

# Manuale di gestione documentale

Il Manuale di gestione documentale (MGD) INAPP ai sensi delle *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* di AGID edizione 2020 <<https://www.agid.gov.it/it/linee-guida>> descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. La Pubblica Amministrazione è tenuta a redigere e ad adottare con provvedimento formale e pubblicare sul proprio sito istituzionale il Manuale di gestione documentale. La pubblicazione è realizzata nell'area "Amministrazione trasparente" prevista dall'art. 9 del D.lgs. 33/2013.

## INTRODUZIONE

Il presente Manuale di gestione documentale (MGD) è adottato per la **gestione del sistema documentale** dell'Istituto nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche (INAPP). Esso descrive e **disciplina** le attività di formazione ed archiviazione dei documenti informatici inclusi gli aspetti riferiti a **registrazione di protocollo, classificazione, fascicolazione** nonché alla gestione del flusso documentale e dell'archivio unico **INAPP**. Il Manuale si propone come strumento operativo e si rivolge ad ogni dipendente perché ognuno nel rispettivo ufficio di assegnazione è coinvolto nella gestione documentale ed è tenuto a conoscere il titolo e la classe dei procedimenti di propria competenza.

## SOMMARIO



<b>Aspetti organizzativi</b>	<b>07</b>
<b>Formati dei documenti</b>	<b>15</b>
<b>Protocollo</b>	<b>20</b>
<b>Classificazione</b>	<b>28</b>
<b>Aggregazioni</b>	<b>35</b>
<b>Flussi di lavorazione</b>	<b>37</b>
<b>Misure di sicurezza e protezione dei dati</b>	<b>48</b>

## ALLEGATI

<b>01. UOR (Unità organizzative responsabili) e Organigramma</b>
<b>02. Documenti esclusi da protocollazione</b>
<b>03. Registro ufficiale e Registri/repertori particolari</b>
<b>04. Piano di conservazione</b>
<b>05. Titolare di classificazione</b>
<b>06. Ruoli e permessi</b>
<b>07. Documenti di sicurezza</b>
<b>08. Documenti divulgativi e Glossari</b>
<b>09. Metadati</b>
<b>10. Manuale di conservazione</b>

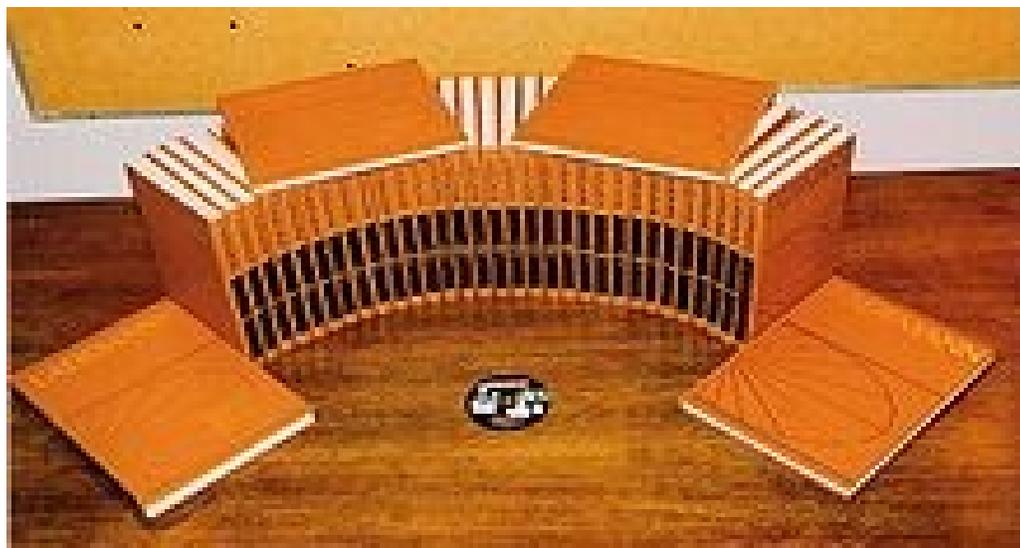
## GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Il Manuale di gestione documentale (d'ora in avanti anche espresso anche come MGD) è organizzato per conciliare aspetti descrittivi ed operativi con aspetti teorici in uno sforzo complessivo teso alla contestualizzazione degli argomenti in quanto la gestione documentale non è attività solo gestionale ma essenzialmente concettuale.

Ogni argomento è contrassegnato da un'**etichetta laterale** che lo contestualizza in relazione al sommario (Aspetti organizzativi, Formati, Protocollo informatico, Classificazione, Aggregazioni, Flussi) che viene riproposto ad ogni passaggio da un argomento al successivo. Sono anche previsti dei **box** per **eventuali approfondimenti** (legislativi, operativi, organizzativi).

Gli allegati sono concepiti per essere modificati e/o aggiornati senza smontare l'impianto del MGD.

È stato inoltre ritenuto utile proporre elenco degli **attori coinvolti** in senso lato nella gestione documentale (sia esterni che interni per come elencati ivi a pag. 3) nonché fornire una lista degli **acronimi** usati all'interno del manuale (pag. 4).



Il presente Manuale di gestione documentale (MGD) è stato oggetto di consultazione interna e sono stati inoltre acquisiti i pareri e/o i documenti tecnici specifici per competenza dove previsto (Responsabile del Servizio sistemi informativi automatizzati - SIA, Responsabile protezione dati *alias* DPO). Il MGD di INAPP è pertanto un documento di sintesi anche rispetto al sistema documentale dell'Istituto nelle sue componenti specifiche.

## ATTORI DEL SISTEMA DOCUMENTALE

### ESTERNI

- ⇒ **Provider Internet**
- ⇒ **Provider servizio PEC e/o PEO**
- ⇒ **Provider firma digitale, marcatura temporale, sigillo**
- ⇒ **Provider sistema applicativo di gestione documentale**

### INTERNI

- ⇒ **Responsabile della gestione documentale (RGD)**
- ⇒ **Responsabile della conservazione**
- ⇒ **Responsabile della transizione digitale**
- ⇒ **Responsabile dei sistemi informativi automatizzati**
- ⇒ **Responsabile della protezione dei dati personali (DPO)**
- ⇒ **Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza**



## ACRONIMI

**AOO**= Area organizzativa omogenea

**DPO**=Data protection officer (Responsabile della protezione dei dati)

**MGD**=Manuale di gestione documentale

**PEO**=Posta elettronica ordinaria

**PEC**=Posta elettronica certificata

**RGD**=Responsabile gestione documentale

**RGPD**= Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati

**RPA**=Responsabile procedimento amministrativo

**RTD**=Responsabile della transizione al digitale

**RUP**=Responsabile unico del procedimento

**SAT**=Soggetto autorizzato al trattamento

**SGD**=Sistema di gestione documentale

**SIA**=Sistemi informativi automatizzati

**UO**= Unità organizzative

**UOR**=Unità organizzative responsabili

**PC**=Unità di protocollo centrale



# OPERATIVAMENTE

## **Fasi di lavorazione dei documenti in ingresso**

- ricezione (scansione, se si tratta di documenti su supporto cartaceo)
- registrazione e segnatura di protocollo
- assegnazione per competenza/conoscenza
- classificazione usando il Titolario INAPP
- fascicolazione

## **Fasi di lavorazione dei documenti in uscita**

- formazione/produzione
- scansione se si tratta di documenti su supporto cartaceo
- registrazione e segnatura di protocollo
- assegnazione per competenza/conoscenza
- classificazione usando il Titolario INAPP
- fascicolazione
- invio o spedizione in caso di documenti su supporto cartaceo

## **Fasi di lavorazione dei documenti interni**

- formazione/produzione
- registrazione e segnatura di protocollo, solo nei casi in cui è necessario definire la data certa
- assegnazione per competenza/conoscenza
- classificazione usando Titolario INAPP
- fascicolazione

# OPERATIVAMENTE

## COSA AVVIENE AL PROTOCOLLO QUANDO ARRIVA UN DOCUMENTO?





# Aspetti organizzativi

Formati dei documenti

Protocollo informatico

Classificazione, fascicoli e registri

Aggregazioni

Flussi di lavorazione

Misure di sicurezza e protezione dei dati

**Unica Area organizzativa omogenea (AOO)**, denominata “Istituto nazionale per l’analisi delle politiche pubbliche – INAPP” (di seguito AOO/INAPP ovvero Istituto) composta dall’insieme delle Unità organizzative responsabili (UOR) che caratterizzano il relativo assetto organizzativo e funzionale individuate dall’organigramma dell’Istituto (cfr. Allegato 01) per come pubblicato sul sito web istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente o equivalente.

### RESPONSABILITÀ

Responsabile della gestione documentale (**RGD**)

- compito specifico è la redazione del Manuale di gestione documentale, par. 3.4 Linee guida AGID 2020

Responsabile della conservazione documentale (**RCD**)

- compito specifico è la redazione del Manuale di conservazione, par. 4.5 Linee guida AGID 2020.

In INAPP il documento amministrativo informatico, completo di eventuali allegati, è nel sistema documentale inteso come **rappresentazione di un dato, un fatto o un atto giuridicamente rilevante**. Il documento è un bene culturale tutelato nella sua singolarità e unitarietà come parte di un archivio. Il documento della PA inoltre ha valenza demaniale ai sensi del art. 822 del C.C. ed è quindi **inalienabile**. Il documento deve essere preservato in quanto supporto e in quanto informazione veicolata dal supporto, per questo riveste particolare importanza avere sufficienti informazioni accessorie rispetto al documento stesso che ne garantiscano la comprensione anche a distanza di tempo. L’AOO/INAPP produce solo documenti originali informatici per le modalità di formazione dei quali il riferimento si trova nelle Linee guida AGID 2020.

Ogni documento per essere gestito dal Sistema di gestione documentale dell’AOO/INAPP:

- deve trattare un unico **argomento** indicato in modo sintetico ma esaustivo, a cura dell’autore del documento stesso, nello spazio riservato all’**oggetto del documento**
- deve riferirsi ad un **solo protocollo**;
- può fare riferimento a **più fascicoli**.

Al fine di consentire l’identificazione di INAPP in quanto mittente del documento è necessario utilizzare almeno per la prima pagina del documento il format di **carta intestata** predisposto su file dall’AOO/INAPP che contiene le seguenti informazioni:

- denominazione e logo dell’AOO/INAPP;
- codice fiscale;
- indirizzo completo della AOO/INAPP (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica certificata).

Non si accettano al protocollo documenti che non siano redatti su carta intestata INAPP. Tutti i format di carta intestata sono disponibili nella sezione intranet dell’Istituto.

Le UOR hanno cura di verificare la correttezza della carta intestata e la congruenza rispetto alla sottoscrizione del documento.

## CONTROLLI

L'addetto al protocollo controlla la **completezza formale della documentazione** pervenuta. Non controlla la **completezza sostanziale della documentazione perché non di competenza** che è in carico al redattore/ sottoscrittore del documento.

Degli eventuali **allegati** citati nel documento va data essenziale ma inequivocabile **descrizione**.

Non si accettano all'interno del SGD e quindi del protocollo documenti con indicazione generiche, ossia espressioni come allegati presso gli uffici o similari.

