SCUOLA
NORMALE
SUPERIORE

Manuale di Gestione del Protocollo, dei documenti e degli archivi

Il presente manuale è adottato ai sensi dell'art. 3, primo comma, lettera c) del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico.

1. Principi generali **5**

1.1 PREMESSA *5*

1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE *5*

1.3 DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO *6*

1.4 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLI ORGANIZZATIVI *6*

1.5 SERVIZIO PER LA GESTIONE INFORMATICA DEL PROTOCOLLO *6*

1.6 FIRMA DIGITALE *7*

1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI *7*

1.8 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA E ACCREDITAMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE ALL'IPA *7*

1.9 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI *8*

1.10 PROCEDURE INTEGRATIVE DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA *8*

2. Piano di sicurezza **9**

2.1 OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA *9*

2.2 GENERALITÀ *9*

2.3 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI – ASPETTI DI SICUREZZA *9*

2.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI: IL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO TITULUS *10*
2.4.1 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO E DI SICUREZZA 10

2.5 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI *10*
2.5.1 UTENTI INTERNI ALLA AOO 10
2.5.2 ACCESSO AL REGISTRO DI PROTOCOLLO PER UTENTI INTERNI ALLA AOO 11

2.6 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI *11*
2.6.1 SERVIZIO DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA 11

3. Modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti **12**

3.1 DOCUMENTO RICEVUTO *12*

3.2 DOCUMENTO INVIATO *12*

3.3 DOCUMENTO INTERNO FORMALE *12*

3.4 DOCUMENTO INTERNO INFORMALE *13*

3.5 IL DOCUMENTO INFORMATICO *13*

3.6 IL DOCUMENTO ANALOGICO CARTACEO *13*

3.7 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI *13*

3.8 SOTTOSCRIZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI *14*

3.9 VERIFICA DELLE FIRME DIGITALI *14*

3.10 USO DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA *14*

4. Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti (Workflow) **16**

4.1 FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALLA SCUOLA *16*
4.1.1 PROVENIENZA DI DOCUMENTI INTERNI FORMALI 16

4.1.2 PROVENIENZA ESTERNA DEI DOCUMENTI 16
4.1.2.1 DOCUMENTI INFORMATICI 16
4.1.2.2 RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA CONVENZIONALE 17
4.1.3 ATTIVITÀ DI PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI 18
4.1.4 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI 18
4.1.5 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI 18
4.1.6 CONSERVAZIONE DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DI DOCUMENTI CARTACEI 19
4.1.7 CLASSIFICAZIONE, ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI 19
4.1.8 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI NELL'ARCHIVIO CORRENTE 19

4.2 FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALLA AOO 19
4.2.1 SORGENTE INTERNA DEI DOCUMENTI 19
4.2.1.1 INVIO DI UN DOCUMENTO AL PERSONALE DELLA SCUOLA 20
4.2.2 VERIFICA FORMALE DEI DOCUMENTI 20
4.2.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E SEGNATURA 20
4.2.4 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI 20
4.2.5 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA 20
4.2.6 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO TELEFAX 21
4.2.7 INSERIMENTO DELLE RICEVUTE DI TRASMISSIONE NEL FASCICOLO 21

4.3 SCHEMATIZZAZIONE WORKFLOW: 22

5. Regole di smistamento e assegnazione dei documenti ricevuti 25

5.1 REGOLE DISPONIBILI CON IL SISTEMA INFORMATICO DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO 25

5.2 CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA 25

5.3 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE 25

5.4 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO 25

5.5 MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI 25

6. UO responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e di tenuta dei documenti 27

6.1 SERVIZIO ARCHIVISTICO 27

6.2 SERVIZIO DELLA CONSERVAZIONE ELETTRONICA DEI DOCUMENTI 27

7. Elenco dei documenti esclusi dalla protocollazione e dei documenti soggetti a registrazione particolare 28

7.1 DOCUMENTI ESCLUSI 28

7.2 DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE 28
7.2.1 DOCUMENTI RISERVATI 28
7.2.2 PROTOCOLLO PARTICOLARE 28

8. Sistema di classificazione, fascicolazione e piano di conservazione (Archivio corrente, di deposito e storico) 29

8.1 PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI 29
8.1.2 MISURE DI PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI 29

8.2 TITOLARIO (PIANO DI CLASSIFICAZIONE) 29
8.2.1 TITOLARIO 29
8.2.2 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI 29

8.3 FASCICOLI E REPERTORI 30
8.3.1 FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI 30

8.3.2 REPERTORIO DEI FASCICOLI 30
8.3.3 Elementi DEL FASCICOLO 30
8.3.4 CHIUSURA DEL FASCICOLO 31
8.3.5 TIPOLOGIA DI FASCICOLI 31
8.3.6 ORDINAMENTO E TENUTA DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO CORRENTE 31
8.3.7 REPERTORI E SERIE ARCHIVISTICHE 31
8.3.7.1 ALBO ON LINE 31

8.4 L'ARCHIVIO DI DEPOSITO 32

8.5 SCARTO, SELEZIONE E RIORDINO DEI DOCUMENTI 32
8.5.1 OPERAZIONE DI SCARTO 32
8.5.2 VERSAMENTO DEI DOCUMENTI NELL'ARCHIVIO STORICO 32

8.6 CONSULTAZIONE E MOVIMENTAZIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE, DI DEPOSITO E STORICO 33
8.6.1 PRINCIPI GENERALI 33
8.6.2 CONSULTAZIONE AI FINI GIURIDICO-AMMINISTRATIVI 33
8.6.3 CONSULTAZIONE PER SCOPI STORICI 33
8.6.4 CONSULTAZIONE DA PARTE DI PERSONALE ESTERNO ALL'AMMINISTRAZIONE 33
8.6.5 MOVIMENTAZIONE DEI FASCICOLI (RECORD DELIVERY) 33

9. Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico 34

9.1 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO 34

9.2 REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO 34

9.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO 34

9.4 ELEMENTI FACOLTATIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO 35

9.5 SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI 35

9.6 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO 35

9.7 CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO 36
9.7.1 DOCUMENTI CARTACEI IN PARTENZA CON PIÙ di tre DESTINATARI 36
9.7.2 DOCUMENTI CARTACEI RICEVUTI A MEZZO TELEGRAMMA 36
9.7.3 DOCUMENTI CARTACEI RICEVUTI A MEZZO TELEFAX 36
9.7.4 PROTOCOLLAZIONE DI UN NUMERO CONSISTENTE DI DOCUMENTI CARTACEI 36
9.7.5 PROTOCOLLAZIONE DI DOCUMENTI INERENTI A GARE DI APPALTO CONFEZIONATI SU SUPPORTI CARTACEI 37
9.7.6 PROTOCOLLI URGENTI 37
9.7.7 DOCUMENTI ANONIMI E NON FIRMATI 37
9.7.8 DOCUMENTI CON ALLEGATI VOLUMINOSI 37
9.7.9 PROTOCOLLO DI DOCUMENTI DIGITALI PERVENUTI ERRONEAMENTE 38
9.7.10 PROTOCOLLO DIFFERITO 38
9.7.11 CORRISPONDENZA PERSONALE O RISERVATA 38
9.7.12 INTEGRAZIONI DOCUMENTARIE 38

10. Descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico: IL SOFTWARE TITULUS 39

10.1 CARATTERSITICHE DI BASE 39

10.2 PROFILI UTENTE E RESPONSABILITÀ 39

10.3 ACCESSO AL SISTEMA 40

10.4 PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO 40

10.5 INTEROPERABILITÀ DEI SISTEMI TITULUS *41*

11. Modalità di utilizzo del registro di emergenza **42**

12. Approvazione e aggiornamento del Manuale, norme transitorie e finali **42**

12.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE *42*

1. PRINCIPI GENERALI

1.1 PREMESSA

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, di approvazione delle "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428", all'art. 3, comma 1, lettera c), prevede per tutte le amministrazioni di cui all'art. 2 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, l'adozione del manuale di gestione.

Quest'ultimo, disciplinato dal successivo art. 5, comma 1, "descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio".

In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più aree organizzative omogenee, all'interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 50, comma 4 del "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa" emanato con decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445 (già art. 12 del citato DPR n. 428/1998). Obiettivo del manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili agli addetti al servizio e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

Il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'amministrazione.

Il manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.

Il presente documento pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

Esso **disciplina**:

- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero in via transitoria, i flussi cartacei in rapporto al protocollo informatico;
- i livelli di esecuzione, le responsabilità e i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative;
- l'uso del titolario di classificazione e del massimario di selezione e di scarto;
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo e interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell'azione amministrativa.

1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'art. 3, primo comma, lettera c) del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico.

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi della Scuola Normale Superiore di Pisa a partire dal 1° novembre 2012.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti e alle informazioni e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa.

Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

Il sistema informativo di gestione documentale poggia sul sistema informatico TITULUS. Ne consegue che il presente Manuale ha per riferimento le funzioni applicative di detto sistema.

1.3 DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO

Ai fini del presente Manuale si intende:

- per ***amministrazione***, la Scuola Normale Superiore di Pisa;
- per ***Testo unico***, il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- per ***Regole tecniche***, il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR 20 ottobre 1998, n. 428";
- per ***CAD***, il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale".

Nel documento quando ricorre la parola "Protocollo" (es. "il personale del Protocollo") si intende il servizio protocollo centrale della Scuola Normale.

Si riportano, di seguito, gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- **AOO =** *Area Organizzativa Omogenea*;
- **RPA =** *Responsabile del Procedimento Amministrativo*: il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- **UOP =** *Unità Organizzative di registrazione di Protocollo*: rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo;
- **UOR =** *Unità Organizzative Responsabili*: un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e di competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;

Per le norme e i regolamenti di riferimento si veda l'elenco riportato nell'allegato 13.1.

Per le definizioni si veda l'allegato 13.2

1.4 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE E MODELLI ORGANIZZATIVI

Per la gestione dei documenti, l'amministrazione individua **un'unica area organizzativa omogenea** (AOO) denominata Scuola Normale Superiore (di seguito "Scuola") che è composta dall'insieme di tutti gli uffici organizzativi di riferimento (UOR) articolati come riportato nell'allegato 13.3.

1.5 SERVIZIO PER LA GESTIONE INFORMATICA DEL PROTOCOLLO

All'interno della Scuola il sistema di protocollazione è unico. E' pertanto istituito un servizio centrale per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito "Protocollo").

Alla guida del suddetto servizio è posto il Responsabile del servizio di protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito "Responsabile del Protocollo"). Egli è funzionalmente individuato nel Responsabile dell'unità di staff di secondo livello "Supporti istituzionali – Studi e risorse informative" alle dirette dipendenze del Segretario generale.

Al servizio è preposto un funzionario, in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione definiti secondo le procedure prescritte dalla disciplina vigente.

È compito del servizio:

- predisporre lo schema del Manuale di gestione del protocollo informatico (di seguito "Manuale") e le proposte di aggiornamento e di revisione del medesimo;
- vigilare sull'applicazione del piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici;

- autorizzare l'abilitazione degli addetti dell'amministrazione all'utilizzo dell'applicativo sviluppato o acquisito dalla Scuola per implementare il servizio di protocollo informatico e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, modifica ecc.);
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- verificare la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla Scuola attraverso l'adozione dei formati standard previsti dalla normativa vigente;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

1.6 FIRMA DIGITALE

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e di archivistica, l'amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

Nell'allegato 13.4 viene riportato l'elenco delle persone titolari di firma digitale e delle deleghe ricevute per la sottoscrizione di documenti digitali dell'amministrazione.

1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI

L'amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza dà attuazione al dettato del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

- Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo veri e propri, sono stati incaricati tramite apposito ordine di servizio;
- Relativamente agli adempimenti esterni, l'amministrazione si è organizzata per garantire che i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite; inoltre l'amministrazione certificante, in caso di accesso diretto ai propri archivi, rilascia all'amministrazione procedente apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente.

Le regole e le modalità operative stabilite dall'amministrazione sono riportate nel piano di sicurezza menzionato al successivo capitolo 2.

