



Manuale di Gestione Protocollo Informatico

**Area Organizzativa Omogenea
Automobile Club Bergamo**



SOMMARIO

1. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
2. DEFINIZIONI E COMPITI	3
3. UNITÀ ORGANIZZATIVE PREPOSTE ALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E ALL'ARCHIVIAZIONE	5
4. DESCRIZIONE FLUSSO LAVORAZIONE DOCUMENTI RICEVUTI.....	5
4.1. RICEZIONE DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO.....	6
4.2. RICEZIONE DOCUMENTI INFORMATICI	7
5. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI IN PARTENZA/USCITA.....	7
6. CLASSIFICAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI.....	8
7. ANNULLAMENTO DI UNA REGISTRAZIONE.....	8
8. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DEL PROTOCOLLO.....	8
9. DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARI E RELATIVE MODIALITÀ DI TRATTAMENTO	9
10. STAMPE.....	9
11. REGISTRO DI EMERGENZA.....	9
12. LIVELLI DI SERVIZIO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO – PIANO DELLA SICUREZZA.....	10
13. AGGIORNAMENTO DEL MANUALE.....	10

1. Ambito di applicazione

In conformità al DPR n. 428/98, poi recepito nel testo unico sulla documentazione amministrativa DPR n.445/2000 e integrato dalle regole tecniche emanate da AIPA tramite circolare n. 28 del 7 maggio 2001, *“Le pubbliche amministrazioni devono provvedere entro il 1° gennaio 2004 alla realizzazione o revisione dei sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione del **PROTOCOLLO INFORMATICO** e dei **PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI**.”*

In particolare ogni Area Organizzativa Omogenea deve realizzare **il manuale di gestione** del Protocollo Informatico, art.5 del DPCM 31/10/2000 “Regole Tecniche per il Protocollo Informatico”.

Il manuale disciplina le attività di ricezione, spedizione, registrazione, classificazione e archiviazione della corrispondenza in entrata ed uscita, presso **l’Automobile Club Varese**.

2. Definizioni e compiti

A.O.O.: un'Area Organizzativa Omogenea è un insieme definito di unità organizzative all'interno 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, specifica dell'AOO stessa, rinnovata ad ogni anno solare.

UNITA' ORGANIZZATIVA: l'unità organizzativa è un ufficio dell'Area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO: E' una figura fondamentale ai fini della elaborazione del procedimento con criteri di trasparenza, efficienza, equità e correttezza amministrativa. Tra i suoi compiti, così come definiti dalla legge 241/90, vi è la responsabilità della gestione (classificazione, fascicolazione, organizzazione) e della custodia della documentazione nell'archivio **corrente (vedi definizione)**.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO PROTOCOLLO INFORMATICO: è responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi per ciò che concerne i soli documenti soggetti a registrazione di protocollo.

OBIETTIVI E COMPITI del responsabile del Protocollo Informatico:

- a) Predisporre lo schema del manuale di gestione in base all'art.5 del DPCM 31/10/2000;
- b) proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli, dei protocolli di telefax e più in generale dei protocolli diversi dal protocollo informatico;
- c) stampare il registro giornaliero del protocollo informatico con cadenza almeno trimestrale;
- d) assicurare che i sistemi di protocollo informatico rispettino i requisiti di sicurezza e siano coerenti con le politiche di sicurezza;

- e) attribuire 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 registrate;
- f) autorizzare le operazioni di ANNULLAMENTO di un protocollo informatico;
- g) vigilare sull'osservanza delle disposizioni del DPR 445/2000 da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

Il responsabile del Servizio Protocollo presso l'Automobile Club Bergamo è la sig.ra Cristina Coralli ().

Il sostituto del Responsabile del Servizio Protocollo è la Sig.ra Domizia Ruffinoni () in caso di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile.

SERVIZIO PROTOCOLLO INFORMATICO: s'intende l'attività di ricezione, spedizione, registrazione, classificazione e archiviazione della corrispondenza in entrata e in uscita. Il servizio è dislocato presso l'UNITA' ORGANIZZATIVA PREPOSTA AL PROTOCOLLO, DI CUI AL PUNTO 3.