## AVVERTENZA

I titolari di firma digitale sono abilitati all'utilizzo del dispositivo di firma solo ed **esclusivamente nell'esercizio delle proprie funzioni** in qualità di dipendenti dell'AOO/ INAPP.

La sottoscrizione con firma autografa è consentita solo nei casi di accertato impedimento nell'apposizione di firma digitale questo perché essendo la PA obbligata a firmare i propri documenti in formato elettronico la firma autografa prevede la stampa del documento che così diventa una copia dell'originale digitale.

## FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

Riepilogando, il **documento** deve recare almeno le seguenti informazioni:

- **data completa** (luogo, giorno, mese, anno);
- nominativo o ragione sociale e indirizzo del **destinatario**, per i documenti in uscita; questi dati sono inseriti dall'autore del documento e non devono essere verificati dagli addetti al protocollo che non hanno alcuna responsabilità in relazione ad eventuali refusi od errori (PEC errate, nominativi sbagliati etc.)
- **oggetto** del documento, sufficientemente esaustivo del testo;
- **numero** degli **allegati**, se presenti, e relativa **descrizione**;
- quando prescritta, sottoscrizione con **firma digitale**. Per la corrispondenza avente mero carattere informativo la sottoscrizione è sostituita dall'indicazione del firmatario del documento (nome e cognome) e del relativo servizio/ ufficio ed è corredata di nota con la seguente testuale dicitura "Firma autografa sostituita da indicazione a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3 comma 2 del D.Lgs. 39/93".

La sottoscrizione dei documenti originali informatici prodotti dall'AOO/INAPP, quando prescritta, è ottenuta con un processo di **firma digitale conforme alle disposizioni di legge**. I documenti predisposti con firma digitale sono trasmessi in uscita attraverso le previste funzionalità del SGD che, mediante automatismi, consente la loro protocollazione e l'invio telematico verso i destinatari in possesso di casella di posta, PEO o PEC. **Nei rari casi in cui i documenti informatici prodotti dall'AOO/INAPP debbano essere trasmessi in formato cartaceo per posta convenzionale o raccomandata con avviso di ricevimento, lo stesso firmatario abilitato alla firma digitale inserisce sulla prima pagina del documento la seguente frase testuale:**

### INAPP

**Si attesta che il presente documento è copia del documento informatico originale firmato digitalmente, composto complessivamente da \_\_\_ fogli.**

## ORGANIZZAZIONE

Il **personale assegnato alle UOR** con competenza in materia di protocollazione, classificazione e fascicolazione è identificato dal rispettivo responsabile ed il nominativo comunicato al RGD per l'attivazione delle abilitazioni previste e al fine di rimanere aggiornati su eventuali aggiornamenti degli strumenti archivistici di corredo al SGD (es. Titolare di classificazione). Il personale assegnato alla UOR è formato ed aggiornato rispetto all'utilizzo del SGD nonché coadiuvato grazie a strumenti divulgativi di cui all'Allegato 08 rispetto i presupposti operativi relativi al documentale.

Lo stesso personale è inoltre autorizzato al trattamento dei dati ex GDPR (quindi si tratta di Soggetti autorizzati al trattamento - **SAT**).

## FORMAZIONE CONTINUA

L'aspetto formativo, sia iniziale che in itinere, è essenziale per il corretto funzionamento del Sistema documentale nella sua interezza in quanto **ognuno è parte di un processo generale** e l'operato di ognuno impatta su tutto il sistema pertanto previa intesa con Ufficio del personale e dove sia necessario coadiuvato dal SIA (Sistemi informativi automatizzati) il RGD (Responsabile gestione documentale) organizza percorsi formativi sia a livello generale di gestione documentale generale che di applicativi specifici in uso presso l'AOO/INAPP.

## UNITÀ ORGANIZZATIVE RESPONSABILI (UOR)

Le **Unità organizzative responsabili (UOR)** che hanno una postazione di protocollo attiva hanno il compito di:

- curare la **protocollazione** in entrata dei documenti a loro indirizzati ed in uscita dei documenti redatti dai loro uffici
- curare l'**assegnazione** della documentazione di propria competenza assegnata dal PC (Protocollo centrale) provvedendo alle operazioni di classificazione;
- coadiuvare - d'intesa con il RGD - la propria UOR nella corretta **formazione dei documenti** (informatici e analogici) e dei relativi **fascicoli** (informatici e ibridi) riferiti ad affari in corso di trattazione;
- conservare i fascicoli informatici attivi (**archivio corrente**) e curarne l'accesso, interno ed esterno, secondo quando definito dal RGD con apposito Regolamento;
- **trasmettere** al RGD i **fascicoli chiusi**, informatici e ibridi, completi degli elenchi di versamento per il trasferimento all'archivio di deposito.

*Le UOR (Unità organizzative responsabili) e l'organigramma INAPP sono riportati nell'Allegato 01.*

## ANOMALIE

In caso di errore nell'assegnazione di un documento il SGD prevede che si possa restituire in modo che la UOR che ha effettuato l'operazione possa procedere a nuova assegnazione.

Le riassegnazioni sono inoltre utili al RGD perché - a meno che non siano frutto di mero errore materiale - possono offrire indicazioni correttive del funzionamento dei flussi documentali.

**Il SGD tiene traccia di tutti i relativi passaggi**, memorizzando per ciascuno di essi l'identificazione dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora dell'operazione.

## REGOLE DI ASSEGNAZIONE - GENERALI

Il processo di assegnazione prevede l'individuazione della UOR competente ed è quindi operazione che conferisce una responsabilità relativamente al procedimento amministrativo.

L'**assegnazione** può essere effettuata per **competenza - che è esclusiva degli uffici che per seguito di competenza sono operativi rispetto al trattamento della pratica** (nel senso che devono o possono fornire il proprio contributo rispetto alla trattazione finale); ovvero, per **conoscenza** se il fine è quello di consentire la massima condivisione delle informazioni.

L'assegnazione per competenza governa passaggi fondamentali da un punto di vista documentale, ossia la corretta **classificazione** del documento, la **fascicolazione** e conseguente **lavorazione**.

Ciascun utente riceve corrispondenza attraverso il SGD anche in caso di **assenza** pertanto, è necessario che ciascun utente provveda a nominare un sostituto che assuma per delega i relativi ruoli e funzioni, previa segnalazione via e-mail al RGD. Così facendo, il personale *facente funzione* potrà controllare sia la propria corrispondenza sia quella sostituito.

Il **personale neo-assegnato** all'AOO/INAPP dovrà essere tempestivamente e formalmente segnalato al RGD dall'Ufficio dirigenziale gestione e valorizzazione del personale che avrà cura di indicarne le generalità. La UOR segnalerà il profilo utente da assegnare nonché le funzioni da abilitare al RGD. Parimenti, al RGD dovrà essere comunicato il **personale** in via di trasferimento, o di cui si preveda una **lunga assenza**, affinché sia disattivata la ricezione o smistata ad altra utenza la corrispondenza al fine di assicurare la gestione delle pratiche.

Le UOR sono tenute a controllare costantemente il buon esito delle assegnazione dei documenti al proprio interno.

Il SGD memorizza tutti i passaggi e successive eventuali modifiche, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione. Ai fini normativi, nonché regolamentari, l'evidenza dei diversi passaggi scandisce i tempi del procedimento amministrativo e le relative responsabilità.

## REGOLE DI ASSEGNAZIONE - SPECIFICHE

## ANOMALIE

In caso di errore nell'assegnazione di un documento il SGD prevede che si possa restituire in modo che la UOR che ha effettuato l'operazione possa procedere a nuova assegnazione.

Le riassegnazioni sono inoltre utili al RGD perché - a meno che non siano frutto di mero errore materiale - possono offrire indicazioni correttive del funzionamento dei flussi documentali.

**Il SGD tiene traccia di tutti i relativi passaggi**, memorizzando per ciascuno di essi l'identificazione dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora dell'operazione.

In linea generale l'assegnazione ad utenti singoli è da evitare perché i flussi del documentale seguono l'operatività di uffici che non è garantita - in termini di copertura in servizio e competenza - da un singolo individuo.

Sono tuttavia previste delle **assegnazioni per competenza ad utenti** per trattazioni specifiche e particolari. Questo è possibile - su indicazione - nei casi in cui:

- ⇒ il documento protocollato è indirizzato all'utente (es. invito a conferenza acquisto come documento per aprire una procedura di missione)
- ⇒ il documento protocollato tratta del soggetto medesimo (es. encomio, incarico etc.)

L'assegnazione al singolo utente di un documento protocollato o registrato in registri particolari (ad esempio Determine del DG) viene eseguita dalla UOR produttrice del documento e riassegnato per competenza.

## ACCESSI

Per accedere al sistema ogni utente dispone di:

- **USER\_ID**: identifica l'utente mediante i dati personali espressi con n.cognome
- **PASSWORD**: stringa segreta e riservata all'utente cui è associata che, in combinazione con la funzione, consente di accedere al SGD;
- **RUOLO**: assegnato a ciascun utente dal RGD in base a quanto concordato dalla UOR o relative sotto articolazioni;
- **PERMESSI**: autorizzazioni concesse al ruolo per svolgere specifiche operazioni;

Il sistema USER\_ID e password è configurato come firma semplice ai sensi della normativa vigente.

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce agli utenti autorizzati l'impiego del SGD secondo le funzionalità a essi assegnate. Gli utenti e gli operatori del protocollo hanno **autorizzazioni di accesso differenziate in base alle tipologie di operazioni richieste dall'ufficio di appartenenza e a specifici atti autorizzativi**. Pertanto, le credenziali di ingresso al sistema, *user id* e *password*, sono profilate e fornite dal RGD per il ruolo di ciascun utente interno. Le credenziali di accesso sono personali e il loro uso ricade sotto la responsabilità dell'utente cui sono assegnate, che è invitato a modificare la password con frequenza.

Sulla base delle esigenze prospettate formalmente dai responsabili di ciascuna UOR dell'AOO/INAPP, il RGD provvede, di concerto con il Servizio SIA (Sistemi informativi automatizzati), ad assegnare agli utenti i diversi livelli di autorizzazione e i conseguenti differenti permessi, così come ad assegnare eventuali nuove autorizzazioni ovvero a revocare o a modificare quelle già assegnate. Una stessa persona fisica può assumere più *ruoli* utilizzando stesse *password* di accesso e *user id*.

Ogni utente nel SGD, può se necessario, essere inserito in più UOR o sotto articolazioni di queste, così come può avere ruoli diversi in relazione all'ufficio in cui opera; pertanto, nel momento in cui accede al sistema si entra con un ruolo ed un ufficio definito per *default* che deve essere modificato in relazione alle operazioni da effettuare.

## AVVERTENZA

Il SGD consente la combinazione dei ruoli e dei permessi e quindi ci possono essere **molteplici possibilità operative**. Il RGD ha la responsabilità di mantenere costantemente aggiornati i ruoli e i permessi associati ai vari utenti e di configurarli secondo le richieste formalizzate dai titolari/responsabili delle diverse UOR e relative sotto articolazioni.

L'elenco dei ruoli e dei permessi si trova nell'Allegato 06.