In relazione alla protezione dei dati personali trattati al proprio interno l'amministrazione dichiara di aver ottemperato a quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, con particolare riferimento:

- al principio di necessità nel trattamento dei dati;
- al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato;
- alle modalità del trattamento e ai requisiti dei dati;
- all'informativa fornita agli interessati e al relativo consenso quando dovuto;
- alla nomina degli incaricati del trattamento, per gruppo o individualmente;
- alle misure minime di sicurezza.

1.8 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA E ACCREDITAMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE ALL'IPA

La Scuola si dota di una casella di posta elettronica certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della Scuola e di tutti gli UOR nei quali essa si articola. Il Protocollo si dota di una casella di posta elettronica di tipo tradizionale – interna, di appoggio, destinata a raccogliere tutti messaggi di posta elettronica *con annessi documenti*

ed eventuali allegati destinati ad essere formalmente inviati all'esterno con la casella di posta istituzionale della Scuola.

Entrambe le caselle sono affidate alla responsabilità del Protocollo, che procede alla lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta e adotta gli opportuni metodi di conservazione in relazione alle varie tipologie di messaggi e ai tempi di conservazione richiesti.

La gestione della posta elettronica certificata è integrata nel sistema di protocollo informatico TITULUS.

Le informazioni inerenti all'amministrazione sono riportate nell'allegato 13.5.

Il codice identificativo della amministrazione associato, è stato generato e attribuito autonomamente dall'amministrazione.

1.9 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

La Scuola adotta un unico **titolario di classificazione**. Si tratta di un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero, definita sulla base della organizzazione funzionale della Scuola medesima.

Il contenuto della classificazione è dettagliatamente illustrato nel successivo capitolo 8.

1.10 PROCEDURE INTEGRATIVE DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA

Per l'esecuzione del processo di conservazione sostitutiva dei documenti la Scuola si uniforma alle modalità previste dalla deliberazione CNIPA n. 11/2004 e gli aggiornamenti successivi. Prima di adottare eventuali accorgimenti e procedure integrative, anche successivamente all'avvio del processo di conservazione sostitutiva dei documenti, la Scuola ne dà comunicazione a DigitPA.

2. PIANO DI SICUREZZA

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

2.1 OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA

Il piano di sicurezza garantisce che:

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

2.2 GENERALITÀ

Il Responsabile del Protocollo collabora con il Responsabile del sistema informativo e il Responsabile del trattamento dei dati personali e/o altri esperti di fiducia alla predisposizione del piano di sicurezza, ai sensi dell'art. 44 del CAD.

Il piano di sicurezza, che si basa sui risultati dell'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati (personali e non), e/o i documenti trattati e sulle direttive strategiche stabilite dal vertice della Scuola, definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della Scuola;
- le modalità di accesso al Protocollo;
- gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza, *di cui al disciplinare tecnico richiamato nell'allegato b) del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali*, in caso di trattamento di dati personali;
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

2.3 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI – ASPETTI DI SICUREZZA

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate dalle UOR per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'amministrazione di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti a essere gestiti mediante strumenti informatici e a essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti .

I documenti informatici prodotti dalla Scuola sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale in PDF al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

La procedura di trasmissione alla firma del file in PDF, di cui sopra, avviene mediante posta elettronica interna. Ove il soggetto che deve firmare il documento abbia delle modifiche da segnalare lo farà sempre tramite posta elettronica al mittente.

Per attribuire in modo certo la titolarità e l'integrità, il documento è sottoscritto con firma digitale.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno della Scuola si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 gennaio 2004 (regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici).

2.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI: IL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO TITULUS

Il sistema di protocollo informatico adottato dalla Scuola Normale Superiore è TITULUS (di seguito "TITULUS"). La manualistica di descrizione e funzionamento del sistema è resa disponibile all'indirizzo http://wiki.TITULUS.it; vedi inoltre il capitolo 10 del presente documento.

2.4.1 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO E DI SICUREZZA

Le registrazioni di sicurezza sono costituite da informazioni di qualsiasi tipo (ad es. dati o transazioni) presenti o transitate su TITULUS che è opportuno mantenere poiché possono essere necessarie sia in caso di controversie legali che abbiano ad oggetto le operazioni effettuate sul sistema stesso, sia al fine di analizzare compiutamente le cause di eventuali incidenti di sicurezza.

Le registrazioni di sicurezza sono costituite:

- dai log di sistema generati dal sistema operativo;
- dai log dei dispositivi di protezione periferica del sistema informatico (Intrusion Detection System (IDS), sensori di rete e firewall);
- dalle registrazioni di TITULUS.

2.5 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando un sistema di autorizzazione basato sulle credenziali di accesso al proprio computer tramite Active Directory. La profilazione degli utenti avviene in via preventiva e consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate a ogni singolo utente.

Il sistema di protocollo informatico adottato dalla Scuola:

- consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppi di utenti;
- assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Ciascun utente di TITULUS può accedere solamente ai documenti che gli sono stati direttamente assegnati oppure ai documenti inviati alla sua UOR. Il responsabile di una UOR, che è gerarchicamente sovraordinata ad altre UOR, può visualizzare i documenti assegnati a tali strutture.

Il sistema consente altresì di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'amministrazione. I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

2.5.1 UTENTI INTERNI ALLA AOO

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono attribuiti con il permesso del Responsabile del Protocollo. Tali livelli si distinguono in: abilitazione alla consultazione, abilitazione all'inserimento, abilitazione alla cancellazione e alla modifica delle informazioni.

2.5.2 ACCESSO AL REGISTRO DI PROTOCOLLO PER UTENTI INTERNI ALLA AOO

La visibilità completa sul registro di protocollo è consentita al Responsabile del Protocollo e agli operatori del Protocollo della Scuola.

L'utente assegnatario dei documenti protocollati è invece abilitato alla consultazione dei documenti assegnati alla UOR di appartenenza.

2.6 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

La conservazione dei documenti informatici avviene con le modalità e con le tecniche specificate nella deliberazione CNIPA 19 febbraio 2004, n. 11 e successive modifiche.

2.6.1 SERVIZIO DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA

Il responsabile della conservazione sostitutiva dei documenti fornisce le disposizioni, in sintonia con il piano generale di sicurezza e con le linee guida tracciate dal Responsabile del Protocollo, per una corretta esecuzione delle operazioni di salvataggio dei dati su supporto informatico rimovibile.