Il Servizio svolge i seguenti compiti:

- a) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura del protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del DPR 445/2000;
- b) garantisce la corretta produzione e la conservazione del **registro giornaliero di protocollo**;
- c) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano **ripristinate entro 24 ore dal blocco** delle attività e comunque nel più breve tempo possibile, segnalando tempestivamente eventuali disfunzioni al fornitore del servizio;
- d) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di **registrazione di protocollo**, di **gestione dei documenti** e dei **flussi documentali**, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi segnalando tempestivamente eventuali disfunzioni al fornitore del servizio;
- e) vigila sull'osservanza delle disposizioni del DPR 445/2000 da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

FORNITORE DEL SERVIZIO: quando non meglio specificato, s'intende la società ACI Informatica SPA.

REGISTRAZIONE: consiste nella rilevazione degli elementi identificativi dei documenti ricevuti e spediti (numero progressivo annuale e data di registrazione, mittente/destinatario, oggetto). Nel trattamento dei documenti cartacei, la funzione della registrazione di protocollo è principalmente quella di CERTIFICAZIONE (garanzia dell'autenticità di un documento prodotto/ricevuto) nonché di attestazione dell'entrata/uscita dei documenti in data certa, garantendo quindi la certezza del diritto e la trasparenza del procedimento amministrativo. Inoltre, la registrazione definisce l'ordine cronologico dei documenti ricevuti e spediti all'interno delle unità archivistiche (fascicoli). Analogamente, in ambito digitale, la registrazione assolve la funzione identificativa della posizione dei documenti prodotti/ricevuti all'interno dell'archivio digitale.

SEGNATURA DI PROTOCOLLO: s'intende l'apposizione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il numero di protocollo.

CLASSIFICAZIONE: attività di organizzazione fisica e logica di tutti i documenti prodotti e acquisiti nello svolgimento dell'attività amministrativa. Si tratta dell'operazione che sottostà alla formazione dell'archivio in quanto attraverso l'attribuzione di un indice di classificazione (titolo e classe) inserito in un **piano di classificazione** o Titolario, il documento è inserito nell'archivio e collegato agli altri documenti ad esso logicamente correlati. Tutti i documenti soggetti a protocollazione devono essere classificati, indipendentemente dal supporto utilizzato (cartaceo, digitale).

ASSEGNAZIONE: Attività di identificazione dell'Ufficio (o degli Uffici) e/o del dipendente/i a cui è attribuita la responsabilità dei procedimenti attivati dal documento o ai quali il documento è correlato.

ARCHIVIO: é un complesso organico contenente i documenti che hanno un valore amministrativo, giuridico e storico fin dalla loro formazione.

ARCHIVIO CORRENTE: é l'archivio formato dalla documentazione relativa all'attività corrente e alla trattazione delle attività in corso.

ARCHIVIO di DEPOSITO: é costituito dalla documentazione riferita alle pratiche che, sebbene riguardanti procedure definite, possono essere riassunte in esame per un eventuale ripresa, oppure a motivo della loro analogia o connessione con altre pratiche successive.

ARCHIVIO STORICO: è costituito da documenti prodotti o acquisiti dal soggetto produttore relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni e selezionati per la conservazione permanente, in base a criteri di valore documentaristico e storico.

3. Unità organizzative preposte alla registrazione di protocollo e all'archiviazione

Presso l'Automobile Club Bergamo l'unità organizzativa preposta alla protocollazione e all'archiviazione dei documenti è l'Ufficio Segreteria dell'Automobile Club Bergamo.

4. Descrizione flusso lavorazione documenti ricevuti

La corrispondenza in **arrivo/entrata**, viene esaminata, protocollata e assegnata dall'operatore di protocollo previa consultazione, in caso di dubbio, del Direttore o del Responsabile del Servizio Protocollo.

N°	Attività	Man./Auto.	Input	Output	Note
1	Ricezione	Manuale	Documento	Documento Ricevuto	
2	Acquisizione	Automatica	Documento da protocollare	Documento protocollato	Si acquisiscono i dati nella procedura
3	Segnatura	Automatica	Documento senza segnatura	Documento con segnatura	Utilizzo della stampantina per il protocollo
4	Archiviazione elettronica	Automatica	Documento con segnatura	Documento scannerizzato	Per i documenti su supporto cartaceo, viene acquisita l'immagine del documento tramite scanner rotativo. I documenti su supporto digitale sono archiviati automaticamente dalla

					procedura con il titolo e la classe assegnata al momento della registrazione
5	Spedizione al Destinatario interno	Automatica	Documento scannerizzato	Dati e immagini del documento spediti al destinatario	L'operatore spedisce il documento al destinatario tramite Archiflow Web
6	Archiviazione documento cartaceo	Manuale	Documento originale con segnatura	Documento originale con segnatura classificato e archiviato	L'archiviazione dei documenti cartacei avviene a cura dell'operatore, nell'archivio di deposito cartaceo.