## PERMESSI

I permessi utente rappresentano le funzioni di cui dispone il personale dell'AOO/INAPP abilitato all'uso del SGD in relazione al ruolo ricoperto a livello organigrammatico.

I principali permessi che il RGD può configurare per ogni ruolo sono:

- **Funzioni di amministrazione del sistema:** è una funzione operativa sul gestionale ed è assegnata, previo accordo con il Responsabile SIA (Sistemi informativi automatizzati), dal RGD;
- **Funzioni di protocollazione/classificazione/fascicolazione:** sono le funzioni di lettura/scrittura/cancellazione che ciascuna UOR deve definire per l'operatività documentale del proprio ufficio. I nominativi degli utenti e i relativi ruoli devono essere formalmente inviati dal responsabile della UOR o sotto articolazioni al RGD che li attiva unitamente ai permessi;
- **Funzioni di consultazione:** è una funzione associata a tutti gli utenti della stessa UOR e consente di cercare documenti memorizzati nel SGD, visualizzarne i dati di protocollazione e i documenti stessi;
- **Funzioni di accesso a protocolli riservati:** sono permessi definiti sulla base di specifica indicazione da parte del responsabile della UOR al RGD.





**Aspetti organizzativi**

**Formati dei documenti**

**Protocollo informatico**

**Classificazione, fascicoli e registri**

**Aggregazioni**

**Flussi di lavorazione**

**Misure di sicurezza e protezione dei dati**

## FORMATI UTILIZZATI PER LA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Tutti i documenti informatici prodotti dall'A00/INAPP, indipendentemente dal software utilizzato, sono convertiti nel **formato standard PDF/A** e quelli aventi valenza giuridico-legale sono anche firmati con **firma digitale CADES/PAdES**, al fine di garantirne l'inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Gli **eventuali allegati** sono ugualmente convertiti nel formato PDF/A ad eccezione di quelli che, per la loro natura o per il loro utilizzo, non possono o non devono essere convertiti in tale formato. In questi ultimi casi gli allegati sono mantenuti nel formato originario.



*Questa sezione è a cura del SIA INAPP*

## INTEROPERABILITÀ FORMATI

L'Istituto da qualche anno ha acquisito per tutti i propri dipendenti licenze di applicativi che garantisce la piena interoperabilità tra formati, prevedendo al proprio interno la funzione di conversione dei file in PDF/A ed anche la verifica di accessibilità.



**FORMATI DEI DOCUMENTI GESTITI DA SGD**

	Descrizione	Formato	Ammesso in Folium	Ammesso Conservazione	Ammesso alla firma
<input type="checkbox"/>	7z	7z	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	AVI	AVI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	bmp	BMP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	File CRT firma digitale	CRT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	DAT	dat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	MS Word	DOC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	MS Word	DOCX	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Email	EML	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	gif	GIF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	htm	HTM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	html	HTML	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Immagini	jpe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	jpeg	JPEG	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	jpg	JPG	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ldif	LDIF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	log	LOG	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Formato M4V	m4v	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	m7m	M7M	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Formato Mp3	mp3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	mp4	MP4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Outlook	msg	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	odb	ODB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	odg	ODG	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**FORMATI DEI DOCUMENTI GESTITI DA SGD**

Organizzazione	Applicazione	Pratiche Estese	Reports	Formati	Eventi	
<input type="checkbox"/>	odp		ODP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ods		ODS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	odt		ODT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ott		OTT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	p7m		P7M	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	p7s		P7S	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	pdf		PDF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	png		PNG	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	pps		PPS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ppsx		PPSX	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ppt		PPT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	pptx		PPTX	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	properties		PROPERTIES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	rar		RAR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	rtf		RTF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	File Sav		sav	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SPS		sps	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	File SPSS		SPSS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Immagini Svg		svg	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	tif		TIF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	tiff		TIFF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	tsd		TSD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	tsr		TSR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	txt		TXT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	wfm		WFM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	xls		XLS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	XLSM		XLSM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# FORMATI DEI DOCUMENTI GESTITI DA SGD

	Descrizione	Formato	Ammesso in Folium	Ammesso Conservazione	Ammesso alla firma
<input type="checkbox"/>	xlsx	XLSX	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	xml	XML	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	zip	ZIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ZIPX	ZIPX	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Precedenti 50

Ripristina Default



**Aspetti organizzativi**

**Formati dei documenti**

**Protocollo informatico**

**Classificazione, fascicolo e registri**

**Aggregazioni**

**Flussi di lavorazione**

**Misure di sicurezza e protezione dei dati**

## REGISTRO

Il registro di protocollo è un atto pubblico di fede privilegiata, ha **cadenza annuale** (termina il 31 dicembre e ricomincia il 1° gennaio) e rappresenta l'interfaccia verso l'esterno del SGD.

Ogni giorno alle ore 24:00, il Sistema di gestione documentale (SGD) genera il Registro giornaliero che viene depositato all'interno dello stesso SGD nonché inviato alla casella di posta del RGD ed al sistema di conservazione (generazione pacchetto di conservazione).

## COMPETENZE

La registrazione a protocollo dei documenti è effettuata dalle **postazioni abilitate** delle UOR. Il modello di protocollazione è distribuito, pertanto le postazioni attive sono:

- ⇒ Presidenza
- ⇒ Direzione generale
- ⇒ Ufficio dirigenziale amministrazione e bilancio
- ⇒ Ufficio dirigenziale gestione e valorizzazione delle risorse umane
- ⇒ Ufficio dirigenziale controllo di gestione e performance
- ⇒ Agenzia Nazionale Erasmus +
- ⇒ Servizio documentazione, AA.GG. s supporto alle funzioni trasversali che gestisce il PC (Protocollo centrale).

## PROTOCOLLO INFORMATICO

Nell'ambito della AOO/INAPP il **sistema di protocollo è unico con unica sequenza numerica** di protocollazione progressiva per i documenti in ingresso e in uscita di tutte le UOR che la compongono. Il **modello organizzativo** adottato per la protocollazione dei documenti è **distribuito** e consente l'**autonomia di ogni UOR nella gestione documentale**, con presidio archivistico svolto dall'RGD.

La registrazione, la presa in carico dei documenti e l'assegnazione dell'istruttoria e degli adempimenti collegati a ciascun procedimento nel SGD costituisce responsabilità del Dirigente come previsto dall'art. 5, comma 1 della Legge n. 241/1990. Per ciascuno dei procedimenti di competenza delle UOR è associato, se necessario, il Responsabile del procedimento amministrativo (RPA), ovvero il Responsabile unico del procedimento (RUP) figura prevista dall'art. 10, comma 5, D.Lgs. 163/2006 "Codice dei contratti pubblici". Entrambe le figure ove nominate sono responsabili dell'istruttoria e di ogni altro adempimento inerente all'iter del singolo procedimento per l'adozione del provvedimento finale. I documenti informatici al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo sono memorizzati nel SGD in modo non modificabile. Successivamente alla registrazione di protocollo il documento è assegnato per competenza e/o conoscenza dalla UOR.

## DIFFERIMENTI NELLA PROTOCOLLAZIONE

Le **registrazioni di protocollo** dei documenti pervenuti, sia in formato elettronico che cartaceo, presso l'AOO/INAPP sono effettuate **nella giornata di arrivo o entro le 24 ore dal ricevimento**. Nei casi in cui le operazioni di protocollazione non possono oggettivamente essere svolte nello stesso giorno di arrivo e quindi dalla mancata registrazione **possa venire meno un diritto di terzi** (gare, concorsi, ecc.), la UOR informa il RGD che con motivato provvedimento indica le cause della **registrazione differita** ed elenca e descrive i documenti da ammettere alla registrazione differita definendo altresì un termine entro il quale deve comunque essere effettuata la registrazione a protocollo.

*Sono esclusi dalla registrazione di protocollo nel Registro ufficiale tutti i documenti riportati nell'Allegato 02 che pertanto vengono registrati e non protocollati mentre l'Allegato 03 elenca i registri nei quali sono inseriti particolari tipologie di documenti.*

## OGGETTO

L'oggetto del documento e l'oggetto del protocollo sono due entità complementari ma diverse. L'**oggetto del documento** viene redatto dall'estensore del documento sotto la propria responsabilità, l'**oggetto del protocollo** è redatto dall'addetto alle funzioni di registrazione ed è funzionale al sistema documentale nel suo complesso, anche in chiave utile alla ricerca in un insieme articolato di documenti.

Per la redazione dell'oggetto di protocollo le indicazioni cui ispirarsi sono caricate nella sezione Intranet per come adattate dalle Pillole di Aurora redatte da Procedamus – Aurora (Amministrazioni Unite per la Redazione degli Oggetti e la Redazione delle Anagrafiche) <<https://www.procedamus.it/images/materiali/AURORA.pdf>>

## PROTOCOLLO INFORMATICO

### CASI PARTICOLARI

La **registrazione di protocollo è unica** anche se i destinatari sono in numero maggiore di uno. Tale principio si applica anche a circolari, disposizioni generali e a tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari, pertanto con **un solo numero di protocollo generale**.

La corrispondenza che dovesse arrivare in formato cartaceo e prova di firma deve essere protocollata in quanto la funzione notarile del protocollo (cioè la segnatura) è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. In fase di registrazione può essere apposta nel campo del SGD deputato (info e note) la dicitura "**senza sottoscrizione**". Sarà compito della UOR competente e, in particolare, del RPA/RUP (ai sensi della L. n. 241/1990) caso per caso, se possa ritenersi valida o meno la lettera priva di firma ai fini della sua efficacia riguardo ad un'attività o un determinato procedimento amministrativo.



*Tutte le informazioni di dettaglio inerenti le funzionalità presenti nel SGD sono reperibili nei manuali previsti della soluzione software adottata dall'AOO/INAPP e sono differenziati per tipologia di utenza per agevolarne la consultazione (operatore di protocollo, utente del documentale, etc.)*

## REGISTRAZIONE E SEGNATURA DOCUMENTI INFORMATICI

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica (PEC o PEO) è effettuata in modo da far corrispondere ad **ogni messaggio una registrazione**, la quale si può riferire al corpo del messaggio, se presente, ovvero ad uno o più file ad esso allegati. La registrazione prevede l'inserimento di: **numero di protocollo del documento**, generato in automatico dal SGD e registrato in forma non modificabile; **data di registrazione di protocollo**, attribuita in automatico dal SGD e registrata in forma non modificabile; **mittente per i documenti ricevuti, ovvero destinatario per i documenti spediti**, reperiti solitamente nel sistema informatico dalla tabella dei corrispondenti aggiornata; **oggetto del documento**: gli addetti alla protocollazione delle singole UOR adottano tutti gli accorgimenti necessari per la tutela dei dati personali e particolari non inserendoli nel campo "oggetto" del registro di protocollo e seguono le *Regole generali di scrittura dei dati* che si trovano nella Intranet; **data e protocollo del documento ricevuto**, se disponibili, in quanto informazioni importanti che creano le relazioni documentarie; **impronta del documento**, calcolata in automatico dal SGD; **selezione della/e UOR** o sotto articolazioni cui è assegnato il documento; eventuale indicazione di **dato particolare per i documenti riservati**; eventuale indicazione di **Allegato/i**, se presente/i, generata in automatico dal SGD.