Il responsabile della conservazione digitale:

- adotta le misure necessarie per garantire la sicurezza fisica e logica del sistema preposto al processo di conservazione digitale e delle copie di sicurezza dei supporti di memorizzazione, utilizzando gli strumenti tecnologici e le procedure descritte nelle precedenti sezioni;
- assicura il pieno recupero e la riutilizzazione delle informazioni acquisite con le versioni precedenti in caso di aggiornamento del sistema di conservazione;
- definisce i contenuti dei supporti di memorizzazione e delle copie di sicurezza;
- verifica periodicamente, con cadenza non superiore ai cinque anni, l'effettiva leggibilità dei documenti conservati provvedendo, se necessario, al riversamento del contenuto dei supporti.

Le politiche di conservazione dei documenti informatici sono definite nell'apposito manuale della conservazione.

3. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno e all'esterno della Scuola.

Prima di entrare nel merito, occorre caratterizzare l'oggetto di scambio: il documento amministrativo.

Nell'ambito del processo di gestione **documentale**, il documento amministrativo, in termini operativi, è classificabile in:

- ricevuto;
- inviato;
- interno formale;
- interno informale.

Il documento amministrativo, in termini **tecnologici**, è classificabile in:

- informatico;
- analogico.

Secondo quanto previsto dall'art. 40 del CAD "1. Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71".

3.1 DOCUMENTO RICEVUTO

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla Scuola con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
2. su un dispositivo di memorizzazione (quale, ad esempio, *CD ROM, DVD, floppy disk, tape, pen drive*, ecc.), consegnato direttamente al Protocollo o inviato per posta convenzionale o corriere;
3. tramite apposita procedura informatizzata.

Un documento analogico può essere recapitato:

1. a mezzo posta convenzionale o corriere;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. per telefax o telegramma;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso delegata al Protocollo e/o agli UOR aperti al pubblico.

3.2 DOCUMENTO INVIATO

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dalla Scuola.

In caso contrario, il documento informatico viene riversato su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario.

3.3 DOCUMENTO INTERNO FORMALE

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

Lo scambio tra UOR di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, avviene di norma per mezzo di TITULUS. Il documento informatico scambiato viene prima sottoscritto con firma digitale e poi protocollato.

Nella fase transitoria di migrazione verso la completa gestione informatica dei documenti, il documento interno formale può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno della Scuola. In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto con firma autografa sia sull'originale che sulla minuta e successivamente protocollato.

Il documento viene registrato nel sistema TITULUS come "protocollo tra uffici" e determina l'individuazione di un ufficio mittente (responsabile della minuta) e di un ufficio destinatario (responsabile dell'originale).

3.4 DOCUMENTO INTERNO INFORMALE

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

3.5 IL DOCUMENTO INFORMATICO

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Si rinvia alla definizione di cui all'art. 20 del CAD.

3.6 IL DOCUMENTO ANALOGICO CARTACEO

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

Di seguito faremo riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia con strumenti non informatici (come, per esempio, una lettera scritta a mano o con una macchina dattilografica), sia con strumenti informatici (per esempio, una lettera prodotta con un sistema di videoscrittura o text editor e poi stampata).

In quest'ultimo caso si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure di conservazione sostitutiva.

3.7 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI

Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale quando:

- tratta un unico argomento, indicato in maniera sintetica ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- è riferito a un solo protocollo;

e può far riferimento a più fascicoli.

Le firme (e le sigle se si tratta di documento analogico) necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Il documento deve consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo della Scuola;
- l'indirizzo completo della Scuola (via, numero, CAP, città, provincia);
- il codice fiscale della Scuola.
- l'indicazione completa dell'UOR che ha prodotto il documento;
- il numero di telefono della UOR che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo PEC della Scuola;
- il numero di fax;

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo di redazione del documento;
- la data di redazione (giorno, mese, anno), solo nel caso dei documenti informatici, per quelli analogici lasciare lo spazio ("Pisa, _____") ;
- la segnatura (va lasciato apposito spazio nel documento in caso di documenti analogici);
- il numero di repertorio (se disponibile);
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto del documento;
- se trattasi di documento cartaceo, a quanto sopra detto si aggiunge la sigla autografa dell'istruttore e sottoscrizione autografa del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale.

Come modello di documento amministrativo si veda l'allegato 13.6 .

3.8 SOTTOSCRIZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

I documenti informatici prodotti dalla Scuola, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità (vedi art. 3 comma 3 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004).

3.9 VERIFICA DELLE FIRME DIGITALI

La sequenza delle operazioni previste per la verifica di integrità del documento firmato digitalmente, è la seguente:

- apertura della busta "virtuale" contenente il documento firmato[1];
- verifica della validità del certificato. Questa attività è realizzata attraverso il sistema Dyke o mediante un'applicazione appositamente fornita da parte dell'ente fornitore dei certificati di firma digitale in dotazione alla Scuola (si rinvia alla seguente pagina http://www.digitpa.gov.it/firme-elettroniche/software-di-verifica-della-firma-digitale dove si può trovare una lista di software che possono essere usati per la verifica della firma).

3.10 USO DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045-2049 e successive modificazioni o integrazioni.

Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo.

Allo scopo di effettuare la trasmissione utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo, è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- redigere il documento con un sistema di videoscrittura – da parte della UOR;
- inserire i dati del destinatario (almeno denominazione, indirizzo, casella di posta elettronica) – da parte della UOR;
- firmare il documento (e eventualmente associare il riferimento temporale al documento firmato) e inviare il messaggio contenente il documento firmato digitalmente alla casella interna del protocollo – da parte UOR;
- registrazione del documento in partenza ed assegnazione del numero di protocollo in uscita al documento firmato digitalmente – da parte UOP;

[1] La busta "virtuale" è costruita secondo la standard PKCS#7 e contiene il documento, la firma digitale e il certificato rilasciato dalla autorità di certificazione unitamente alla chiave pubblica del sottoscrittore del documento.

- inviare il messaggio contenente il documento firmato e protocollato in uscita alla casella di posta istituzionale del destinatario – da parte UOP.

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO appartenenti ad altre amministrazioni.