N.B. Nell'archivio cartaceo vanno conservati sempre i documenti **in originale**; qualora il documento originale ricevuto debba essere trasmesso ad altro ufficio per competenza, si archivia la copia, apponendovi l'annotazione della consegna e la firma dell'operatore.

Attività Operatore Protocollo corrispondenza in Arrivo/Entrata

1. **aprire** la corrispondenza ed esaminarla
2. **acquisire** tramite la maschera di inserimento della procedura automatizzata i vari campi: Protocollo, Data Documento, Mittente, Tipo Documento, Classificazione, Oggetto, Assegnatario, ecc. (alcuni campi vengono resi obbligatori dalla procedura);
3. **apporre la segnatura di protocollo** al documento originale tramite l'apposita stampantina;
4. Solo per i documenti su supporto cartaceo, **digitalizzare** il documento originale con il numero di protocollo tramite scanner rotativo;
5. **archiviare** il documento originale nell'archivio cartaceo di deposito (presente presso l'Unità Organizzativa indicata al punto 3.)
6. **L'assegnatario** del documento in arrivo/entrata può essere: il settore/Ufficio competente, il **responsabile di un Ufficio/settore** competente oppure, dipendente interno interessato.
7. Il documento digitalizzato è consegnato all'assegnatario tramite ARCHIFLOW, l'assegnatario dovrà aprirlo e, nel caso in cui l'argomento trattato non sia di propria competenza, dovrà rispedirlo al Protocollo con la necessaria motivazione. Sarà cura dell'Ufficio Protocollo riassegnare correttamente i documenti rifiutati.
8. Il documento accettato dal Responsabile di un Ufficio/Area può essere riassegnato ad un dipendente interno dell'Ufficio/Area **da parte del Responsabile di Area**.
9. La procedura tiene traccia di tutte le varie **assegnazioni** del documento in arrivo/entrata.

4.1. Ricezione documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'area organizzativa omogenea attraverso:

- il servizio postale tradizionale;
- gli apparecchi fax;
- consegna diretta alle Unità Organizzative di cui al punto 3.

4.2. Ricezione documenti informatici

Caso1(Ufficio fornito del modulo di interoperabilità su procedura client Archiflow)

La ricezione dei documenti informatici e la loro protocollazione automatica avviene tramite il modulo di interoperabilità della procedura Archiflow e la **Casella di Posta Elettronica Certificata (PEC)** dell'Automobile Club Bergamo.

Il fornitore del servizio di PEC è AciInformatica S.p.A. .

Caso2 (Ufficio NON fornito del modulo di interoperabilità su procedura client Archiflow):

La ricezione dei documenti informatici avviene tramite la **Casella di Posta Elettronica Certificata (PEC)** dell'Automobile Club Bergamo, salvati sul PC o stampati e successivamente protocollati tramite la procedura Archiflow.

L'indirizzo di posta certificata dell'Automobile Club Bergamo è pubblicato, oltreché sul sito dell'Automobile Club, sul sito www.indicepa.gov.it; la pubblicazione dell'indirizzo e la comunicazione al DigitPA è a cura dell'Automobile Club Bergamo.

La ricezione di documenti firmati digitalmente può avvenire anche attraverso altri canali informatici (caselle di posta istituzionali, ecc.) e la loro protocollazione viene effettuata tramite l'apposita funzione di importazione della procedura Archiflow.

5. Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti in partenza/uscita

Le attività correlate alla corrispondenza in partenza/uscita sono svolte di norma presso l'ufficio Segreteria dell'Automobile Club Bergamo.