La **segnatura di protocollo è generata in modalità automatica ed è contemporanea alla registrazione**. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. I dati della segnatura sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche XML (in caso di spedizione dalla casella di PEO verso casella di PEO, il file *segnatura.xml* non viene generato). I dati di segnatura di protocollo, in conformità alla normativa vigente, per l'AOO/INAPP sono:

- ⇒ **codice dell'AOO: INAPP**
- ⇒ **registro utilizzato: <REGISTRO UFFICIALE>**
- ⇒ **numero di protocollo: <progressivo di sette cifre>;**
- ⇒ **data di registrazione: GG-MM-AAAA;**
- ⇒ **modalità di registrazione: INGRESSO/USCITA/INTERNA**

Esempio di segnatura di protocollo dell'AOO/INAPP

**INAPP.REGISTRO UFFICIALE.0019860.04-11-2010.USCITA.**

Per ogni documento informatico dell'AOO/INAPP, prodotto o ricevuto, la segnatura di protocollo è impressa sulla prima pagina e, contestualmente, riportata in un file conforme alle specifiche XML denominato *segnatura.xml*. Per i documenti informatici prodotti dall'AOO/INAPP in questo file sono fornite informazioni che possono essere utilizzate dalle Amministrazioni destinatarie per automatizzarne la registrazione di protocollo.



## REGISTRAZIONE E SEGNATURA DOCUMENTI CARTACEI

La registrazione di protocollo di un documento ricevuto in formato cartaceo deve essere eseguita in quanto l'**AOO/INAPP ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione ma si tratta di una registrazione che di fatto comporta il passaggio da analogico a digitale e quindi è necessario seguire una specifica procedura.** L'attività di protocollazione in questi casi si suddivide in **quattro fasi consecutive** di lavorazione: **1. registrazione** con inserimento dei dati di protocollazione nel SGD **2. assegnazione** del numero di protocollo **3. scansione** con verifica del buon esito dell'operazione da un punto di vista tecnologico e di contenuto. Ogni documento cartaceo potrà essere accompagnato da allegati informatici memorizzati su CD, DVD e supporti con connessione USB. Quando possibile, anche gli allegati informatici saranno importati nel SGD e associati al documento primario di appartenenza, subito dopo il processo di scansione di quest'ultimo **4. segnatura di protocollo** che avviene attraverso l'apposizione di un'etichetta nella quale sono riportate le stesse informazioni della registrazione di protocollo indicate nel precedente paragrafo ed in particolare:

- **codice dell'AOO: INAPP**
- **registro utilizzato: <REGISTRO UFFICIALE/DETERMINE/ETC.>**
- **numero di protocollo: <progressivo di sette cifre>;**
- **data di registrazione: GG-MM-AAAA;**
- **modalità di registrazione: INGRESSO/USCITA/INTERNA;**

La **segnatura dei documenti cartacei viene effettuata dalle UOR destinatarie contemporaneamente alle operazioni di registrazione attraverso l'operazione di acquisizione del documento con lo scanner.** Nel caso il documento e/o gli allegati siano di formato non idoneo ad essere acquisito dagli scanner in uso all'amministrazione, viene effettuata la protocollazione con i dati minimali, indicando nelle note del SGD, il numero esatto di pagine costituenti il documento e il numero degli allegati, se presenti. In quest'ultimo caso la segnatura di protocollo è riportata manualmente su ogni allegato. I supporti fisici degli allegati informatici non saranno restituiti al mittente poiché parte integrante dei rispettivi documenti analogici. Il documento cartaceo originale, completo della eventuale busta allegata per la parte relativa ai timbri postali, può essere custodito in ordine di arrivo dalle UOR e può essere consultato in loco ma rimane in archivio corrente perché sarà sottoposto a scarto nel passaggio all'archivio di deposito.

**Compatibilmente con il carico di lavoro, tutto il processo di protocollazione avviene di norma entro il giorno di ricezione del documento** e non oltre le 24 ore dalla ricezione.

## ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

L'annullamento di un documento protocollato, normato dall'art. 54, comma 5 del DPR n. 445/2000, è **previsto per errori materiali nell'inserimento dei dati obbligatori**. L'annullamento totale di un protocollo è un provvedimento che riguarda il **documento e gli eventuali allegati** e può essere fatto solo dal RGD.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono comunque memorizzate nel registro informatico del protocollo.

Nella stampa del Registro giornaliero, come in tutta la reportistica di sistema, la procedura evidenzia il record corrispondente al protocollo annullato con la dicitura "ANNULLATO" in posizione visibile e tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. Il SGD richiede di specificare il motivo e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal RGD che è l'unico soggetto autorizzato a svolgere tale operazione come da norma specifica. Nel caso il documento sia stato ri-protocollato viene riportata l'informazione relativa al nuovo numero di protocollo.



### ANNULLAMENTI PARZIALI

Per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, è possibile procedere ad **annullamenti parziali della registrazione di protocollo**.

Conformemente alla normativa, il SGD consente pertanto l'inserimento di nuovi valori tenendo traccia di quelli originari e della data dell'annullamento.

L'annullamento parziale è prerogativa del ruolo di operatore di protocollo.

## PROTOCOLLO DI EMERGENZA MANUALE

### OPERATIVAMENTE

Qualora non sia possibile utilizzare il sistema di protocollo informatico, il RGD autorizza e dispone l'attivazione del registro di protocollo di emergenza. **L'attivazione del registro di protocollo di emergenza, essendo determinata dal mancato funzionamento del sistema, inibisce anche l'accesso all'archivio informatico e alle generali funzioni di ricerca, determinando il sostanziale blocco operativo dell'AOO/INAPP.**

Durante il periodo di emergenza, le **funzioni** di protocollazione sono **svolte in modo centralizzato** esclusivamente dal PC nel **Servizio documentazione, AA.GG. e supporto alle funzioni trasversali di gestione documentale e solo ed esclusivamente per quei documenti la cui protocollazione è ritenuta dal RGD inderogabile ed estremamente urgente per la AOO/INAPP.**

Il RGD autorizza il registro di Protocollo d'emergenza manuale **se l'emergenza tecnica riguarda le interruzioni prolungate nel tempo, ovvero l'impossibilità di accedere ai server o al cloud di Istituto.** Sul registro di protocollo manuale sarà riportata la seguente dichiarazione:

#### APERTURA DEL REGISTRO MANUALE D'EMERGENZA

Causa dell'interruzione:

Data d'inizio interruzione: gg-mm-aaaa ora dell'evento: hh:mm

Numero di protocollo iniziale:

Pagina iniziale n. \_\_\_\_\_

**Firma del Responsabile della gestione documentale (RGD)**

Nel registro manuale ogni documento cartaceo sarà individuato dal numero progressivo, data, oggetto, e la relativa segnatura sarà seguita dalla sigla MAN (registro manuale). Il documento originale cartaceo in entrata, segnato manualmente, sarà consegnato alla UOR competente per la trattazione. Per quanto riguarda la **corrispondenza in uscita**, non essendo possibile disporre di documenti informatici con firma digitale da inviare tramite la posta elettronica, **gli atti che per la loro rilevanza dovessero comunque essere trasmessi, saranno prodotti in duplice copia con metodologie alternative dall'UOR di competenza e portati all'attenzione del RGD, per la relativa protocollazione di emergenza e successiva trasmissione per posta convenzionale o corriere.** Quando il SGD riprende il suo normale funzionamento, il RGD provvede a chiudere il registro manuale di emergenza riportandovi la seguente dichiarazione:

#### CHIUSURA DEL REGISTRO MANUALE D'EMERGENZA

Data di fine interruzione: gg-mm-aaaa ora dell'evento: hh:mm

Numeri di protocollo iniziale e finale: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ Pagina finale n. \_\_\_\_

**Firma del Responsabile della gestione documentale (RGD)**

Al termine dell'emergenza, tutte le UOR che detengono i documenti analogici in entrata segnati con MAN sono tenute a darne copia al RGD per la conservazione, e ad inserirli nel fascicolo elettronico previa scansione. Il registro manuale e copia dei documenti analogici prodotti sono conservati dal RGD.

## PROTOCOLLO DI EMERGENZA INFORMATICO

Nel caso in cui, sulla base di specifiche condizioni tecniche fosse possibile, il RGD provvede a richiedere al referente SIA, Amministratore del SGD, l'inizializzazione del Registro di Protocollo di Emergenza informatico. In questo registro di emergenza ogni documento informatico sarà individuato dal numero progressivo, data, oggetto, e la relativa segnatura sarà seguita dalla sigla **EMERGENZA** (registro emergenza).

Per i documenti cartacei in entrata ed uscita si applicano le stesse procedure previste per il Registro di emergenza manuale ad eccezione della sigla apposta in fase di segnatura che sarà EMERGENZA.

La creazione del file PDF/A con i dati raccolti nel Registro di emergenza informatico, predisposta con un programma di supporto al SGD e il file stesso firmato digitalmente dal RGD che lo inserirà all'interno di un apposito fascicolo nel SGD.

Al ripristino del SGD, i documenti cartacei registrati in emergenza saranno immessi all'interno del sistema stesso con una specifica procedura a norma, scansionati e assegnati. I documenti avranno segnatura diversa da quella di emergenza, ossia assumeranno sequenzialmente il numero di protocollo immediatamente seguente all'ultimo prima dell'interruzione informatica, ma avranno evidenza del rispettivo numero di **segnatura di EMERGENZA**.



**Aspetti organizzativi**

**Formati dei documenti**

**Protocollo informatico**

**Classificazione, fascicoli e registri**

**Aggregazioni**

**Flussi di lavorazione**

**Misure di sicurezza e protezione dei dati**

## TITOLARIO

Per garantire la corretta classificazione e organizzazione dei documenti viene adottato il Titolario di classificazione (Allegato 05).

Tutti i documenti ricevuti e/o trasmessi dall'AOO/INAPP, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati secondo il Titolario strutturato in titoli, classi e sottoclassi.

Il Titolario di classificazione è specifico per ogni ente ed è uno strumento, organizzato per "titoli" numerati, che consente di classificare e fascicolare i documenti sia cartacei che informatici. È parte integrante del SGD in quanto la norma prescrive che i documenti in un sistema di gestione documentale siano fascicolati in base al Titolario stesso.

## CLASSIFICAZIONE

Il Titolario è lo **schema logico** utilizzato per organizzare i documenti di un archivio **in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'amministrazione** ed è articolato in titoli, classi e sottoclassi. I titoli individuano le macrofunzioni primarie e di organizzazione dell'amministrazione; le successive partizioni in classi e sottoclassi corrispondono a specifiche competenze/funzioni che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo.

