in partenza dovrà recare la dicitura «Il presente documento, inviato via telefax, non sarà seguito dal documento originale»; il responsabile del procedimento amministrativo è comunque tenuto a spedire l'originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta.

L'originale della documentazione trasmessa via telefax dovrà riportare la stessa segnatura di protocollo del fax che sarà dunque conservato insieme.

All'arrivo di un originale che segue un invio via fax, il responsabile del servizio di protocollo informatico deve accertare che si tratti del medesimo documento; qualora vi fosse qualche correzione, anche minima, si tratterebbe di un documento *diverso* e quindi andrà registrato con un nuovo numero di protocollo. Il tipico esempio è rappresentato da un documento in arrivo via telefax senza firma, data e protocollo: l'originale pervenuto va protocollato con un nuovo numero.

3.5.2 Posta elettronica (e-mail)

I messaggi di posta elettronica che soddisfano i requisiti indicati dalla normativa vigente vanno protocollati.

Qualora si renda necessario attribuire efficacia probatoria, il messaggio (o il documento trasmesso) deve essere di norma stampato con l'apposizione della dicitura "documento ricevuto via posta elettronica" ed è successivamente protocollato, smistato, assegnato, gestito e tenuto come un documento originale cartaceo.

4 Registrazione dei documenti: regole e modalità

4.1 Il registro di protocollo

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, il responsabile del servizio di protocollo provvede periodicamente alla stampa del registro giornaliero di protocollo, e ne verifica la congruità delle registrazioni.

4.2 Documenti da non protocollare

Ai sensi dell'articolo 53 del DPR 445/2000, sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici, ad eccezione di

- gazzette ufficiali
- bollettini ufficiali P.A. e notiziari P.A.
- note di ricezione circolari e di altre disposizioni
- materiali statistici
- atti preparatori interni
- giornali, riviste, libri, materiali pubblicitari
- inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi
- tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione (es fatture attive, mod.730, ecc.)

4.3 Registrazione e timbro di protocollo (segnatura)

I documenti acquisiti e prodotti vanno protocollati. Il protocollo serve, infatti, ad attribuire ad un determinato documento data, forma e provenienza certa attraverso la registrazione dei seguenti elementi rilevanti sul piano giuridico-probatorio:

- data di registrazione;
- numero di protocollo;
- mittente per il documento in arrivo; destinatario per il documento in partenza;
- oggetto;
- numero degli allegati;
- descrizione degli allegati.

L'insieme di tali elementi è denominato «Registratura».

Per i documenti in arrivo, se disponibili, con la registrazione possono essere inseriti i seguenti elementi:

- data del documento ricevuto;
- numero di protocollo del documento ricevuto.

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

La registrazione e la segnatura costituiscono un'operazione unica e contestuale avente entrambe la natura di atto pubblico. Nel documento in arrivo la segnatura viene posta, di norma, sulla prima pagina.

La segnatura sarà posta attraverso il timbro (meccanico, etichettatrice, etc.). Nella parte superiore del timbro viene individuata l'AOO e Unità Organizzativa (Ufficio), nella parte centrale vanno segnati alcuni elementi della registratura (numero e data di registrazione ...), nella parte inferiore vanno riportati gli elementi di classificazione del documento (titolo, classe, anno, fascicolo).

4.3.1 Registrazione “a fronte”

Ogni documento è individuato da un unico numero di protocollo, e non è quindi consentita la cosiddetta registrazione “a fronte”, cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza, neppure se il carteggio si esaurisce con la risposta e neppure se la registrazione avviene nello stesso giorno lavorativo.

4.3.2 Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno della AOO

Alla centralizzazione delle attività di Protocollo, non corrisponde una centralizzazione delle attività di spedizione della Posta. Pertanto ciascun Ufficio provvederà alla spedizione dei documenti che ha prodotto.

4.4 Annullamento di una registrazione

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo solo attraverso l'apposizione della dicitura «annullato», che deve essere effettuata in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza e da non alterare le informazioni registrate negli elementi obbligatori del protocollo. Solo il responsabile del servizio di protocollo informatico è autorizzato ad annullare i documenti. Ad esso vanno trasmesse le richieste scritte (anche per fax o per e-mail) contenenti il numero di protocollo da annullare, i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato riprotocolloato correttamente, l'indicazione del

nuovo numero di protocollo attribuito al documento. Nel record di protocollo appaiono in forma ben visibile, oltre agli elementi già indicati, anche data e ora dell'annullamento, nonché il codice identificativo dell'operatore che ha effettuato l'annullamento.

4.5 Registrazione particolare

Sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al protocollo unico per:

- documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- documenti di carattere politico e di indirizzo di competenza del Direttore generale che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- le tipologie di documenti individuati dalla normativa vigente (in particolare dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241, dall'art. 8 del DPR 27 giugno 1992 n. 352 e dalla serie di norme collegate alla legge 31 dicembre 1996, n. 675 e successive modificazioni).

I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto Protocollo Riservato, cioè ad un repertorio collegato al protocollo unico. Le tipologie di documenti da registrare nel protocollo particolare sono individuate dal responsabile del servizio di protocollo in collaborazione con gli organi competenti.

Il protocollo riservato è utilizzato dal Dirigente Generale o dal Dirigente dell'Ufficio o loro delegati mediante provvedimento espresso, cioè con l'apposizione della propria firma o nota autografa sul documento da registrare mediante procedure particolari con accesso riservato, con livelli di accesso stabiliti caso per caso. Le procedure adottate per la gestione dei documenti e dei procedimenti amministrativi ad accesso riservato, comprese la protocollazione, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi, ad eccezione della scansione ottica (documento in arrivo) o dell'associazione del file (documento in partenza) che non vengono effettuate. Il complesso dei documenti registrati con il protocollo riservato costituisce l'**Archivio Riservato**. I documenti dell'archivio riservato divengono consultabili alla scadenza dei termini indicati dalla normativa vigente. Motivate richieste di consultazione potranno essere accolte prima della scadenza dei termini con le procedure previste dalla normativa vigente. A protezione dei dati personali, il documento viene trasmesso in busta chiusa sigillata e firmata sui lembi di chiusura dal responsabile del protocollo direttamente al responsabile del procedimento.