N°	Attività	Man./Auto.	Input	Output	Note
1	Protocollazione	Automatica	Documento da protocollare	Documento protocollato	Si acquisiscono i dati nella procedura
2	Segnatura	Automatica	Documento senza segnatura	Documento con segnatura	Utilizzo della stampante per il protocollo
3	Archiviazione elettronica	Automatica	Documento con segnatura	Documento scannerizzato	Viene acquisita l'immagine del documento
4	Spedizione documento cartaceo/digitale	Manuale /Automatica	Documento cartaceo/digitale	Documento spedito al destinatario	La spedizione può avvenire, a seconda della natura del documento in partenza, attraverso la Posta tradizionale (ordinaria o raccomandata), il fax o la Posta elettronica certificata
5	Archiviazione Documento cartaceo/digitale	Manuale /Automatica	Documento (in originale o copia) con segnatura	Documento con segnatura archiviato	L'archiviazione dei documenti cartacei avviene a cura dell'operatore, nell'archivio di deposito cartaceo. I documenti su supporto digitale sono archiviati automaticamente dalla procedura con il titolo e la classe assegnata al momento della registrazione

Attività Operatore Protocollo corrispondenza in Partenza/Uscita

1. **ricevere** la corrispondenza in partenza/uscita;
2. **acquisire** tramite procedura informatizzata vari campi: Protocollo, Data Documento, Mittente, Tipo Documento, Classificazione, Oggetto, Assegnatario, ecc. (alcuni campi vengono resi obbligatori dalla procedura);
3. **protocollare** il documento originale tramite l'apposita stampantina;
4. **acquisire l'immagine digitale** del documento originale con il numero di protocollo tramite scanner rotativo;
5. **spedire** tramite posta ordinaria, fax o Posta elettronica certificata il documento protocollato;
6. **archiviare** il documento nell'archivio cartaceo di deposito (presente presso l'Unità Organizzativa indicate al punto 3).

6. Classificazione e archiviazione dei documenti

La classificazione e l'archiviazione dei documenti in Entrata e in Uscita è effettuata sulla base del Titolario di Classificazione riportato in allegato.

Tutti i documenti sono **classificati e archiviati per argomento** come riportato nel citato documento.

7. Annullamento di una registrazione

E' consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo, previa autorizzazione del Responsabile del protocollo informatico.

Lo stato "**annullato**" del documento protocollato è registrato in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza negli elementi obbligatori del protocollo, unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore e alla motivazione che ha determinato l'annullamento.

8. Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione del protocollo

Gazzette Ufficiali

Bollettini Ufficiali P.A.

Notiziari P.A.

Note di ricezione circolari

Note di ricezione altre disposizioni

Materiali statistici

Atti preparatori interni

Richiesta ferie, permessi, rimborso spese e missioni

Verbali e delibere degli Organi

Giornali, Riviste, Libri, Materiali Pubblicitari

Inviti a manifestazioni/corsi che non attivino procedimenti amministrativi

Fax e E-mail **che non attivino procedimenti amministrativi**

N.B.: Non sono soggetti a registrazione di protocollo i documenti di natura contabile, prodotti ed emessi dall'Ente con numerazione progressiva in serie precostituite (es. Mandati di Pagamento, Buoni d'Ordine, fatture o simili).

9. Documenti soggetti a registrazione particolare e relative modalità di trattamento.

CERTIFICATI MEDICI

I certificati medici, inviati dal dipendente all'Automobile Club, e **ogni altra documentazione inerente lo stato di salute di dipendenti e/o cittadini-utenti**, sono protocollati acquisendo solamente i seguenti dati: mittente e oggetto (certificato medico), ma **non viene digitalizzata l'immagine del certificato in archivio elettronico**. Il documento originale verrà consegnato all'Ufficio Personale dell'Automobile Club per l'archiviazione con gli accorgimenti previsti dal codice in materia di protezione dei dati personali e sensibili - legge 196/2003 e circolari.

DOCUMENTI RISERVATI "PERSONALI"

Non deve essere aperta la corrispondenza in entrata (raccomandata, raccomandata A.R., posta celere) recante l'indicazione: posta **RISERVATA, PERSONALE o simili**. nonché la posta indirizzata al singolo dipendente. Questa va consegnata al dipendente, il quale, qualora ritenga trattarsi di comunicazioni oggetto di protocollazione, la restituisce al Protocollo per la normale registrazione sul Protocollo Informatico.

MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA CONVENZIONALE NON PEC

Si precisa che dovranno essere protocollati esclusivamente i messaggi che generano **procedimenti amministrativi**

FAX

L'art. 7 comma 3 del DPR 403/98 ha stabilito che il fax è documento a tutti gli effetti di legge e come tale, soggetto a protocollazione.