La PEC istituzionale della Scuola è integrata all'interno di TITULUS. Il sistema di protocollo permette infatti l'invio del documento protocollato tramite PEC.. In questo modo il destinatario riceve oltre che il documento anche il file di segnatura .XML con i dati del protocollo.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

Le ricevute di trasmissione e/o ricezione di un messaggio PEC sono conservate all'interno di TITULUS.

Per un dettaglio inerente la formazione e l'invio di documenti informatici, si rinvia all'allegato 13.7 "Redazione, registrazione e spedizione di documenti informatici".

Per un approfondimento sull'utilizzo della PEC (invio/ricezione) su TITULUS, vedi allegato 13.8.

4. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI (WORKFLOW)

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

Non si applica alle comunicazioni informali tra uffici, ossia allo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni sono ricevute e trasmesse per posta elettronica interna e non interessano il sistema di protocollo.

4.1 FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALLA SCUOLA

4.1.1 PROVENIENZA DI DOCUMENTI INTERNI FORMALI

Per sorgente interna dei documenti si intende qualunque RPA che invia (o per posta interna o tramite e-mail alla casella protocollo@sns.it) formalmente la propria corrispondenza al Servizio Protocollo per essere a sua volta nuovamente trasmessa, nelle forme opportune, ad altro UOR della Scuola (si parla in tal caso di "Protocollo tra uffici").

I documenti tra UOR sono di regola firmati digitalmente utilizzando i dispositivi di firma digitale in dotazione dei soggetti titolari di potere di firma.

Nel caso di documenti analogici in ogni caso, al fine di limitare il flusso di documenti analogici cartacei fra gli UOR, i documenti sono redatti in un unico originale, sottoscritto con firma autografa, comprensivo di tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e del destinatario.

4.1.2 PROVENIENZA ESTERNA DEI DOCUMENTI

I documenti che sono trasmessi da soggetti esterni all'amministrazione sono - oltre quelli richiamati nel capitolo precedente - i telefax, i telegrammi e i supporti digitali rimovibili. Questi documenti sono recapitati al Protocollo.

I documenti che transitano attraverso il servizio postale sono ritirati quotidianamente secondo le regole riportate nell'allegato 13.9.

4.1.2.1 DOCUMENTI INFORMATICI

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la **casella di posta elettronica certificata** istituzionale che è accessibile solo al Servizio Protocollo.

Qualora pervenga a tale casella un documento informatico sottoscritto con firma digitale, la verifica avviene secondo le regole descritte nel § 3.9. Qualora la verifica della procedura dia esito negativo è inserita nel campo note della registrazione di protocollo una delle seguenti diciture: "verifica firma digitale eseguita: certificato scaduto" oppure "verifica firma digitale eseguita: certificato revocato" oppure "verifica firma digitale eseguita: certificato sospeso" oppure "verifica firma digitale eseguita: impossibile effettuare verifica".

Nel caso in cui il messaggio venga ricevuto su una casella di posta elettronica non istituzionale o comunque non destinata al servizio di protocollazione, il messaggio viene inoltrato alla casella di posta istituzionale, inviando un messaggio per conoscenza al mittente con l'indicazione della casella di posta corretta. I controlli effettuati sul messaggio sono quelli sopra richiamati.

Nel caso di ricezione di messaggi inviati da casella di **posta elettronica non certificata** - considerato che l'attuale sistema di posta elettronica non certificata non consente una sicura individuazione del mittente - questa tipologia di corrispondenza è trattata nei seguenti modi:

- in caso di ricezione di un messaggio con allegato un documento scansito e munito di firma autografa, quest'ultimo è trattato come un documento inviato via fax qualora sia allegato al messaggio anche una scansione di un documento di identità, fermo restando che l'RPA deve verificare la provenienza certa dal documento. In caso di mittente non verificabile, l'RPA valuta infatti caso per caso l'opportunità di trattare il documento inviato via e-mail;

- in caso di invio, in allegato, di un documento munito di firma digitale, o di invio di un messaggio firmato con firma digitale, il documento e/o il messaggio sono considerati come un documento informatico inviato con qualunque mezzo di posta;
- in caso di invio di una e-mail contenente un testo non sottoscritto quest'ultima sarà considerata come missiva anonima.

Sul punto si rinvia all'allegato 13.8 "Utilizzo della PEC invio/ricezione su TITULUS".

Qualora pervengano sulla casella di posta istituzionale della Scuola (certificata o no) o in una casella non istituzionale messaggi dal cui contenuto si rilevi che sono stati erroneamente inviati, detti messaggi vanno rispediti al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore non di competenza di questa Scuola".

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica. Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, la Scuola si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su dispositivi di memorizzazione rimovibili 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 spettanti alle UOR.

4.1.2.2 RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA CONVENZIONALE

I documenti pervenuti a mezzo posta sono consegnati al Protocollo.

Le buste o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti.

La corrispondenza relativa a bandi di gara è registrata e successivamente consegnata chiusa all'ufficio responsabile della gara.

La corrispondenza personale non deve essere aperta, né protocollata ma deve essere consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare l'istituzione, provvederà a inoltrarla al Protocollo per la registrazione.

La corrispondenza ricevuta via telegramma o via telefax, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, sono trattate come un documento cartaceo con le modalità descritte nel successivo capitolo 9.

Quando la corrispondenza non rientra nelle categorie da ultimo indicate, si procede all'apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione.

La corrispondenza in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta e, considerati i carichi di lavoro, protocollata contestualmente o con registrazione differita (considerati i carichi di lavoro). La busta si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali.

Qualora una UOR riceva erroneamente un documento che non è di sua competenza, a tutela dei dati personali eventualmente contenuti nella missiva, non apre le buste o i contenitori ricevuti e invia, nella stessa giornata, prima della chiusura del protocollo, la posta al Protocollo (o unità UOP che ha proceduto alla registrazione).

Il personale preposto alla apertura della corrispondenza è stato regolarmente autorizzato al trattamento dei dati personali.