Il Titolario adottato dall'AOO/INAPP è stato elaborato da un gruppo di lavoro appositamente costituito (con Ordine di servizio n. 14 del 20/06/2011) e regolarmente approvato dalla Soprintendenza archivistica per il Lazio (con nota n. 75/9-3-1/21 e nuovamente riapprovato con modifiche intervenute nel dicembre 2020 - prot. INAPP 9955 del 15/12/2020)

L'aggiornamento e/o la revisione anche parziale del Titolario compete, attraverso provvedimento esplicito, al Direttore Generale ovvero agli organi dell'AOO/INAPP su proposta del RGD. Quest'ultimo cura l'aggiornamento e/o la revisione del Titolario e provvede, dopo ogni modifica, ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Di norma le **variazioni vengono introdotte a partire del 1° gennaio** dell'anno successivo a quello dell'approvazione e valgono almeno per l'intero anno.

Il **Titolario non è retroattivo**: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione. **Il SGD garantisce la storizzazione delle variazioni di Titolario e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo, mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del Titolario vigente al momento della produzione degli stessi.** Il SGD, inoltre, garantisce che per ogni modifica di una voce del Titolario venga riportata la data di introduzione e la data di variazione della stessa.

## OPERATIVAMENTE

## FASCICOLAZIONE

# CLASSIFICAZIONE

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è un adempimento obbligatorio per legge che deve essere effettuato attraverso il Titolario di classificazione INAPP di cui all'Allegato 05.

La **classificazione** deve essere effettiva perché rappresenta il **fulcro** di operazioni cruciali come la costruzione delle **aggregazioni documentarie**, la sedimentazione dei documenti, il **reperimento** e lo **scarto**. Il sistema documentale, di cui il protocollo è parte integrante, è uno strumento giuridico di certezza e trasparenza per questo si richiedono relazioni stabili e ricostruibili tra i documenti.

La **classificazione è obbligatoria** perché è il presupposto e la condizione necessaria alla corretta gestione e tutela dei documenti. Il Piano di conservazione/Massimario di scarto si basano sulla classificazione per definire i criteri con i quali la documentazione, esaurita la funzione probatoria e priva di interesse storico, può essere oggetto di scarto.

All'interno dell'AOO/INAPP tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati e riuniti in fascicoli, sia informatici sia cartacei, a cura delle UOR. **Il fascicolo è l'unità archivista di base dell'archivio.** **La gestione dei fascicoli**, dalla loro apertura sino alla chiusura e consegna all'archivio di deposito, infatti, **è di competenza delle singole UOR** responsabili di uno stesso affare/attività/procedimento amministrativo. Nel fascicolo sono riuniti tutti gli atti ricevuti e quelli spediti riguardanti uno stesso affare/attività/procedimento amministrativo che siano o meno protocollati. Ogni documento può essere inserito in più fascicoli.

Nei **fascicoli cartacei** ancora attivi sono riportati oggetto ed estremi di classificazione del Titolario.

Nei **fascicoli ibridi** (costituiti da documenti cartacei e digitali) il referente incaricato della gestione dell'archivio corrente avrà cura di riportare sul dorso del contenitore il numero del fascicolo informatico così come nel fascicolo informatico andrà inserito nell'apposito campo la collocazione del fascicolo cartaceo avendo altresì cura di aggiornare il dato ogni volta che sia necessario aggiornarlo in virtù di traslochi/spostamenti logistici.

**Nel SGD le operazioni di classificazione e di fascicolazione sono connesse poiché per classificare un documento è necessario inserirlo in un fascicolo, o nell'eventuale sottofascicolo.**

Gli utenti del documentale visualizzano i fascicoli in relazione all'ufficio di appartenenza ed, in caso di appartenenza a più uffici, in relazione al ruolo con il quale accedono. La visibilità sui fascicoli così come i permessi ad essi associati sono definiti dai responsabili delle UOR o sotto articolazioni e comunicati al RGD per attivare le necessarie operazioni tecniche. Le modifiche ai permessi possono intervenire ogni volta che se ne presenti la necessità ma sempre previa comunicazione. Le modifiche sono storicizzate.

## FASCICOLI

Nel **fascicolo**, che costituisce l'unità archivistica indivisibile posta alla base della sedimentazione documentaria di un archivio, **confluiscono tutti i documenti** (in ingresso e in uscita, interni, protocollati o meno, documenti di lavoro, relazioni, foto, allegati, ecc.) **inerenti a uno stesso affare/attività/procedimento amministrativo**. All'interno di ciascun fascicolo, ed eventuali sotto-fascicoli, i documenti sono archiviati secondo l'ordine cronologico di registrazione ovvero di data di creazione per i documenti non protocollati.

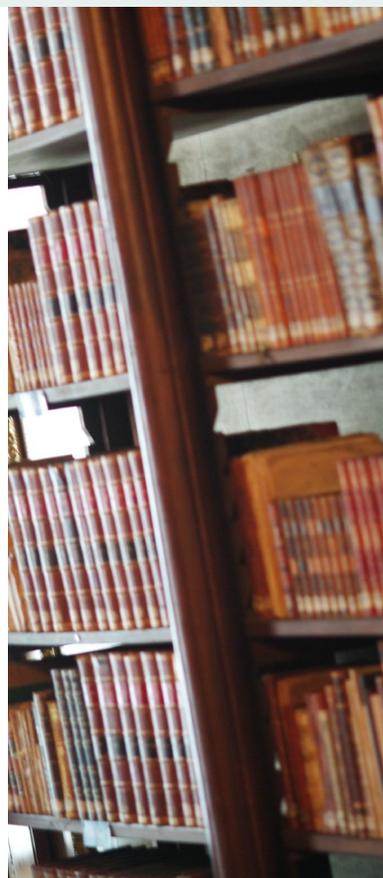
In relazione al tipo di documentazione da raccogliere sono state previste tre tipologie di fascicoli archivistici:

- \* **Fascicolo di procedimento amministrativo**
- \* **Fascicolo di attività**
- \* **Fascicolo di persona fisica o giuridica**



## FASCICOLO DI PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO

Il fascicolo comprende tutti i documenti (ricevuti, spediti, interni) relativi a un **procedimento** (es. gara, concorso, ecc.) **destinato a concludersi con un provvedimento finale ovvero con un documento che ne sancisce la chiusura**. In generale, i documenti raccolti hanno la medesima classifica anche se prodotti da una o più UOR. Il fascicolo ha una **data di apertura**, una durata circoscritta che può non coincidere con l'anno solare, e una **data di chiusura**; può comunque essere gestito su base annuale, venendo **“trasportato a nuovo anno” se non viene chiuso nell'anno di apertura**. Il termine del procedimento amministrativo, cioè la chiusura del rispettivo fascicolo, si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto cioè del documento che conclude il procedimento amministrativo stesso.



## FASCICOLO DI ATTIVITA

### OPERATIVAMENTE

Quando un nuovo documento viene recapitato all'AOO/INAPP, l'**assegnatario per competenza** del documento **stabilisce**, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del SGD, se il documento stesso debba essere ricollegato ad affare/attività/procedimento in corso, e pertanto **se debba essere inserito in un fascicolo già esistente, oppure** se il documento si riferisce a un nuovo affare/attività/procedimento per cui è **necessario aprire un nuovo fascicolo**.

Anche su un'assegnazione per conoscenza è possibile fascicolare.

### NEL DETTAGLIO

- i fascicoli sono **aperti** in relazione alla specifica classe del **Titolario**
- i fascicoli sono **chiusi** quando la pratica si conclude
- è necessario **controllare l'eventuale esistenza del fascicolo** prima di aprirne uno nuovo perché in quel caso il documento va semplicemente aggiunto al relativo fascicolo.

Il fascicolo comprende tutti i documenti prodotti nello svolgimento di un'**attività amministrativa semplice, non discrezionale e ripetitiva, che si esaurisce in risposte obbligate o in meri adempimenti di legge** (es. rendiconto delle assenze mensili). Tali fascicoli comprendono documenti con destinatari e oggetti diversi, ma generalmente con identica classifica; ha **durata annuale** e, se il numero dei documenti è eccessivo, può articolarsi in sotto-fascicoli secondo ulteriore articolazione temporale o di altro tipo, come soggetti, materie, etc.

## FASCICOLO DI PERSONA FISICA O GIURIDICA

Questi fascicoli comprendono tutti i documenti riferiti ad una stessa persona, fisica o giuridica, anche con classifiche diverse.

Per quanto attiene al **fascicolo di persona fisica**, esso deve essere istruito per ogni dipendente in senso lato dell'AOO/INAPP (personale a tempo indeterminato e determinato, consiglieri, membri degli organi collegiali, ecc.) e può essere distinto in ulteriori sotto-fascicoli interni riportanti le variazioni di carriera e quant'altro ritenuto necessario. Esso deve contenere tutti i **documenti che servono a ricostruire gli eventi giuridici, organizzativi ed economici che riguardano una persona**, che intrattiene o ha intrattenuto un rapporto strutturato di lavoro con l'AOO/INAPP.

Pertanto, i documenti in esso raccolti servono, da un lato, a documentare la carriera di un lavoratore per gli aspetti giuslavoristici e, dall'altro, a determinare il trattamento giuridico-economico, pensionistico o di fine rapporto. Il fascicolo viene **aperto** al momento dell'inizio del rapporto di lavoro e viene di norma **chiuso** nel momento in cui cessa il rapporto. Per questo motivo i fascicoli di personale (intestati con cognome, nome e numero di matricola) **restano correnti per molti anni, costituendo serie aperte** e di tale caratteristica il SGD tiene conto.

Il **fascicolo di persona giuridica** è istruito con la stessa logica del fascicolo di persona fisica per la raccolta di documenti propri che attengono a un determinato soggetto con cui l'AOO/INAPP ha rapporti (es. istituto bancario).

## APERTURA E CHIUSURA DEL FASCICOLO NEL SGD (SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE)

L'operazione di “**apertura fascicolo**” nel SGD comprende la registrazione delle seguenti informazioni essenziali:

- **indice di classificazione** (titolo, classe, ecc.). Di norma, il fascicolo viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del Titolare;
- numero **identificativo, assegnato in automatico** dal SGD;
- **nome del fascicolo**;
- **descrizione** (da compilare evitando ambiguità gestionali: mai “*varie*”);
- indicazione del **nominativo** del responsabile dei documenti;
- **collocazione** fisica (per gli eventuali documenti analogici contenuti in fascicolo cartacei o ibridi);
- **estremi cronologici** (date di apertura, scadenza, chiusura);
- **stato** pratica (aperta o chiusa);
- **segnatura** archivio;
- **ACL** (Access Control List - Liste di controllo accessi) UOR e loro sotto articolazioni collegati ai nominativi degli utenti che possono accedere ai documenti e ai fascicoli;
- **ufficio** proprietario (responsabile dell'apertura/chiusura del fascicolo);
- livello di **riservatezza**, se diverso da quello standard previsto dal sistema,

Le informazioni di cui sopra compaiono nella prevista “*stampa della copertina*”, destinata ad essere appunto stampata e apposta sulla camicia del fascicolo in presenza di originali cartacei.

Il fascicolo viene **chiuso** al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare/attività e archiviato rispettando l'ordine di classificazione e data di chiusura; quest'ultima si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. I fascicoli chiusi concorrono a comporre l'archivio di deposito.