4.6 Protocollo differito

Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione, cioè nel provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve comunque essere effettuata.

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il responsabile del servizio di protocollo deve descrivere nel provvedimento.

L'uso del protocollo differito è autorizzato, con motivato provvedimento del responsabile del servizio di protocollo, solo nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa e solo qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza).

5 Organizzazione dell'archivio e gestione corrente

5.1 Sistema di classificazione

Le attività di classificazione e di registrazione di protocollo dei documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione sono di fondamentale importanza, sia sotto il profilo giuridico e archivistico, sia ai fini dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa.

La classificazione d'archivio è una attività di organizzazione logica e fisica di tutti i documenti correnti, protocollati e non, secondo uno schema articolato di voci che identificano funzioni, attività e materie dell'AOO.

L'operazione di classificazione si basa su uno strumento archivistico fondamentale che è il titolare di archivio o piano di classificazione, che è un sistema complessivo di organizzazione e un sistema integrato di informazioni sui documenti basato sul loro ordinamento funzionale

Scopo del titolare di archivio è quello di guidare l'archiviazione dei documenti con modalità e regole univoche che rispecchino le specifiche funzioni.

L'archivio, infatti, può essere definito come un complesso di documenti prodotti e acquisiti dall'amministrazione durante lo svolgimento della propria attività. Elemento costitutivo dell'archivio è il vincolo archivistico, e cioè una relazione logica tra documenti, che non è frutto di una volontà esterna, ma è naturale, caratterizzato dalla originarietà e necessità e che determina una lunga catena di precedenti e susseguenti la quale non può essere spezzata senza compromettere l'essenza e l'esistenza dell'archivio.

L'esplicitazione del vincolo archivistico non si realizza con la registrazione di protocollo, il cui fine è quello di identificare i singoli documenti e determinare il momento di ingresso nell'amministrazione, ma con l'operazione di classificazione in quanto permette di ricondurre la molteplicità degli affari trattati a un determinato numero di partizioni ordinate gerarchicamente secondo un ordine logico che rispecchia l'organizzazione funzionale dell'Amministrazione.

Il titolare di archivio si presenta come uno schema generale di voci logiche, stabilite in modo uniforme rispondenti ai bisogni funzionali della struttura e articolate tendenzialmente in modo gerarchico al fine di identificare secondo uno schema logico che va dal generale al particolare l'unità archivistica, cioè l'unità di aggregazione di base dei documenti all'interno dell'archivio (ad esempio fascicoli, sotto fascicoli ecc) entro cui i documenti sono ordinati secondo le funzioni/attività/affari/materie..

Classificare, quindi, vuol dire attribuire a ciascun documento un indice (indice di classificazione) inserito in una struttura di voci (**Titolario**) e associarlo a una definita unità archivistica generalmente identificata come fascicolo.

Il **Titolario** distingue le voci in base alla natura delle funzioni:

- Funzioni istituzionali specifiche della AOO, relative alle attività rese all'esterno, al cittadino o altra pubblica amministrazione;
- Funzioni di Funzionamento condivisibili da tutte le AOO, perché relative ad attività gestionali comuni a tutti.

Il **titolario di classificazione** è organizzato per livelli gerarchici fino ad un massimo di **sei livelli** detti **nodi di titolario**.

Il *primo livello* corrisponde alla natura delle funzioni: Coordinamento, Funzionamento, Istituzionale e Gabinetto.

Il *secondo livello* corrispondente alle funzioni, es. gestione del personale, indirizzo politico, erogazione servizi alla collettività, produzione atti amministrativi verso terzi, produzione norme e pianificazione, ricerca e studio, ecc..

Il *terzo livello* identifica le macro attività per ciascuna funzione es. concorsi, programma di governo, attività diplomatiche, rilascio autorizzazioni, ecc..

Il *quarto*, il *quinto* e il *sesto livello* specificano ulteriormente le attività e le materie.

Nell'attribuzione di un indice di classifica è necessario attenersi alle seguenti regole:

- Identificare il processo amministrativo prevalente;
- Nel creare i fascicoli procedurali tenere presente che tutti i documenti che hanno attinenza con l'affare devono avere medesima classifica,
 - es. (F.4.a/ass732) – Concorsi / concorso per assistente sarà l'indice di classifica di: bando, decreto nomina commissione esaminatrice, domande di partecipazione, decreti di impegno, liquidazione compensi, graduatorie;
 - es. campagne di informazione e promozione (I.8.a.a) – lotta all'AIDS (fascicolo) : bando di gara, commissione esaminatrice, decreti di impegno, decreti di liquidazione, ecc.
- Per i documenti relativi a persone fisiche e giuridiche, non esiste un indice di classifica generale sul titolario unico assegnato a ciascuno di essi, ma sono genericamente raggruppati per categorie e sottospecificate le fattispecie comuni a tutti:
 - es. per gli enti vigilati (I.4.d.a) si classificherà a seconda della materia del documento e si aggiungerà un sottofascicolo per specificare l'ente o la persona cui il documento si riferisce
 - es. convocazione riunione dell'OMS, l'indice di classificazione sarà I. 8. d.c.2/OMS (istituzionale. Rapporti con l'esterno. Relazioni con enti e organismi e altre amministrazioni, organismi internazionali . riunioni istituzionali);
- Per i fascicoli personale vale il discorso fatto per il punto precedente.
- Per corrispondenza interna all'Amministrazione, essendo il titolario unico per tutte le AOO, varrà come classifica del documento quella attribuita dall'ufficio di partenza.

5.2 Definizione di fascicolo

Un fascicolo è un insieme organico di documenti, cioè un raggruppamento di documenti riferiti ad uno stesso oggetto (procedimento, attività, materia, ecc). Tale unità ha una funzione logica e fisica in quanto serve a tenere insieme “fisicamente” documenti che abbiano comuni finalità amministrative.