Nel caso in cui pervengano erroneamente alla Scuola documenti indirizzati ad altri soggetti si procede nel seguente modo:

a) si restituisce alla posta;
b) se la busta viene aperta per errore, il documento è protocollato in entrata inserendo nel campo oggetto una nota del tipo "documento pervenuto per errore" e si invia al mittente, dopo averla protocollata come documento in partenza, apponendo sulla busta la dicitura "Pervenuta e aperta per errore".

Le buste pervenute tramite posta raccomandata, o altra modalità per la quale si renda rilevante evidenziare il mezzo di trasmissione (es. raccomandate A/R di Ministeri, Amm.ni Pubbliche …) sono spillate assieme al documento e trasmesse alla UOR competente. Tutte le altre buste sono conservate a parte in plichi quotidiani, ed eliminate una settimana dopo la ricezione.

4.1.3 ATTIVITÀ DI PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI

Superati tutti i controlli precedenti, i documenti, digitali o analogici, sono protocollati e "segnati" nel protocollo generale o particolare (riservato) secondo gli standard e le modalità dettagliate nel capitolo 9.

Le operazioni di registrazione comprendono la classificazione e la digitalizzazione stante l'obbligo della scansione e memorizzazione. Sono esclusi dalla digitalizzazione solo quei documenti o allegati per i quali la procedura di scansione sia impossibile o difficoltosa in ragione del formato (documento rilegato e voluminoso, foglio di carta eccedente il formato A4, ecc.) o per il tipo di supporto (CD, DVD, ecc.) e, in ogni caso, i documenti e gli allegati in formato cartaceo che superino n. 20 fogli in formato A4. Se il documento ha una consistenza maggiore o formati diversi dai precedenti, viene acquisito in formato immagine solo se esplicitamente richiesto dagli UOR di competenza, avvalendosi eventualmente dei servizi di una struttura esterna specializzata.
Nei casi in cui, per le ragioni suesposte, non sia possibile digitalizzare integralmente i documenti e gli allegati, va inserita nel campo "Note" della registrazione del protocollo la dicitura "si trasmette per via postale il documento cartaceo composto da n _ fogli".

4.1.4 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI

Nel caso di documenti informatici trasmessi via PEC è previsto l'invio automatico di una ricevuta di consegna legata alla posta certificata.

Nel caso di compilazione di moduli informatici dinamici, agganciati al sistema di protocollo in base alla procedura *ad hoc* allestita, è previsto che l'utente riceva una notifica automatica della avvenuta protocollazione dei documenti con il relativo numero di registrazione.

4.1.5 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI

Gli addetti al Protocollo non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione.

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente al Protocollo dal mittente o da altra persona incaricata il personale è tenuto a:

- riportare sul modulo prestampato per le ricevute, la data e l'ora di ricezione del documento, l'oggetto dello stesso e il nominativo della persona che lo ha presentato, apponendo sul modulo la propria sigla. A ciò si procede solo qualora richiesto dall'interessato. Questa ricevuta non ha valore di attribuzione di data certa, ma vale solo come attestazione di avvenuta consegna al servizio;
- acquisire direttamente il documento nel sistema di protocollo TITULUS e stampare da sistema la ricevuta di avvenuta consegna in doppia copia, avendo cura di apporre la propria firma e quella dell'interessato. Una copia sarà consegnata direttamente all'interessato, l'altra sarà tenuta dal Servizio Protocollo. La data e l'orario di consegna sarà apposto anche sulla busta o pacco consegnato.

Questa seconda modalità si attiva ogniqualvolta la documentazione consegnata è legata ad una procedura che prevede termini di scadenza perentori (es. gare), ove la consegna in ritardo determini l'esclusione. Le copie di avvenuta consegna saranno mantenute fino alla conclusione della suddetta procedura. Nel caso in cui all'orario di scadenza per la presentazione della documentazione, siano presenti nei locali del protocollo un numero di soggetti tale da non rendere possibile l'acquisizione ed il rilascio della ricevuta di protocollo nei termini, si procede nel seguente modo:

- Identificazione dei soggetti da parte dell'operatore di protocollo
- Richiesta di presenza del RPA
- Acquisizione dei documenti con indicazione nel campo note che la consegna della documentazione è avvenuta entro i termini per le circostanze sopra indicate

- Redazione da parte del RPA di un verbale nel quale si prende atto della situazione e della consegna dei documenti entro i termini previsti.

4.1.6 CONSERVAZIONE DELLE RAPPRESENTAZIONI DIGITALI DI DOCUMENTI CARTACEI

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, sono acquisiti in formato immagine attraverso un processo di scansione.

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

- acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
- verifica della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini su supporto informatico, in modo non modificabile.

I documenti cartacei dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine vengono inviati agli RPA destinatari per le operazioni di fascicolazione e conservazione.

La struttura principale di acquisizione al protocollo della Scuola è il Protocollo che è incardinato all'interno dei Supporti Istituzionali. Esistono anche altri punti di acquisizione decentrati. Le UOP abilitate all'operazione di scansione dei documenti sono riportate nell'allegato 13.10.

4.1.7 CLASSIFICAZIONE, ASSEGNAZIONE E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI

Gli addetti alla UOP eseguono la classificazione (del documento sulla base del titolario di classificazione adottato dalla Scuola) e provvedono ad inviarlo al RPA di destinazione che:

- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- in caso di errore, ritrasmette il documento (sia l'originale cartaceo che la rappresentazione digitale memorizzata nel sistema) alla UOP di origine, altrimenti prende in carico il documento

4.1.8 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI NELL'ARCHIVIO CORRENTE

Durante l'ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso, l'UOR nella quale si trova l'RPA del documento procede alla sua fascicolazione (fisica e all'interno del sistema di protocollo).

Ciascuna UOR (nella persona del RPA) è responsabile della tenuta dei documenti che sono, come detto, conservati in fascicoli in attesa di riversamento nell'archivio di deposito che avviene nelle modalità descritte nel cap. 9.

4.2 FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALLA AOO

4.2.1 SORGENTE INTERNA DEI DOCUMENTI

Per documenti in partenza si intendono i documenti aventi rilevanza giuridico-probatoria prodotti dalle UOR della Scuola nell'esercizio delle rispettive funzioni

L'UOR invia la corrispondenza alla UOP competente (nell'allegato 13.10) affinché sia trasmessa, nelle forme e nelle modalità più opportune, ad altra amministrazione, ad un privato (incluso il personale della Scuola) ovvero ad altra UOR della Scuola.