Si precisa che dovranno essere protocollati esclusivamente i fax che generano procedimenti amministrativi.

Se al messaggio di posta elettronica/fax fa seguito un invio postale, non si deve procedere ad una nuova registrazione, ma si dovranno riportare sul documento pervenuto successivamente i dati di protocollo del documento anticipato.

Analogamente, i documenti in uscita, qualora siano anticipati per mail/fax, utilizzeranno comunque un unico protocollo.

RICHIESTE DEL PERSONALE/COMUNICAZIONI AL PERSONALE

Possono essere di vario genere: sono protocollate dall'Ufficio Protocollo e assegnate in visibilità anche al dipendente interessato.

10. Stampe

Sarà cura del Servizio Protocollo **stampare periodicamente** (almeno con cadenza trimestrale) il registro di protocollo informatico e l'elenco dei protocolli annullati.

11. Registro di Emergenza

In caso di guasto o malfunzionamento della procedura in uso per il Protocollo Informatico, il **Responsabile del Servizio** autorizza, anche attraverso una e-mail, la registrazione manuale del protocollo sul **Registro di Emergenza** (si veda allegato).

Su tale registro devono essere riportate:

- a) Causa, data ed ora d'inizio dell'interruzione,
- b) Data ed ora del ripristino della funzionalità del sistema,
- c) Estremi del provvedimento di autorizzazione all'uso del **Registro di Emergenza**
- d) Se l'indisponibilità del sistema dura oltre le 24 ore il Responsabile del Protocollo può autorizzare l'uso del Registro di Emergenza fino ad un massimo di una settimana.

Si precisa inoltre che :

la numerazione utilizzata sul Registro di Emergenza (anche a seguito di successive interruzioni) deve garantire l'identificazione dei documenti registrati nel sistema documentario dell'AOO, pertanto è necessario attivare, presso l'Automobile Club un criterio (numerazione di emergenza) che escluda la doppia numerazione.

Una volta ripristinato il corretto funzionamento della procedura, le informazioni dei documenti protocollati in emergenza dovranno essere tempestivamente inserite manualmente su Archiflow.

Al documento è attribuito un numero di protocollo dal sistema informatico ordinario; l'operatore dovrà inserire sulla scheda "Annotazioni", il numero di protocollo utilizzato in emergenza.

Ai fini giuridici ed amministrativi vale la data di registrazione riportata nel registro di emergenza; la data assegnata dal protocollo informatico indica quando il sistema ha recepito il documento.

Tutte le informazioni riguardanti il fermo del servizio saranno fornite in **via ufficiale** al Responsabile del Servizio di Protocollo dell'Automobile Club Bergamo dal Servizio Sistemi Informativi.

12. Livelli di servizio del Protocollo Informatico – Piano della Sicurezza

ACI Informatica S.p.A. è responsabile delle funzionalità del sistema.

In caso di guasto o anomalia, il sistema deve essere ripristinato entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e comunque, nel più breve tempo possibile (Art. 61, comma 3, let. d), DPR 445/2000.

Nel caso di fermo programmato o blocco del servizio, anche momentaneo, la società ACI Informatica S.p.A. deve avvertire tempestivamente il Servizio Sistemi Informativi relazionando, per blocco di 24 ore o superiore, in via ufficiale, i motivi tecnici che hanno causato il blocco.

Il Servizio Sistemi Informativi provvederà ad avvisare il Responsabile del Servizio Protocollo dell'Automobile Club Varese.

Per quanto riguarda le specifiche tecniche, i livelli di servizio e il piano di sicurezza del Servizio Protocollo Informatico si rinvia alla documentazione detenuta ed aggiornata dal fornitore del servizio, ACI Informatica S.p.A., per la visione di tale documentazione è necessaria una richiesta formale alla Funzione Sicurezza del Servizio Sistemi Informativi.

13. Aggiornamento del manuale

Il presente manuale sarà aggiornato nel caso in cui intervengano nuove **disposizioni legislative** e/o nel caso in cui si ritengano opportune ulteriori **specificazioni, variazioni organizzative** e **chiarimenti** in merito all'applicazione di quanto contenuto nel manuale stesso.

Bergamo, 27 ottobre 2009