Il fascicolo può essere organizzato per :

- Oggetto (materia – persona fisica – persona giuridica : es. fascicolo personale oppure fascicolo di ditta che abbia rapporti periodici con la AOO, ecc.);
- Processo amministrativo e/o procedimento: si costituisce di tutti i documenti ricevuti, spediti, istruttori, interni relativo ad un processo e/o specifica attività ;
- Forma del documento: insieme ordinato di documenti in base alla tipologia o forma dei documenti e accorpati secondo criteri predefiniti (es. circolari, relazioni, ecc)

I fascicoli sono di due tipi: fascicoli generali e fascicoli procedimentali.

Il **fascicolo generale** rappresenta l'insieme dei documenti collegati tra loro da un stesso codice di classificazione preso dal titolare ma senza un ciclo di vita riconducibile ad un procedimento. Infatti ad nodo di titolare è associato automaticamente un fascicolo generale sotto il quale potranno essere definitivi altri sottofascicoli organizzativi per oggetto, procedimento o forma.

Tali sottofascicoli infatti prendono il nome di **fascicoli procedimentali**.

All'interno di un fascicolo procedimentale è possibile organizzare una gerarchia di "sottofascicoli" che rappresentano delle "cartelle" in cui organizzare meglio l'insieme dei documenti contenuti nel fascicolo.

Si noti come un fascicolo collegato ad un nodo di titolare di sesto livello può essere visto come "settimo" livello di classificazione. In ogni caso i fascicoli possono essere associati a qualunque livello del titolare, anche inferiori al sesto.

Il fascicolo è individuato da tre elementi:

- a) anno di istruzione;
- b) numero di repertorio, cioè un numero sequenziale all'interno dell'ultimo grado divisionale (ad es. classe), attribuito da 1 a n con cadenza annuale;
- c) oggetto, cioè una stringa di testo per descrivere compiutamente un affare o un procedimento amministrativo o più di questi insieme.

A questi tre elementi vanno aggiunti i gradi divisionali, cioè l'indice di titolare.

5.3 Fascicoli relativi a procedimenti amministrativi

Un procedimento amministrativo è associato in modo univoco ad un fascicolo procedimentale e presenta le seguenti caratteristiche:

- a) Un "tipo" che indica i termini previsti dal regolamento di attuazione della legge 241/90
- b) Un collegamento all'Ufficio responsabile
- c) Il nominativo del responsabile
- d) Degli attributi di profilazione personalizzabili e dipendenti dal tipo.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, va inserito nel fascicolo (ed eventualmente sottofascicolo) di competenza. L'operazione va effettuata dal responsabile del procedimento amministrativo. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo, sottofascicolo, secondo l'ordine cronologico di registrazione, in base, cioè, al numero di protocollo ad essi attribuito o, se assente, in base alla propria data. Qualora un documento dia luogo all'avvio

di un autonomo procedimento amministrativo, il responsabile del procedimento, assegnatario del documento stesso, provvederà all'apertura (istruzione) di un nuovo fascicolo. Qualora insorgano esigenze pratiche, il fascicolo può essere distinto in sottofascicoli. Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso va archiviato rispettando l'ordine del repertorio, cioè nell'anno di apertura. Gli elementi che individuano un fascicolo sono gestiti dal responsabile del procedimento amministrativo, il quale è tenuto pertanto all'aggiornamento del repertorio dei fascicoli.

5.4 Fascicoli del personale

Per ogni dipendente deve essere istruito un apposito fascicolo nominativo. Il fascicolo viene aperto al momento dell'assunzione o riaperto nel caso di ripristino del rapporto di lavoro. Il fascicolo viene chiuso al momento in cui cessa il rapporto di lavoro. I fascicoli del personale costituiscono una serie archivistica, da conservare in ordine di matricola o, se assente, in ordine alfabetico per cognome e nome.

5.5 Versamento del fascicolo

Periodicamente e secondo un apposito piano di versamento (di norma una volta all'anno), ogni ufficio deve conferire al responsabile del protocollo informatico i fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari ad una trattazione corrente. Ricevuti i fascicoli e controllato il rispettivo repertorio, il responsabile del protocollo informatico predispone un elenco di consistenza. I fascicoli del personale vanno versati dall'archivio corrente all'archivio di deposito l'anno successivo alla data di cessazione dal servizio del dipendente.

6 Il Sistema Informatico

Docspa è il prodotto scelto dall'Amministrazione per realizzare il sistema di protocollo informatico al suo interno. E' un software sviluppato dalla Etnoteam SpA, che risponde ai requisiti previsti per legge in materia di protocollo informatico.

L'applicazione *Docspa* recepisce tutti gli elementi innovativi della recente normativa CNIPA, permette in modo nativo l'integrazione con tutti i diversi fornitori di firma digitale, e permette l'interoperabilità XML fra diverse Amministrazioni o Aree Organizzative Omogenee aderenti agli standard di un protocollo federato.

Inoltre il prodotto si propone come una infrastruttura tecnologica completa, in grado cioè di assolvere sia la funzione di gestione del protocollo, sia quella di gestione documentale.

6.1 Le funzionalità

6.1.1 Caratteristiche generali

Le funzionalità di cui è provvisto *Docspa* derivano dalle specifiche normative in materia. Infatti l'applicazione offre tutte le funzionalità di base che normalmente vengono richieste dalle pubbliche amministrazioni per l'automazione dei principali processi di gestione documentale di supporto ai processi verticali.

Specificamente le caratteristiche funzionali cui assolve, possono essere raggruppate in quattro tipologie:

- a) Funzioni di gestione documentale
 - Possibilità di gestione dei documenti non protocollati
 - Gestione del profilo del documento
 - Fascicoli procedimentali e generali
 - Sottofascicoli a n livelli
 - Gestioni versioni dei documenti
 - Gestione oggettario
 - Flusso documentale (trasmissioni interne dei documenti e dei fascicoli) guidato dai ruoli e dall'organigramma
 - "mini workflow" ovvero tracciamento dei maggiori eventi di visione e presa in carico dei documenti
- b) Funzioni organizzative
 - Gestione di più Aree Organizzative Omogenee (AOO)
 - Gestione ruoli e organigramma
 - Possibilità per un utente di svolgere più ruoli
- c) Funzioni di firma digitale
 - Firma digitale forte e debole (compatibile con tutti i certificatori accreditati)
 - Possibilità di gestire firme multiple parallele, e verticali, anche combinate tra loro.