Nel caso di documenti analogici, l'UOR trasmette alla UOP un originale del documento, unitamente ad una minuta che sarà ritrasmessa alla UOR dalla UOP dopo la segnatura. La minuta viene inserita dalla UOR all'interno del fascicolo.

Il documento è di norma formato digitalmente secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli. Durante la fase transitoria di migrazione verso l'utilizzo di un sistema di gestione documentale interamente digitale, il documento può

essere in formato analogico. I mezzi di recapito della corrispondenza in quest'ultimo caso sono il servizio postale, nelle sue diverse forme, e il servizio telefax.

4.2.1.1 INVIO DI UN DOCUMENTO AL PERSONALE DELLA SCUOLA

L'invio di documenti interni aventi rilevanza giuridico probatoria è fatto tramite TITULUS. L'invio tramite il sistema risponde alle esigenze ed alle caratteristiche che sono previste nell'art. 47 c. 3 del CAD, secondo cui "3. (…omissis…) Le pubbliche amministrazioni utilizzano per le comunicazioni tra l'amministrazione ed i propri dipendenti la posta elettronica o altri strumenti informatici di comunicazione nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e previa informativa agli interessati in merito al grado di riservatezza degli strumenti utilizzati". Come detto, il sistema permette di tracciare il momento di invio e di effettiva ricezione (lettura) da parte del soggetto destinatario. Al momento dell'invio, il sistema prevede una notifica via e-mail al destinatario nel quale egli viene avvertito della spedizione del documento.

Perché la trasmissione possa avvenire in questa modalità, il documento che viene inoltrato deve essere firmato digitalmente.

Per quegli utenti che per ragioni di servizio (ossia per la funzione che assolvono) non usano il computer, è previsto l'invio in cartaceo avvalendosi del servizio di posta interno. I responsabili di servizio segnalano periodicamente al Responsabile del Protocollo i nominativi dei soggetti che rientrano in questa categoria.

4.2.2 VERIFICA FORMALE DEI DOCUMENTI

Tutti i documenti originali da spedire, siano essi in formato digitale o analogico, sono inoltrati alla UOP competente:

- documenti analogici – in cartella aperta per le operazioni successive di protocollazione e segnatura. Sono consegnati in questa forma anche i documenti contenenti i dati personali sensibili o giudiziari in quanto il personale dell'UOP, che riceve la corrispondenza, è autorizzato al trattamento dei dati personali;
- documenti informatici – nella casella di posta interna dedicata alla funzione di "appoggio" per i documenti digitali da trasmettere.

L'UOP provvede ad eseguire le verifiche di conformità della documentazione ricevuta (per essere trasmessa) allo standard formale richiamato nel capitolo precedente, cioè verifica che siano indicati correttamente il mittente e il destinatario, verifica che il documento sia sottoscritto in modalità digitale o autografa, la presenza di allegati se dichiarati.

Se il documento è completo, esso è registrato nel protocollo generale o particolare e ad esso viene apposta la segnatura in base alla tipologia di documentazione da inviare; in caso contrario è rispedito al mittente UOR/RPA con le osservazioni del caso.

4.2.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E SEGNATURA

Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura del documento (in originale/minuta) in partenza sono effettuate presso la UOP di riferimento. La compilazione di moduli se prevista (ad es. nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, posta celere, corriere) è a cura degli UOR mittenti.

Nel caso di documenti analogici, sono ritrasmesse all'ufficio le minute dei documenti.

4.2.4 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI

E' cura dell'UOR mittente riportare sul documento l'indirizzo di posta elettronica certificata a cui inoltrarlo una volta che questo sarà protocollato. Per ulteriori riferimenti si veda il § 3.10.

4.2.5 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO POSTA

I documenti da spedire su supporto cartaceo, sono trasmessi all'ufficio addetto allo smistamento della posta centrale, abilitato alla spedizione "fisica" della corrispondenza.

4.2.6 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI A MEZZO TELEFAX

Sul documento trasmesso via fax può essere apposta la dicitura: "La trasmissione via fax del presente documento non prevede l'invio del documento originale". Solo su richiesta del destinatario verrà trasmesso anche l'originale.