## REPERTORIO DEI FASCICOLI

Il repertorio dei fascicoli rappresenta lo strumento di gestione e reperimento degli stessi. Per ogni fascicolo sono indicati:

- la data di apertura
- l'indice di classificazione
- il numero del fascicolo ed eventuali partizioni in sotto-fascicoli
- l'oggetto, compresi gli oggetti di eventuali sotto-fascicoli
- la data di chiusura
- le annotazioni relative allo stato (aperto/chiuso) del fascicolo e dell'affare/attività/procedimento cui il fascicolo si riferisce.

## SERIE E REGISTRI

Ai fini dell'archiviazione, i documenti possono essere organizzati in serie archivistiche ossia raggruppamenti di unità archivistiche (fascicoli, registri, ecc.) riunite o per caratteristiche omogenee, quali la natura o la forma dei documenti (es. le determine, i contratti, ecc.) oppure in base all'affare, all'attività trattata o al procedimento al quale afferiscono.

Le tipologie di documenti soggetti a registrazione particolare costituiscono ognuna una serie archivistica organizzata nel relativo registro nel quale sono riportati la data, la classificazione e il numero progressivo di registro di ogni singolo documento.

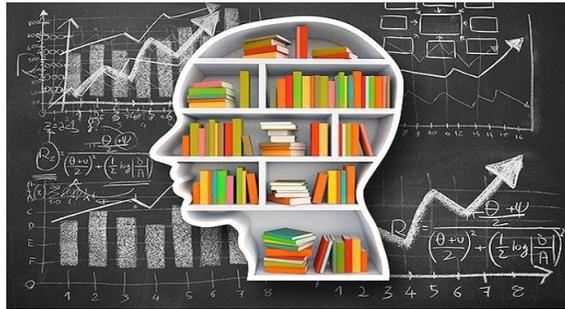
La numerazione all'interno dei registri è progressiva numerica su base annuale e indipendente dagli altri registri compreso il registro ufficiale e la segnatura riporta gli elementi identificativi del registro.

**Pertanto i documenti che sono soggetti a registrazione particolare non sono soggetti a protocollazione nel Registro ufficiale.**

L'elenco dei registri si trova nell'Allegato 03.

CLASSIFICAZIONE





**Aspetti organizzativi**

**Formati dei documenti**

**Protocollo informatico**

**Classificazione, fascicoli e registri**

**Aggregazioni**

**Flussi di lavorazione**

**Misure di sicurezza e protezione dei dati**

## OPERATIVAMENTE

Gli archivi delle pubbliche amministrazioni sono **beni culturali inalienabili** e i singoli documenti che li compongono (prodotti/ricevuti, cartacei e informatici) non possono essere alienati sin dal momento del loro inserimento nell'archivio dell'AOO, inserimento che avviene di norma mediante l'attribuzione di un numero di protocollo e di un codice di classificazione. L'archivio non può essere smembrato, a qualsiasi titolo, e deve essere conservato nella sua organicità. Il **trasferimento** e lo **scarto** degli archivi delle amministrazioni statali sono subordinati all'autorizzazione della **Soprintendenza archivistica** territoriale. Per l'archiviazione e la custodia nella sezione di deposito o storica dei documenti contenenti dati personali, si applicano in ogni caso le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali, sia che si tratti di supporti informatici che cartacei.

## AGGREGAZIONI DOCUMENTALI

Sulla base della normativa vigente l'archivio dell'AOO/INAPP si articola in:

- ⇒ **archivio corrente:** atti concernenti gli affari in corso;
- ⇒ **archivio di deposito:** atti riguardanti gli affari esauriti entro i 40 anni e soggetti a operazione di scarto;
- ⇒ **archivio storico:** atti relativi agli affari esauriti da oltre 40 anni.

Il SGD consente la gestione dell'archivio informatico e, in ottemperanza alle norme di legge vigenti in materia di archiviazione, ne garantisce l'accesso. Pertanto, l'archivio informatico dell'AOO/INAPP è quello creato con il SGD.

I documenti informatici sono archiviati, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione di protocollo, sui supporti di memoria della struttura informatica di INAPP, che gestisce anche l'applicativo di protocollazione dell'AOO/INAPP. Analogamente, le copie informatiche dei documenti ricevuti/prodotti in formato cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema in modo non modificabile al termine del processo. Il report delle registrazioni di protocollo è prodotto giornalmente.





**Aspetti organizzativi**

**Formati dei documenti**

**Protocollo informatico**

**Classificazione, fascicoli e registri**

**Aggregazioni**

**Flussi di lavorazione**

**Misure di sicurezza e protezione dei dati**

## COME SI COMUNICA CON AOO/INAPP



Le comunicazioni inoltrate all'AOO/INAPP dovranno osservare le seguenti regole:

- dovranno essere inviate con il medesimo mezzo trasmissivo disponibile presso l'AOO/INAPP (il sistema di posta elettronica non garantisce la ricezione su PEO di messaggi inviati tramite PEC e viceversa);
- il testo può essere espresso nel messaggio di posta elettronica, ovvero, allegato a esso come documento primario;
- l'oggetto deve essere riportato nell'omonimo campo del messaggio e non deve riportare caratteri speciali quali [, /, °, ^, virgolette o apici;
- gli allegati al messaggio devono avere preferenzialmente l'estensione PDF/A o PDF. Sono altresì accettati anche i formati: MTM, P7M, JPG, TIFF, TXT, XML, ODF (ods, odp, odg, odb), e OOXML (docx, xlms, pptx);
- se di numero elevato, i file allegati al documento primario, rispettando i formati sopracitati, possono essere compressi nei formati ZIP o RAR;
- l'invio difforme da quanto sopra detto comporta la restituzione al mittente del messaggio;
- l'eventuale necessità di inviare documenti in formati difformi da quelli sopra elencati potrà essere rappresentata al RGD, tramite la UOR cui è diretta la comunicazione;
- la massima dimensione complessiva degli allegati è di 100 megabyte, per le caselle sia di PEC sia di PEO istituzionali; superato tale limite, il sistema di posta elettronica non recapiterà il messaggio all'AOO/INAPP;
- le marche temporali apposte insieme alla firma digitale devono essere in formato embedded e non detached (il file firmato e la firma devono essere contenuti in un'unica busta di file);
- la presenza della firma digitale non valida rende nullo il documento che sarà così restituito;
- in un singolo messaggio di posta elettronica deve essere associata la documentazione riguardante un unico argomento;
- la casella postale del mittente, in caso di persona giuridica, deve essere riferita a tale soggetto (a esempio, la ditta BIANCHI spa dovrà inviare la propria documentazione dalla casella postale aziendale bianchispa@xxxxx.it )

Al fine di garantire la massima interoperabilità tra Pubbliche amministrazioni, INAPP protocolla in automatico le PEC provenienti da altra PA utilizzando il relativo file xml.

**In relazione agli Allegati quando INAPP comunica all'esterno presta particolare attenzione a che i nomi dei file allegati siano privi di caratteri speciali, accenti e interpunzioni. In alternativa a tali caratteri è possibile utilizzare il carattere \_ (underscore).**

**Esempi di nomi di file validi: richiesta\_volume.pdf, ; mentre, non vanno bene nomi di file come: è il 1° allegato.pdf, oppure si.transmette.documento.identità.pdf, o ancora, domanda di iscrizione all'albo esperti.pdf.**

## COME ENTRA E COME ESCE UN DOCUMENTO NEL SGD (SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE)

I **documenti informatici** entrano a far parte del sistema di gestione documentale come risultante di flussi di lavorazione specifici o perché recapitati alla AOO/INAPP:

- a mezzo **posta elettronica certificata (PEC)**: <protocolloinapp@pec.it> ed altre PEC di cui in Allegato 01
- a mezzo **posta elettronica ordinaria (PEO)**: su indirizzi PEO istituzionali o a <protocollo@inapp.org>.

Se i documenti arrivano a caselle PEO istituzionali per essere “agganciate” dal SGD devono essere inoltrati a <protocollo@inapp.org> perché è l’unico account PEO collegato al SGD

INAPP a sua volta inoltra i propri documenti ad altre PA per come da norma esclusivamente in formato elettronico o da PEC o da PEO in relazione al ricevente (se sia o meno dotato di PEC) ed alle caratteristiche del documento (se si voglia o meno una ricevuta di consegna/accettazione).

Le comunicazioni e/o istanze dirette all’AOO/INAPP mediante l’utilizzo della posta elettronica, sono valide per il procedimento amministrativo se:

- ◇ sono sottoscritte con firma digitale;
- ◇ ovvero, sono dotate di segnatura di protocollo;
- ◇ ovvero, sono trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata (PEC);
- ◇ ovvero sottoscritte, digitalizzate e presentate unitamente a copie di documenti d’identità in corso di validità dei sottoscrittori e trasmesse per via telematica (PEC o PEO).

Il SGD ha configurate al proprio interno le PEC di cui in Allegato 01 e la PEO del PC (Protocollo centrale <protocollo@inapp.org>).

## COME ENTRA E COME ESCE UN DOCUMENTO DAL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE (SGD)



### Posta Elettronica Ordinaria (PEO)

Servizio che consente all'utente di inviare/ricevere un messaggio

- **Presuppone** un account registrato verso un fornitore di servizi internet (*provider*)
- **Non** garantisce certezze giuridiche su Provenienza, Data spedizione, Data di consegna
- **Non** garantisce l'integrità dei messaggi
- **Non** garantisce la riservatezza delle comunicazioni
- **Non** fornisce informazioni sullo stato di avanzamento delle comunicazioni



### Posta Elettronica Certificata (PEC)

- Specifico sistema di posta elettronica che fornisce al mittente la documentazione, elettronica con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici

- Nasce con il principale obiettivo di trasferire sul digitale il concetto di raccomandata con ricevuta di ritorno a costo zero

- La PEC certifica avvenuta consegna del messaggio e della documentazione allegata

RICEZIONE ED INVIO  
DI DOCUMENTI SU CASELLE PEC

## PEC

L'aggiornamento delle informazioni e delle PEC delle AOO/INAPP è competenza del SIA che cura anche il relativo aggiornamento sul sito IPA (Indice pubbliche amministrazioni) gestito da AGID.

Indirizzi aggiuntivi di caselle di PEC possono essere acquisiti e messi a disposizione dall'AOO/INAPP per i singoli membri degli organi dell'ente - CDA, Consiglio dei revisori dei conti, OIV - che abbiano necessità di avere certezza probatoria rispetto ai documenti da loro lavorati (convocazione di riunioni, trasmissione di atti).

Tutti i documenti trasmessi tramite PEC sono corredati del file *segnatura.xml*, contenente le informazioni previste da norma riguardanti la segnatura di protocollo.

L'AOO/INAPP è dotata di una casella di **Posta elettronica certificata** (PEC) istituzionale [protocolloinapp@pec.it](mailto:protocolloinapp@pec.it) agganciata al SGD e gestita da PC (Protocollo centrale). **Ogni UOR**, cui è associata una casella PEC (Allegato 01), è **autonoma** nella relativa gestione, **compreso il controllo delle comunicazioni non andate a buon fine e l'archiviazione**, con le modalità previste delle ricevute elettroniche generate dal sistema.