- d) Funzioni aggiuntive
- Area di lavoro personale
 - Rubrica dei destinatari gerarchica con possibilità di aggiornamento automatico via
 segnatura XML
 - To do list
 - Possibilità di interfacce web personalizzate per ruoli ed utenze.

6.1.2 Descrizione delle principali funzionalità

Funzionalità di accesso al sistema

▪ Login

La funzione consente all'utente l'identificazione per l'accesso al sistema, attraverso l'inserimento della propria del proprio userID e della propria password.

▪ Scelta del ruolo

La funzione consente all'utente, qualora per lui sia prevista la possibilità di operare all'interno del sistema con diversi ruoli, la scelta del ruolo con cui intende operare durante la sessione di lavoro appena aperta. Inoltre la funzione consente, una volta determinato il ruolo, la selezione dell'operazione che si intende effettuare tra quelle disponibili. La disponibilità delle operazioni è funzione del ruolo scelto.

Gestione dei registri di protocollo

▪ Apertura/chiusura di un registro

La funzione consente giornalmente l'apertura e la chiusura di un registro di protocollo.

Prima di poter essere utilizzati i registri delle AOO devono essere aperti. Tale operazione è consentita solo ai ruoli autorizzati; dopo l'apertura su tali registri è consentita la registrazione nel giorno corrente. I registri delle AOO alla fine della giornata vengono chiusi.

La funzione inizializza automaticamente la numerazione di ogni registro se, all'apertura del medesimo, la data si colloca nell'anno solare successivo a quello dell'ultima chiusura. Il numeratore viene portato sul valore 1.

▪ Registri delle AOO

Il sistema permette l'uso di più registri: quello ordinario e quello riservato.

- Registri riservati

Il sistema offre la possibilità di dichiarare un registro “riservato”.

Un registro riservato, oltre alle normali caratteristiche di sicurezza offerte per i registri ordinari, ha tra le sue proprietà, ulteriori caratteristiche di sicurezza.

- Registro di emergenza

Nei casi previsti dalla legge, il responsabile del servizio può autorizzare la tenuta di registri di emergenza (manuali o automatici).

Per la gestione dell'emergenza si prevede l'utilizzo di una applicazione “stand alone” che costituisce di fatto un sistema autonomo per assolvere alle necessità dei singoli uffici in caso di emergenza.

Il sistema mette a disposizione una funzione per inserire le registrazioni contenute nel registro di emergenza in quello ordinario, consentendo il recupero e l'allineamento dei dati, una volta ripristinato il sistema. L'attivazione di tale funzione può avvenire parallelamente allo svolgimento delle normali attività di protocollazione, che nel frattempo sono riprese.

La funzione memorizza, oltre ai dati già previsti per la protocollazione ordinaria, anche:

- Numero di protocollo di emergenza,
- Data di registrazione in emergenza,
- Codice della sessione di emergenza.

dato che nel DPR 445/2000, non è più presente il vincolo di continuità della sequenza di numerazione utilizzata in emergenza con la sequenza ordinaria.

Funzionalità di registrazione ed acquisizione

- Registrazione dei documenti non protocollati

DOCSPA consente la registrazione di documenti generici (quindi non protocollati) assicurando tutte le funzioni di accesso, ricerca, trasmissione interna, nonché tutti gli avanzati servizi di gestione sicura della memorizzazione. Un documento nato come documento non protocollato può successivamente essere destinato alla **protocollazione in uscita**, se questo è indirizzato ad altro soggetto non appartenente all'amministrazione.

I documenti non protocollati possono essere inclusi nei fascicoli.

- Registrazione di protocollo

La funzione consente la corretta tenuta del registro di protocollo secondo le indicazioni del D.P.R. 445/2000, in particolare gestisce il sistema di identificazione dei documenti e assicura la corretta registrazione in ordine

cronologico dei documenti in transito nell'Area Organizzativa Omogenea (AOO).

Le informazioni registrate per ogni documento protocollato, oltre alle informazioni registrabili contengono sia i dati minimi indicati nel D.P.R. 445/2000 che altri dati utili, in particolare:

- Progressivo di protocollo
- Data
- Oggetto
- Impronta del documento
- Codice Identificativo dell'Amministrazione
- Codice Identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea
- Mittente e Mittente intermedio, protocollo del mittente per i documenti in ingresso
- Destinatari principali e per conoscenza per i documenti in uscita
- Collegamenti tra documenti

Le informazioni di cui sopra sono completate con i collegamenti agli altri oggetti gestiti da DOCSPA:

- classifica, ovvero lista dei fascicoli che contengono il documento;
- trasmissioni, ovvero elenco dei passaggi interni che il documento ha subito;
- dati sui procedimenti, ovvero dati che sono collegati ai fascicoli procedurali in cui è incluso il documento registrato.

▪ **Protocollazione di documenti in entrata**

L'operatore che effettua la registrazione in entrata deve inserire le seguenti informazioni:

- Oggetto
- Mittente

L'operatore ha inoltre possibilità di inserire dati aggiuntivi utili per il trattamento dei documenti. E' prevista anche la registrazione dei dati di un eventuale **mittente intermedio**, ovvero un soggetto che ha svolto nell'invio del documento un mero ruolo di inoltro del documento stesso.

▪ **Protocollazione di documenti in uscita**

L'operatore che effettua la registrazione deve inserire le seguenti informazioni:

- Oggetto
- Destinatari
- Destinatari per conoscenza

▪ **Annullamento di una registrazione**

La funzione consente all'utente di effettuare l'operazione di annullamento, che consiste nella registrazione in un apposito campo del registro di protocollo della

dicitura “annullato” che apparirà in evidenza durante le consultazioni, le visualizzazioni o le stampe dei registri di protocollo.

L’annullamento di un documento è consentito solo agli utenti abilitati e prevede la registrazione di informazioni aggiuntive relative ai motivi dell’annullamento, al soggetto che ha autorizzato l’operazione ed il provvedimento di autorizzazione.

▪ **Modifica delle registrazioni**

Il sistema consente che le informazioni non generate automaticamente dal sistema possano essere modificate memorizzando contestualmente la data, l’ora e l’autore di ogni modifica, in accordo con quanto stabilito dal D.P.C.M.31 Ottobre 2000. Tali dati sono sempre consultabili dall’interno dell’applicazione.

▪ **Acquisizione delle immagini dei documenti**

La funzione consente di acquisire, tramite uno scanner, l’immagine dei documenti da protocollare in formato cartaceo, e di associarli alla registrazione di protocollo.

E’ possibile svolgere l’operazione secondo due diverse modalità: contestualmente alla registrazione oppure, in maniera differita, se i tempi dell’operazione non sono compatibili con le esigenze di servizio.

▪ **Segnatura di un documento cartaceo**

Contestualmente all’operazione di protocollazione viene apposta la segnatura sul documento cartaceo originale che ne è oggetto.

La stringa di segnatura è totalmente personalizzabile senza interventi a livello di codice. In particolare è possibile combinare le seguenti informazioni in qualunque ordine:

- Data o anno di protocollazione
- Numero di protocollo
- Codice Amministrazione
- Codice AOO
- Codice Ufficio
- Codice di classificazione (nel caso di classificazione multipla si può scegliere se includere tutti i codici o solo il primo in ordine cronologico)
- Stringhe e caratteri fissi

DOCSPA consente di utilizzare tutti i più comuni metodi di apposizione di tale segnatura: attualmente, l’Amministrazione utilizza le etichette adesive.

▪ **Controllo della protocollazione di documenti duplicati**

In tutti quei casi in cui pervengono al protocollo versioni diverse dello stesso documento per cui si rischia di effettuare una protocollazione multipla (ad esempio lettera anticipata per FAX), il sistema verifica che documenti con la stessa scheda informativa, stesso mittente e oggetto nonché data e numero di protocollo del mittente non siano già presenti, al fine di evitare una duplice protocollazione di un documento in ingresso.

DOCSPA offre delle funzionalità di registrazione di **versioni diverse dello stesso documento**, per cui, a fronte di **un unico numero di protocollo**, possono essere memorizzati **più files** insieme ad alcuni dati che caratterizzano la versione stessa.

- **Catene documentali**
E' possibile strutturare i documenti in catene collegando, ad esempio, ogni documento a quello che ne ha scaturito la formazione oppure a quelle che ne costituisce la risposta. In tale modo è possibile costruire delle sequenze logiche navigabili direttamente all'interno del sistema.

Fascicolazione e classificazione

Il sistema consente sia la semplice “classificazione del documento”, che consiste, nell’attribuzione di una determinata voce del titolare delle classifiche al documento, sia “l’inserimento di un documento in un fascicolo procedimentale”, che corrisponde all’avanzamento del relativo processo o procedimento.

Fascicolazione e procedimenti amministrativi

Il sistema consente di inserire in un fascicolo un numero qualsiasi di documenti, protocollati e non. I documenti contenuti in un fascicolo possono essere organizzati in sottofascicoli o “folders”.

Inoltre per un determinato documento, sarà sempre possibile avere a disposizione la lista dei fascicoli (generali o procedimentali) che lo contengono.

All’atto della creazione del fascicolo vengono dettagliati i seguenti attributi:

- Data di apertura (automaticamente generata dal sistema)
- Oggetto
- Descrizione
- Stato (aperto/chiuso)
- Data di chiusura
- Note

Procedimenti amministrativi

DOCSPA permette una gestione integrata dei procedimenti amministrativi propri dell’amministrazione associando ad un fascicolo procedimentale una istanza di procedimento amministrativo.

Un procedimento amministrativo è associato ad un “tipo” che ne caratterizza la fattispecie. Il tipo del procedimento è collegato al titolare di classificazione a cui è associato il fascicolo procedimentale.

E’ possibile evidenziare i fascicoli “in sofferenza”, ossia i fascicoli per i quali sono stati superati i termini previsti dai regolamenti di attuazione della legge 241/90, oppure i fascicoli che sono sul punto di diventarlo. I termini sono associati al “tipo procedimento” mentre la durata corrente del procedimento viene calcolata per differenza tra la data corrente e la data di apertura del relativo fascicolo procedimentale.

Per quello che riguarda l'automazione del flusso di lavorazione è possibile personalizzare DOCSPA in modo da consentire l'avanzamento della fase del procedimento dall'interno del sistema, ovvero integrarsi con un sistema di Workflow esterno.

Classificazione documenti

Tramite questa funzione è possibile attribuire ad ogni fascicolo un titolo di classifica, scelto dal titolare di classificazione.

Funzionalità di ricerca

Il sistema mette a disposizione dell'utente sofisticati strumenti di ricerca dei documenti in esso contenuti, sfruttando al massimo le capacità offerte dalle piattaforme documentali su cui si può basare.

Sono presenti differenti tipologie di ricerca:

- **Ricerca Testuale.** E' possibile combinare differenti criteri di ricerca, basando le proprie richieste su uno o più dati associati al documento: si può ad esempio ricercare un documento in base al suo oggetto oppure in base alla combinazione di quest'ultimo con la data di protocollazione o con il soggetto corrispondente. I risultati della ricerca possono poi essere ulteriormente raffinati introducendo nuovi filtri. Sono inoltre possibili ricerche "full text" su tutti i campi che descrivono il profilo del documento e sull'intero testo del documento se questo è in un formato riconoscibile dal motore di ricerca. Nel caso di documenti acquisiti allo scanner, è possibile attivare una funzione di OCR (Optical Character Recognition) in background che fornisca un testo associato all'immagine del documento da utilizzare per l'indicizzazione.
- **Ricerca per Titolare di Classificazione.** E' possibile navigare l'intero albero di classificazione dell'Area Organizzativa Omogenea secondo modalità del tutto analoghe a quelle fornite dai normali strumenti di esplorazione delle risorse forniti dal sistema operativo. Tramite un clic su una voce del titolare sono presentati tutti i fascicoli classificati secondo quel titolo, e successivamente i documenti contenuti.
- **Ricerca per Fascicolo.** E' possibile ricercare fascicoli sulla base del contenuto testuale dei campi strutturati descrittivi, ad esempio il nome o il titolo di classifica, o sullo stato del fascicolo.
- **Ricerca per File.** Sulla base di un file memorizzato sul file system o su un altro supporto ad esso riconducibile, è possibile interrogare il sistema per conoscere se si tratta di una versione di un documento informatico protocollato ed eventualmente risalire agli estremi di registrazione. Tale ricerca si basa sull'impronta informatica del documento elettronico, per definizione univoca.