Le PEC vengono presentate dal SGD agli addetti delle UOR per la loro lavorazione nell'ordine del loro arrivo, gli operatori provvedono a protocollare e contestualmente a smistare i messaggi ovvero nei casi previsti (PEC pubblicitarie ad esempio che quindi veicolano documenti che non sarebbero protocollati perché esclusi da protocollazione come da norma) cancellarli senza farli entrare all'interno del sistema documentale.

La **protocollazione delle PEC** è manuale o automatizzata in relazione al mittente. Nel caso sia manuale l'operatore può intervenire sulla normalizzazione per i campi specifici previsti quali: *Mittente* (se agganciato ad un'anagrafica) e *Oggetto di protocollo*. Il SGD in uso, nel caso in cui il messaggio di posta elettronica non sia dotato di firma digitale, in automatico appone la dicitura "ANOMALIA MESSAGGIO" lasciando alla AOO/INAPP la possibilità di acquisirlo come missiva non sottoscritta. Nel caso di altre anomalie, segnalate dallo stesso SGD, i **messaggi di errore sono automaticamente inseriti quali allegati ai documenti che hanno generato l'anomalia**.

In caso di anomalia gli operatori si devono attivare in relazione alle specifiche del messaggio di anomalia. In generale si re-invia da SGD il documento alla medesima casella postale che ha generato l'anomalia o suggerendone ulteriore invio su altra PEC indicata o chiedendo di utilizzare una casella PEO.

***Nel caso in cui pervengano sulle caselle di PEC o di PEO istituzionali dell'AOO/INAPP messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza dell'AOO/INAPP"***

## SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)



AFFINCHÉ UN MESSAGGIO PEC VADA A BUON FINE È NECESSARIO CHE SIA IL MITTENTE CHE IL DESTINATARIO SIANO IN POSSESSO DI UNA CASELLA DI PEC PRESSO UNO DEI GESTORI AUTORIZZATI ISCRITTI ALL'ELENCO PUBBLICO TENUTO DALL'AGID



LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI PROVVEDONO AD ISTITUIRE E PUBBLICARE NELL'INDICE PA ALMENO **UNA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA**



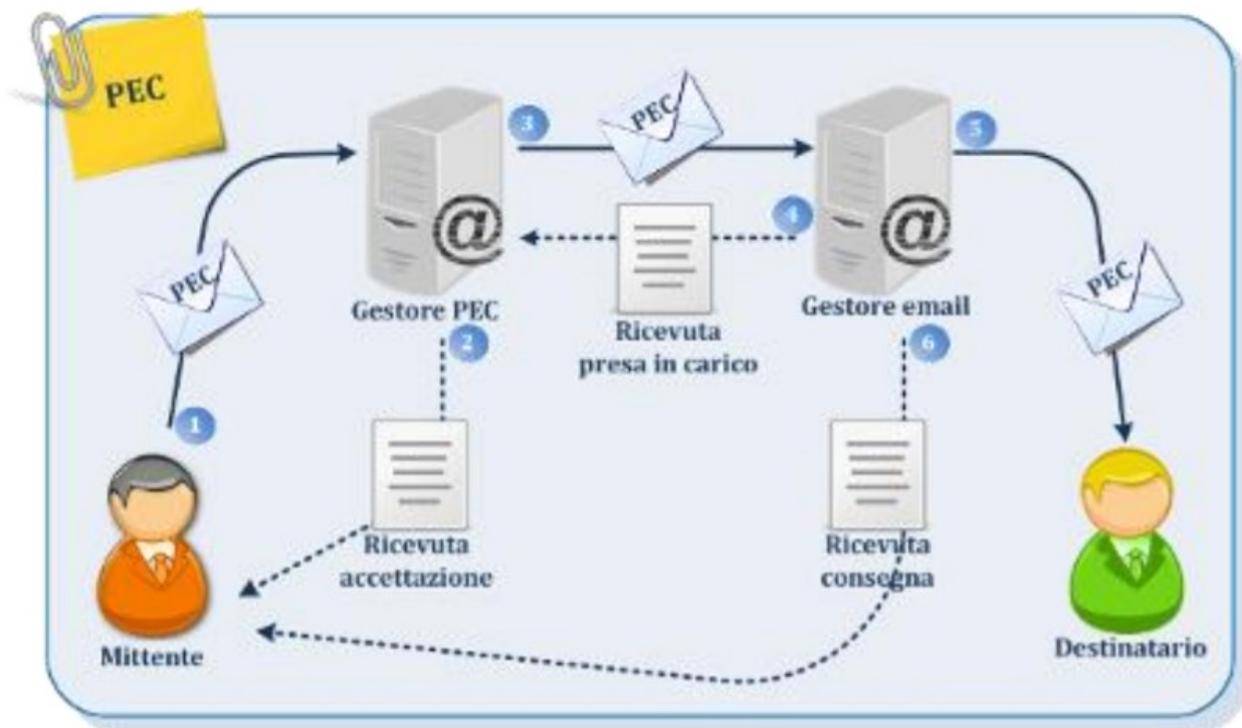
L'**INI PEC** È L'INDICE NAZIONALE DEGLI INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA ISTITUITO DAL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO. L'INI PEC RACCOGLIE TUTTI GLI INDIRIZZI DI PEC DELLE IMPRESE E DEI PROFESSIONISTI PRESENTI SUL TERRITORIO ITALIANO



LA **TECNOLOGIA PEC** È UNO **STANDARD SOLO ITALIANO**, NON È RICONOSCIUTA COME STANDARD INTERNAZIONALE ED È INCOMPATIBILE CON ALTRI SISTEMI INTERNAZIONALI

FLUSSI DI LAVORAZIONE

- ⇒ *La dimensione massima del messaggio consentita è di 100 MB*
- ⇒ *Per le estensioni ammesse consultare ivi pp. 17-19*
- ⇒ *Equivale a notifica per mezzo raccomandata A/R ed è opponibile a terzi*



## RICEZIONI ED INVIO DI DOCUMENTI SU CASELLE PEO

### PEO

L'AOO/INAPP è dotata di una casella di **Posta elettronica ordinaria** (PEO) istituzionale [protocollo@inapp.org](mailto:protocollo@inapp.org).

La **casella PEO istituzionale** è gestita dal PC. L'AOO/INAPP ha dotato tutti i propri dipendenti di una PEO. Lo standard adottato per l'attribuzione della denominazione è il seguente: **n.cognome@inapp.org**

Nel caso di nome proprio doppio, è utilizzato il primo dei nomi seguito dal punto ("."), e in generale non si tiene conto di eventuali spazi, apostrofi, lettere accentate o con diresis. I **singoli uffici** possono avere delle proprie PEO, **previa richiesta al SIA**, per la gestione delle quali sono responsabili comunque persone fisiche a ciò deputate. L'elenco delle PEO degli Uffici nonché i nominativi delle persone che le gestiscono in ricezione e invio va comunicato al RGD al momento dell'attivazione della casella.

I documenti ed i messaggi pervenuti sulla **casella di PEO istituzionale** [protocollo@inapp.org](mailto:protocollo@inapp.org) che è configurata nel SGD vengono gestiti dagli **operatori del PC**. Previa verifica sono **protocollati** e contestualmente **assegnati** all'UOR competente, ovvero, **rispediti** al mittente segnalando eventuali anomalie riscontrate, ovvero, nei casi previsti, **cancellati** senza farli entrare all'interno del sistema di gestione documentale.

Ai fini della **registrazione di protocollo** le **comunicazioni a carattere istituzionale** che siano inviate direttamente alle **caselle di PEO** delle UOR o del personale ivi impiegato che debbano essere **protocollate** dovranno essere comunque inoltrate a [protocollo@inapp.org](mailto:protocollo@inapp.org). Ad esempio se l'utente [n.cognome@inapp.org](mailto:n.cognome@inapp.org) riceve un documento che deve essere protocollato ed entrare nel SGD ha due alternative:

1. reinvia il documento al mittente chiedendo un reinoltro da parte sua a [protocollo@inapp.org](mailto:protocollo@inapp.org)
2. inoltra a [protocollo@inapp.org](mailto:protocollo@inapp.org) il documento ricevuto nella propria casella di posta PEO manifestando la volontà di assunzione a protocollo con apposita dichiarazione nel campo oggetto o nel corpo del messaggio (es. "Protocollare").

*Sia nel caso di PEO che di PEC se la mail rappresenta il vettore del documento allegato si protocolla il documento e la mail viene allegata. Se la mail è il documento si protocolla la mail*

## OPERATIVAMENTE

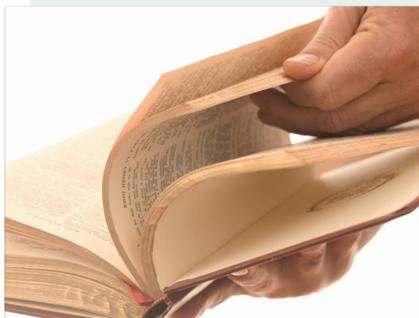
I **documenti interni** dell'AOO/INAPP, formati con tecnologie informatiche, **quando hanno valenza giuridico-probatoria sono scambiati solo attraverso il SGD** dopo la prevista registrazione di protocollo illustrata al precedente paragrafo. Le **comunicazioni informali tra gli uffici**, vale a dire lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione, sono ricevute e trasmesse per caselle PEO e non entrano di norma nel sistema documentale (cfr. Allegato 02.)

L'AOO/INAPP si riserva la **facoltà di acquisire e di trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile** che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione. Superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso. Qualora il documento informatico su supporto rimovibile venga consegnato direttamente all'AOO/INAPP con una **lettera di trasmissione**, è quest'ultima che deve essere protocollata ed il documento inserito in allegato; qualora, invece, manchi la lettera di trasmissione, sarà protocollato un apposito modulo cartaceo, fornito dalla UOR che riceve il documento e che l'interessato deve compilare preventivamente.



## ERRATA RICEZIONE

Nel caso in cui pervenga erroneamente all'AOO/INAPP corrispondenza cartacea indirizzata ad altra amministrazione o ad altra persona, fisica o giuridica: 1. si restituisce al vettore; 2. se per errore viene aperta, si provvede a richiuderla e spedirla al destinatario scrivendo sull'involucro (busta o plico) "Pervenuto ed aperto per errore dall'AOO/INAPP"; 3. se erroneamente il documento viene protocollato in entrata si provvede, su autorizzazione del RGD, a protocollarlo in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo "documento protocollato per errore, inviato a ....." e si invia al mittente apponendo sulla busta la dicitura "Protocollato per errore dall'AOO/INAPP"



## RICEZIONE DOCUMENTI CARTACEI

I documenti su supporto cartaceo possono essere recapitati all'AOO/INAPP:

- \* a mezzo posta convenzionale (raccomandata o corriere);
- \* a mezzo telegramma;
- \* con consegna diretta all'AOO/INAPP.

Il personale dell'ufficio **posta** interno provvede quotidianamente a ritirare la corrispondenza cartacea pervenuta a mezzo posta/corriere o consegnata a mano all'AOO/INAPP. Le buste o i contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario apposti sugli stessi.

Tutta la **corrispondenza cartacea** viene consegnata al **PC**. La corrispondenza soggetta a protocollazione sarà protocollata nella stessa giornata di ricezione, altrimenti dovrà riportare in calce la data, l'ora in cui è stata consegnata per la protocollazione seguita dalla sigla della UOR.