Tra i risultati di una ricerca saranno mostrati all'utente solo i documenti sui quali egli ha i necessari diritti di accesso.

Funzionalità di stampa

Le funzionalità di stampa a disposizione del sistema sono varie e di differente natura. Di seguito sono elencate le principali a disposizione del sistema:

- Stampa del registro di protocollo
- Scheda di sintesi del documento
- Stampa delle buste per il protocollo in uscita, con l'indirizzo del destinatario su ciascuna busta
- Lista dei documenti da assegnare
- Documenti assegnati per singolo utente o ruolo
- Documenti che non hanno ancora un file associato
- Titolare di classificazione
- Scheda del fascicolo
- Storia di un documento o di un fascicolo con tutti i passaggi effettuati tramite le trasmissioni
- Report statistici su tempi di giacenza di documenti presso unità organizzative, ruoli o utenti organizzati per classifica del fascicolo di appartenenza
- Lista dei fascicoli e dei fascicoli selezionati per lo scarto d'archivio

Funzionalità di amministrazione

Il sistema mette a disposizione dell'utente funzionalità di configurazione ed amministrazione del sistema. In particolare consente di configurare il repository della struttura organizzativa interna dell'ente, la rubrica dei mittenti e destinatari ed i titolari di classificazione.

- Gestione gruppi, unità organizzative e ruoli

La funzionalità consente la gestione di un repository della struttura organizzativa interna dell'Amministrazione strutturato su **livelli gerarchici**. I fondamentali previsti sono:

- **AOO**,
- **Ufficio**,
- **Ruolo**, ovvero una funzione definita per una specifica unità organizzativa (Direttore, Funzionario, Protocollista,...),
- **Gruppo utenti**, ovvero un generico gruppo di utenti strutturato in modo trasversale rispetto all'organigramma (Gruppo di lavoro),
- **Utenti**, ovvero gli utenti del sistema.

Gli utenti possono svolgere uno o **più ruoli** nell'ambito di uno o **più uffici** riferiti ad **una AOO**.

Le unità organizzative sono strutturate in una **gerarchia** con un **numero indeterminato di livelli**. Collegati al concetto di gerarchia interna vi sono i principali strumenti che DOCSPA usa per gestire la visibilità degli oggetti (documenti o fascicoli) e la movimentazione interna degli stessi (trasmissioni, assegnazioni).

- Gestione dei Corrispondenti

La funzione consente la gestione di una rubrica dei corrispondenti dell'Amministrazione centralizzata e condivisa. Al momento della protocollazione è possibile inserire il corrispondente recuperando le sue informazioni dalla rubrica oppure, se questo non vi è presente, inserendole manualmente.

Durante la fase di scelta del corrispondente dalla rubrica è possibile sfruttare funzioni di filtro e/o di navigazione per facilitare il recupero delle informazioni. La rubrica è composta da un insieme di voci comuni a tutte le AOO, più delle voci visibili esclusivamente ad una AOO. Un utente di una AOO avrà accesso, sia alle voci comuni a tutte le AOO sia a quelle relative alla propria AOO.

6.2 Sicurezza

6.2.1 Definizione dei diritti d'accesso

Ci sono quattro possibilità:

- a) Visibilità
- b) Inserimento
- c) Modifica
- d) Annullamento

Per “Visibilità” si intende la possibilità per un utente abilitato di visualizzare una registrazione di protocollo, con l’esclusione dei documenti riservati; per “Inserimento” si intende la possibilità per un utente abilitato di inserire i dati e provvedere ad una registrazione di protocollo; con “Modifica” si intende la possibilità per un utente abilitato di modificare i dati gestionali di una registrazione di protocollo, con l’esclusione dei dati obbligatori; con “Annullamento” si intende la possibilità per un utente abilitato (specificatamente il responsabile del protocollo informatico) di annullare una registrazione di protocollo.

Il Responsabile del servizio riceve dai responsabili degli Uffici che afferiscono al protocollo richiesta scritta (o in altra forma concordata) di abilitazione per ciascun utente.

6.2.2 Utenti e ruoli

L’utente viene identificato con il soggetto fisico che è abilitato all’accesso al sistema di protocollo. Un ruolo rappresenta la funzione che un utente svolge all’interno di una unità organizzativa. I ruoli definiti presso le unità organizzative hanno una tipologia (Tipo Ruolo) che rappresenta la mansione astratta (il generico dirigente, il generico funzionario, ecc. ecc.). I tipi ruoli sono organizzati secondo una scala gerarchica che viene considerata nella gestione della visibilità dei documenti.

6.2.3 Responsabile del protocollo informatico

È la persona, diversa dal responsabile del sistema informatico, che ha la possibilità di effettuare operazioni straordinarie sul sistema; ad es., il ripristino del sistema a seguito di eventuali interruzioni, il monitoraggio delle operazioni compiute, la predisposizione delle autorizzazioni di accesso al sistema, ecc..

Al tempo stesso il responsabile può accedere al sistema con i diritti che sono stati riservati alla propria struttura, alle mansioni di propria competenza.

6.2.4 Protocollista

Il protocollista è la persona che ha l'autorizzazione ad eseguire la registrazione dei documenti, sia in arrivo, sia in partenza, sia scambiati tra uffici (quest'ultimo nell'AOO). Egli può acquisire (a seconda dei diritti e del profilo con cui è registrata la sua utenza nel sistema) l'immagine elettronica del documento mediante uno scanner oppure associare il file prodotto da un programma di composizione testi.

L'immagine elettronica od il file di testo possono essere registrati nel sistema nel momento della registrazione del documento o in un momento successivo; in ogni caso non sono modificabili dopo la registrazione. Nel caso dei documenti in arrivo, il protocollista attribuisce al documento la classificazione (titolo e classe), smistando il documento all'Ufficio competente, come da indicazione ricevuta dal Responsabile del Protocollo. La fascicolazione (anno di istruzione e numero del fascicolo) è assicurata dal Responsabile del Procedimento Amministrativo. Nel caso dei documenti in partenza, tra uffici, decreti e circolari, oltre a quanto già indicato nella posta in arrivo, il Responsabile del Procedimento Amministrativo provvede anche alla fascicolazione del documento (anno di istruzione, titolo, classe e numero di fascicolo).

6.2.5 Responsabile del procedimento amministrativo

È il funzionario che ha la responsabilità del documento, cioè può in parte correggerlo o completarlo. Suo compito è quello di inserire il documento in un fascicolo e trattare il procedimento amministrativo o l'affare a cui quel fascicolo si riferisce. Il responsabile del documento può assegnare il documento ad un fascicolo di propria responsabilità, oppure trasferire il documento ad altre strutture o persone nel caso non sia di propria competenza. In attesa che vengano implementate nel sistema le tipologie dei procedimenti amministrativi con i relativi responsabili e termini dei procedimenti, il RPA è individuato nel Responsabile dell'Ufficio, destinatario diretto dei documenti in arrivo e produttore dei documenti in partenza o tra uffici.

A sua volta, il RPA è abilitato ovviamente a svolgere le stesse operazioni curate in via ordinaria dal protocollista dell'ufficio.

6.2.6 Utente (addetto di Ufficio) abilitato alla consultazione

Gli utenti (addetti di Ufficio) sono abilitati ad accedere al sistema informativo limitatamente ai documenti del rispettivo ufficio e con le restrizioni formalmente indicate dal RPA, compresi fra un livello massimo (tutti i documenti della stessa AOO) e minimo (esclusivamente quelli trattati dal singolo addetto). In tal senso il RPA deve anche indicare al responsabile del servizio per la gestione informatica dei documenti dei flussi documentali e degli archivi, per ciascun utente (addetto) il livello di accesso in modifica (inserimento dati) e in consultazione.)

6.2.7 Registro di protocollo di emergenza

Il presente paragrafo descrive le regole per la tenuta del registro di protocollo di emergenza ai sensi del DPR 428/98. Individua le modalità di adozione ed attivazione del registro di emergenza e di ripristino delle normali attività di protocollazione informatica, nonché del recupero della protocollazione in emergenza nell'ambito del protocollo unico, tramite scarico dei dati protocollati in emergenza.

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni evento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato *Registro di emergenza* (RE). Su questo registro devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della piena funzionalità del sistema, nonché eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal responsabile del protocollo informatico. In caso di guasti interni o esterni al sistema che comportino il blocco delle funzioni di protocollazione è il responsabile del servizio che autorizza la tenuta di registri di emergenza (manuali o automatici).

Una volta ripristinato il corretto funzionamento, il sistema consente di inserire le registrazioni contenute nel registro di emergenza in quello ordinario consentendo il recupero e l'allineamento dei dati.

Durante la sessione di ripristino dei numeri registrati in emergenza il sistema memorizza, oltre ai dati già previsti per la protocollazione ordinaria, anche:

- Numero di protocollo di emergenza.
- Data di registrazione in emergenza.
- Codice della sessione di emergenza.

Il sistema consente di eseguire il recupero dall'emergenza **parallelamente** allo svolgimento delle sessioni ordinarie. Nel DPR 445/2000, infatti, contrariamente a quanto specificato nel DPR 428/98, ormai abrogato, non è più presente il vincolo di continuità della sequenza di numerazione utilizzata in emergenza con la sequenza ordinaria.

Per la gestione efficiente di alcune situazioni di emergenza si può prevedere l'utilizzo di una applicazione "stand alone" che costituisce di fatto un sistema autonomo per assolvere alle necessità dei singoli uffici in caso di emergenza. Il sistema di emergenza prevede la possibilità di esportare i dati registrati in emergenza in modo tale da poterli recuperare e reintegrare nel registro ufficiale.

Nel concreto, si tratta di utilizzare il sistema su uno o più computer *stand alone*, cioè non collegati alla rete, identificati dal responsabile del servizio di protocollo informatico con un numero cardinale sequenziale di due cifre, preceduto dalla sigla RE (Registro di emergenza); ad esempio, RE01, RE02, etc. Prima di autorizzare l'avvio della procedura, il responsabile del servizio di protocollo informatico deve impostare prima e verificare poi la correttezza di data e ora sui rispettivi registri di emergenza. Ogni registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno. Il responsabile del servizio di protocollo informatico dovrà annotare nel protocollo unico i periodi di attivazione del registro di emergenza. Qualora nel corso di un anno non si sia fatto ricorso al registro di emergenza, deve annotarne anche il mancato uso. Ogni documento è individuato dal numero assegnato nel registro di emergenza, UOR, anno di registrazione, numero di protocollo in formato AIPA; ad esempio: RE01-2001-UA0100UOR-00003456.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema, il responsabile del protocollo informatico provvede alla chiusura dei registri di emergenza, annotando su ciascuno il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura. Egli poi provvede senza ritardo alla connessione dei registri di emergenza con il protocollo unico, inserendo le registrazioni effettuate utilizzando l'apposita funzione di recupero "riga per riga". Verificato lo "scarico" delle registrazioni, autorizza il ripristino del protocollo unico.

Il registro di emergenza viene sostanzialmente a configurarsi come un repertorio del protocollo unico: ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza sarà attribuito un nuovo numero di protocollo, seguendo senza soluzioni di continuità la numerazione del protocollo unico raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione sarà associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione del relativo protocollo di emergenza. I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo unico recheranno, pertanto, due numeri: uno del protocollo di emergenza e uno del protocollo unico. L'efficacia della registrazione è dunque garantita dal numero attribuito dal registro di emergenza e a quel numero deve farsi riferimento per l'avvio dei termini del procedimento amministrativo; l'efficienza, invece, verrà garantita dall'unicità della catena documentale e dalla normalizzazione dei dati gestionali, comprese la classificazione e la fascicolazione archivistica.