I **telegrammi** sono di norma regolarmente registrati al pari della corrispondenza cartacea, specificando tale modalità di trasmissione nel sistema di protocollo informatico.

### POSTA CARTACEA

Le buste pervenute tramite posta raccomandata o altra modalità che risultano rilevanti per evidenziare il mezzo di trasmissione, sono acquisite come allegato del documento e gli originali sono spillati assieme al documento. La protocollazione è quella indicata al paragrafo “Protocollo Informativo”.

La corrispondenza cartacea riportante sul plico postale l'indicazione “concorso”, “avviso”, “gare” o simili, ovvero che faccia intuire la partecipazione ad una procedura attivata dall'AOO/INAPP, non viene aperta ma comunque protocollata in ingresso dalla **UOR destinataria**. Quest'ultima provvederà a scansionare il frontespizio della confezione (busta o plico), ad apporre su quest'ultimo l'etichetta con il numero di protocollo e la data di ingresso replicato dal sistema. A seguito dell'apertura della busta, si provvederà poi a riportare sui documenti in essa contenuti il numero di protocollo e la data di registrazione.

Per rendere più efficienti le procedure di registrazione, i **referenti di procedimenti prossimi all'avvio provvedono a comunicare alle UOR e/o al PC l'attivazione degli stessi indicando l'oggetto e la data di scadenza prevista**.

La corrispondenza con esplicita indicazione “*esclusiva per il titolare*” o “*riservata personale*” (o dicitura equivalente) non è aperta né protocollata ed è consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto. Nel caso dovesse riguardare l'AOO/INAPP, il destinatario provvederà a inoltrarla tempestivamente alla propria UOR per la registrazione di protocollo. Per la corrispondenza d'interesse lavorativo in entrata si raccomanda di invitare fornitori e committenti in genere ad intestare la comunicazione alla UOR di riferimento e non ad una persona nello specifico.



## INVIO DOCUMENTI CARTACEI

Il **documento** primario originale informatico redatto da INAPP, completo degli eventuali allegati, **può essere spedito** - salvo lo specifico divieto previsto da norma per gli invii tra PA - **in forma cartacea** nelle circostanze di seguito descritte:

1. quando il destinatario è privo di una qualsiasi casella di posta elettronica;
2. quando il documento primario è corredato di allegato cartaceo non digitalizzabile;
3. quando il documento primario ha un allegato informatico di dimensione eccessiva o non gestibile dai servizi di posta elettronica e il RGD valuta in relazione alla specificità dell'allegato e sentito il SIA la modalità più idonea per gestire l'invio.

Eventuali documenti protocollati cartacei da spedire sono trasmessi dalla UOR all'Ufficio Posta, abilitato alla spedizione della corrispondenza in uscita, con spedizione di norma il giorno lavorativo in cui è stato protocollato.

## COMUNICAZIONI INTERNE

I documenti interni, vale a dire i documenti scambiati tra le diverse UOR e relative sotto articolazioni di cui si compone l'AOO/INAPP, si distinguono in:

- A. documenti a **carattere informativo** (memorie informali, appunti, brevi comunicazioni). Questi documenti **non vengono protocollati** ma **possono essere inseriti nei relativi fascicoli** attraverso il SGD cd. Fascicolo ibrido.
- B. documenti a **carattere giuridico-probatorio**, vale a dire quegli atti redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti attività svolte o alla regolarità delle azioni amministrative ovvero qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative da parte di terzi. Questi documenti a carattere giuridico/probatorio transitano sul protocollo ufficiale e vengono protocollati dall'UOR della propria UOR. Qualora l'UOR coincida con il destinatario della comunicazione (ad esempio una lettera di dimissioni da incarico a livello di organigramma direttamente sotto la Direzione generale avente come destinatario la stessa Direzione generale) la protocollazione è effettuata dal PC.



**Aspetti organizzativi**

**Formati dei documenti**

**Protocollo informatico**

**Classificazione, fascicoli e registri**

**Aggregazioni**

**Flussi di lavorazione**

**Misure di sicurezza e protezione  
dei dati**

## MISURE DI SICUREZZA

Le politiche di sicurezza in INAPP vengono implementate secondo quanto previsto nella Circolare Agid 18 Aprile 2017 n° 2/2017 - Misure minime di sicurezza informatica ICT per le pubbliche amministrazioni.

Ad agosto 2021 si è completata la migrazione degli applicativi con cui si gestisce il SGD (Civilia e Folium) in cloud Microsoft Azure gestito da Dedagroup pertanto non sono più presenti server fisici in Istituto. Tutti i servizi erogati riferiti al sistema di gestione documentale sono descritti nell'Allegato 07 che comprende le *Linee guida per la password policy e lo smart working in sicurezza* nonché il documento predisposto dal fornitore Dedagroup che descrive le caratteristiche tecniche e le soluzioni adottate per rispettare il RGPD (Regolamento Generale Protezione Dati) oltre gli aspetti di interoperabilità e di sicurezza del sistema.

La società Dedagroup è stata nominata Responsabile del trattamento dall'INAPP in virtù del contratto in essere per gli applicativi Civilia e Folium.

## MISURE DI PROTEZIONE DEI DATI

In relazione al trattamento dei dati personali in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 (di seguito “Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati” o “RGPD”), e al D.Lgs. n. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018 recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al Regolamento UE 2016/679 (di seguito “Codice Privacy”) l'INAPP ha adottato misure tecniche ed organizzative per il raggiungimento della *compliance* al citato Regolamento.

In particolare:

- ⇒ l'Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - INAPP (di seguito anche “Istituto” o “Ente”), rappresentato dal suo Presidente, Prof. Sebastiano Fadda, è Titolare del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 4, n. 7 del RGPD, con le responsabilità che discendono dalla citata normativa e dalle ulteriori norme, provvedimenti e linee guida integrative adottate dal legislatore nazionale, dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali e dall'European Data Protection Board (di seguito, unitariamente definiti anche come “Norme e Provvedimenti vigenti”).
- ⇒ il 27 aprile 2020 il Titolare del trattamento con atto di delega di funzioni, ai sensi dell'art. 2-*quaterdecies* del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. (Prot. INAPP n. 0000426), affidava al Direttore Generale, Dott. Santo Darko Grillo, la gestione operativa dei principali compiti e funzioni relative al trattamento dei dati personali dell'Istituto, conformemente agli standard imposti dal Regolamento UE 2016/679 e della normativa nazionale integrativa in materia sopra richiamata.
- ⇒ ai sensi dell'art.30 del Regolamento UE 2016/679, l'INAPP ha predisposto un apposito Registro in formato elettronico (Applicativo web) per il censimento dei trattamenti effettuati dal titolare nel suo complesso, nonché per l'analisi del rischio finalizzata alla valutazione dell'impatto e della probabilità del verificarsi di possibili minacce per i diversi trattamenti dei dati personali.
- ⇒ ai sensi dell'art. 2-*quaterdecies* del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., il Titolare del trattamento può prevedere, sotto la propria responsabilità e nell'ambito del proprio assetto organizzativo, «*che specifici compiti e funzioni connessi al trattamento di dati personali siano attribuiti a persone fisiche espressamente designate*» che operano sotto la sua autorità e può individuare, a tal scopo, le modalità più opportune per autorizzarne il trattamento.
- ⇒ ai fini del rispetto della normativa, ciascuna persona che tratta dati personali nell'ambito dell'organizzazione del Titolare deve essere autorizzata e istruita in merito agli obblighi normativi per la gestione dei suddetti dati durante lo svolgimento delle proprie mansioni.

## MISURE DI PROTEZIONE DEI DATI

- ⇒ INAPP ha un Responsabile della protezione dei dati nominato con Determina 173 del 22 giugno 2020 e che supporta l'Istituto nell'adeguamento dell'ente alla normativa europea e nazionale in materia di protezione dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e al Codice Privacy per come modificato dal D.Lgs n. 101/2018.
- ⇒ INAPP con nota di cui al Prot. 0002946 del 31 marzo 2021 e successiva nota di cui al Prot. 0007128 del 14 luglio 2021 ha informato il personale delle strategie e dei passaggi operativi necessari e sufficienti alla compilazione del Registro compresa la necessaria identificazione e nomina dei referenti privacy che con firma semplice (nome utente e password) vengono abilitati ad operare sul sistema;
- ⇒ INAPP in ogni occasione in cui il proprio SGD si debba interfacciare con fornitori esterni sottopone alla firma degli stessi delle Clausole Contrattuali Privacy tra il Titolare e il Responsabile del trattamento dei dati personali (Prestatore di servizi) ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.



## CONSERVAZIONE

L'AgID definisce le modalità per l'accreditamento e la vigilanza sui soggetti che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici.

L'Istituto ha un proprio Conservatore nominato con atto specifico (Determina 381/2020) ed è in corso di aggiornamento il Manuale di conservazione che costituisce l'allegato n. 10 del presente MGD.



# MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE INAPP 2021

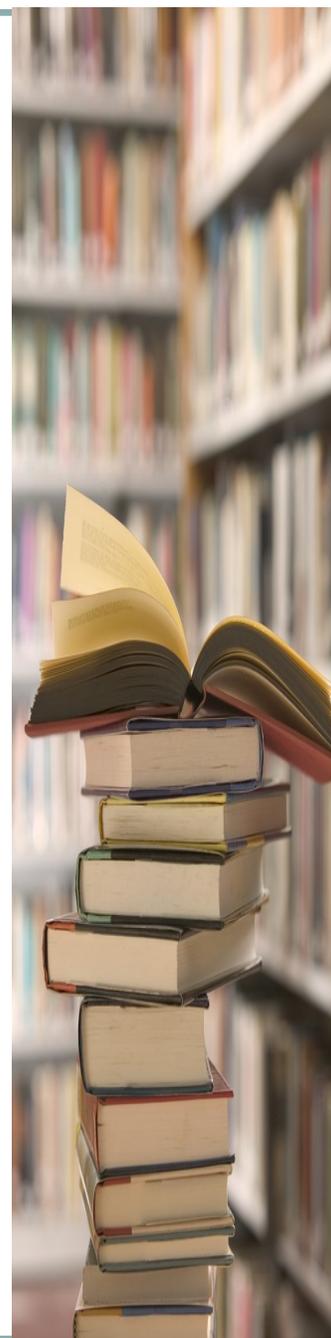
Il Manuale di gestione documentale (MGD) è approvato e adottato dall'AOO/INAPP su proposta del Responsabile della gestione documentale (RGD).

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- sopravvenienze normative;
- introduzione di nuove prassi tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- ridefinizione di utenti/ruoli/permessi;
- evoluzione delle procedure per lo svolgimento delle attività correnti;
- evoluzione delle infrastrutture tecnologiche.

Con l'entrata in vigore del presente manuale sono annullati tutti i regolamenti interni all'AOO/INAPP nelle parti contrastanti con lo stesso.

Le prescrizioni del presente manuale trovano applicazione dal primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione.



## Versione

## Modifiche

## Data

1.0

Adeguamento Linee guida AGID 2020 ed aggiornamento 2021

31 dicembre 2021