6.2.8 Accesso al sistema

L'accesso al sistema avviene a seguito di un processo di autenticazione che viene effettuato mediante richiesta di username e password che corrisponde al numero di matricola degli utenti di protocollo. Queste vengono verificate in tempo reale su un apposito sistema di autenticazione. Se le credenziali sono corrette, l'utente ha accesso all'applicazione con il ruolo associato alla sua utenza. Il sistema controlla inoltre che non venga utilizzato lo stesso codice di accesso (username) contemporaneamente da due postazioni di lavoro, prevenendo il secondo accesso contemporaneo.

7 Riferimenti normativi

1. Legge 7 agosto 1990, n. 241

Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi

2. Autorità per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, Deliberazione 30 luglio 1998, n. 24/98

Regole tecniche per l'uso di supporti ottici

3. Decreto legislativo 20 ottobre 1998, n. 368

Istituzione del Ministero per i beni e le attività culturali a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59

4. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 febbraio 1999

Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici ai sensi dell'art. 3, comma 1, del Decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513.

5. Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 281

Disposizioni in materia di trattamento dei dati personali per finalità storiche, statistiche e di ricerca scientifica

6. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 28 ottobre 1999

Gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni

7. Decreto legislativo 29 ottobre 1999, n.490

Testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali, a norma dell'articolo 1 della legge 8 ottobre 1997, n. 352

8. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000

Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428

9. Autorità per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, Delibera 23 novembre 2000, n. 51

Regole tecniche in materia di formazione e conservazione di documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 18, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513

10. Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445

Testo unico sulla documentazione amministrativa

11. Decreto del Presidente della Repubblica 8 gennaio 2001, n. 37

Regolamento di semplificazione dei procedimenti di costituzione e rinnovo delle Commissioni di sorveglianza sugli archivi e per lo scarto dei documenti degli uffici dello Stato (n. 42, allegato 1, della legge n. 50/1999)

12. Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Provvedimento 8/P/2001 del 14 marzo 2001

Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici

8 Bibliografia

- A. ANTONIELLA, *L'archivio comunale postunitario*, Firenze, La Nuova Italia, 1979
- P. CARUCCI, *Le fonti archivistiche: ordinamento e conservazione*, Roma, NIS, 1983
- L. DURANTI, *I documenti archivistici. La gestione dell'archivio da parte dell'ente produttore*, Ministero per i beni culturali e ambientali, Roma, Poligrafico, 1997
- E. LODOLINI, *Archivistica. Principi e problemi*, Milano, FAngeli, 1991 (ultima ed. 2001)
- A. ROMITI, *I mezzi di corredo archivistici e i problemi dell'accesso*, in "Archivi per la Storia", III/2 (1990), pp. 217-246;
- I. ZANNI ROSIELLO, *Archivi e memoria storica*, Bologna, Il Mulino, 1987

8.1 Letteratura Grigia

Autorità per l'informatica nella Pubblica amministrazione, *Gedoc* : www.aipa.it
Autorità per l'informatica nella Pubblica amministrazione, *Linee Guida alla realizzazione dei sistemi di protocollo informatico e gestione dei flussi documentali Gedoc 2* : www.aipa.it

9 Glossario

Area Organizzativa Omogenea (AOO)

È un insieme definito di unità organizzative di una amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. In particolare, ciascuna AOO mette a disposizione delle unità organizzative clienti il servizio di protocollazione dei documenti in entrata ed in uscita utilizzando una unica sequenza numerica, rinnovata ad ogni anno solare, propria alla AOO stessa.

Assegnazione di un documento

Individuazione di un responsabile del procedimento amministrativo - RPA (v.) cui affidare un documento in gestione, ai sensi degli artt. 5 e 6 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

Casella istituzionale

La casella di posta elettronica istituita da una Area organizzativa omogenea (AOO) attraverso la quale vengono ricevuti i messaggi da protocollare (d.P.C.M. 31/10/2000 Art. 15 comma 3).

Fascicolo

Si tratta di un insieme organico di documenti relativi ad un medesimo affare o procedimento amministrativo, classificati in maniera omogenea. Si tratta quindi di un dossier, di una pratica, etc.

Piano di classificazione (v. titolare)

Responsabile del procedimento amministrativo (RPA)

È la persona fisica incaricata dell'istruzione e degli adempimenti di un affare o di un procedimento amministrativo.

Selezione dei documenti

Periodicamente e comunque prima del passaggio dei fascicoli alla sezione separata d'archivio devono essere effettuate le operazioni di selezione, cioè di individuazione dei documenti da destinare alla conservazione perenne o, qualora ritenuti inutili, allo scarto, cioè all'eliminazione fisica (per macero o termodistruzione).

Titolario di classificazione

Per titolare di classificazione si intende un quadro alfanumerico di riferimento per l'archiviazione, la conservazione e la individuazione dei documenti. Si tratta quindi di un sistema logico che suddivide i documenti secondo la funzione esercitata dall'ente che li produce, permettendo di organizzare i documenti che si riferiscono ad affari e a procedimenti amministrativi in maniera omogenea.

Unità organizzativa (UO)

È l'ufficio, al quale afferrisce il responsabile del procedimento amministrativo, previsto dall'art. 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

10 Siti web riferimento

Università degli Studi di Bologna - Progetto Almarchivi

<http://www.unibo.it/org/progetti/almarchivi/almarchivi.htm>

Autorità per l'informatica nella Pubblica amministrazione – Protocollo informatico

[http://www.aipa.it/attivita\[2/protocollo\[13/index.asp](http://www.aipa.it/attivita[2/protocollo[13/index.asp)

Dipartimento della funzione pubblica

<http://www.funzionepubblica.it>

11 Allegati

Fanno arte integrante del presente Manuale i seguenti documenti allegati:

1. Titolare di classificazione
2. Manuale utente DOCSPA