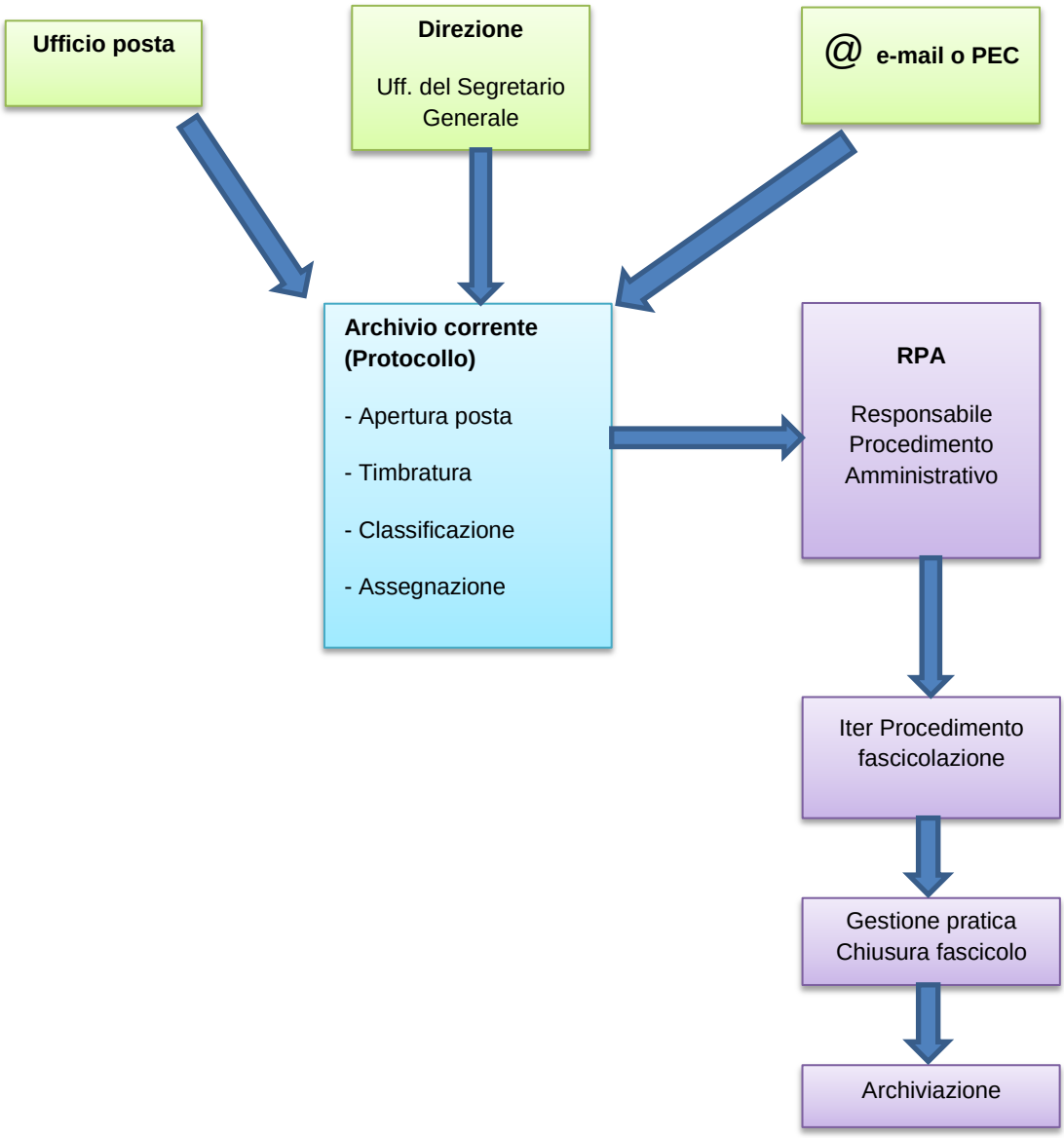
Le ricevute della avvenuta trasmissione sono trattenute dagli UOR che hanno effettuato la trasmissione.

4.2.7 INSERIMENTO DELLE RICEVUTE DI TRASMISSIONE NEL FASCICOLO

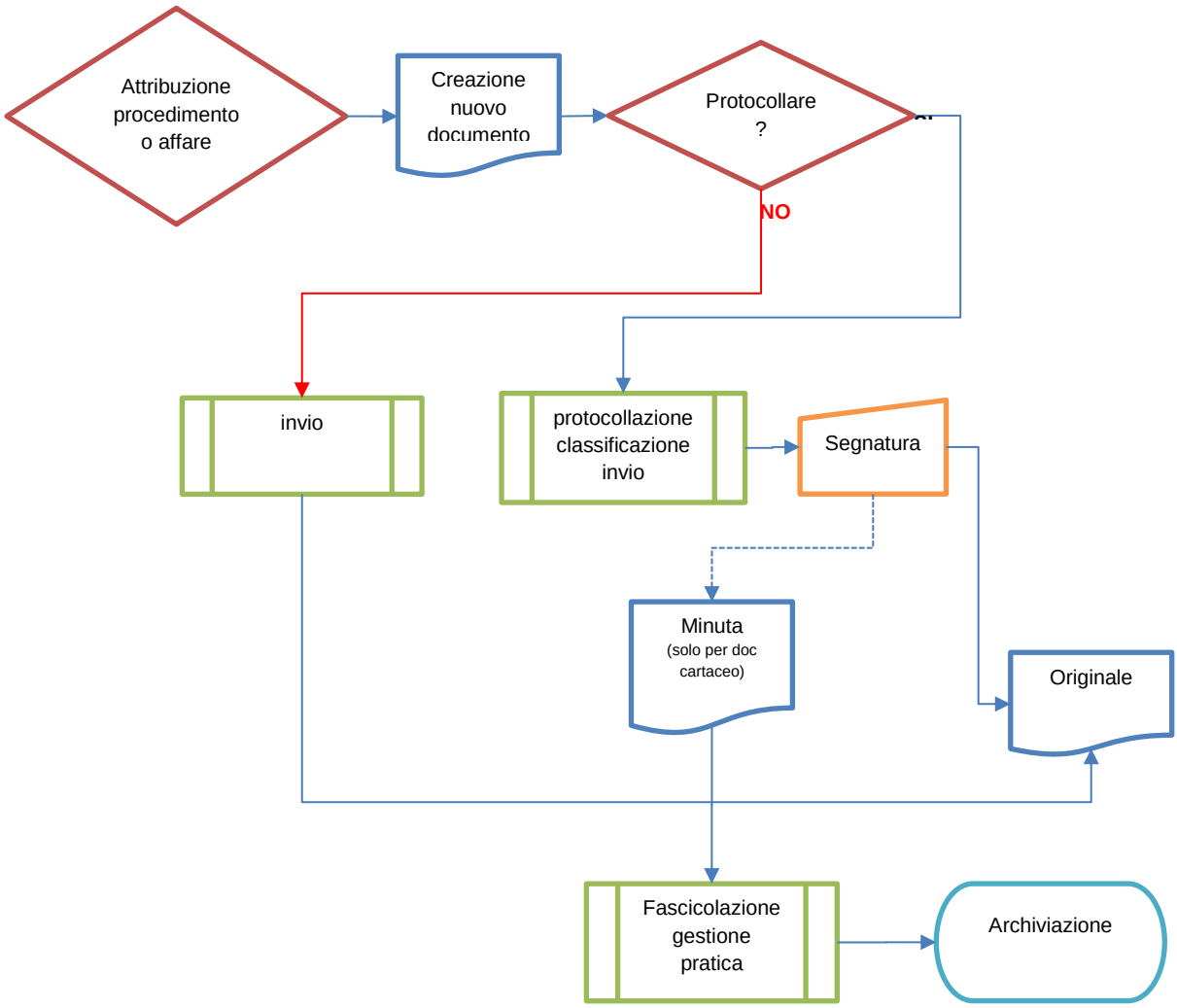
La minuta del documento cartaceo spedito, ovvero le ricevute dei messaggi telefax, sono conservate all'interno del relativo fascicolo.

4.3 SCHEMATIZZAZIONE WORKFLOW:

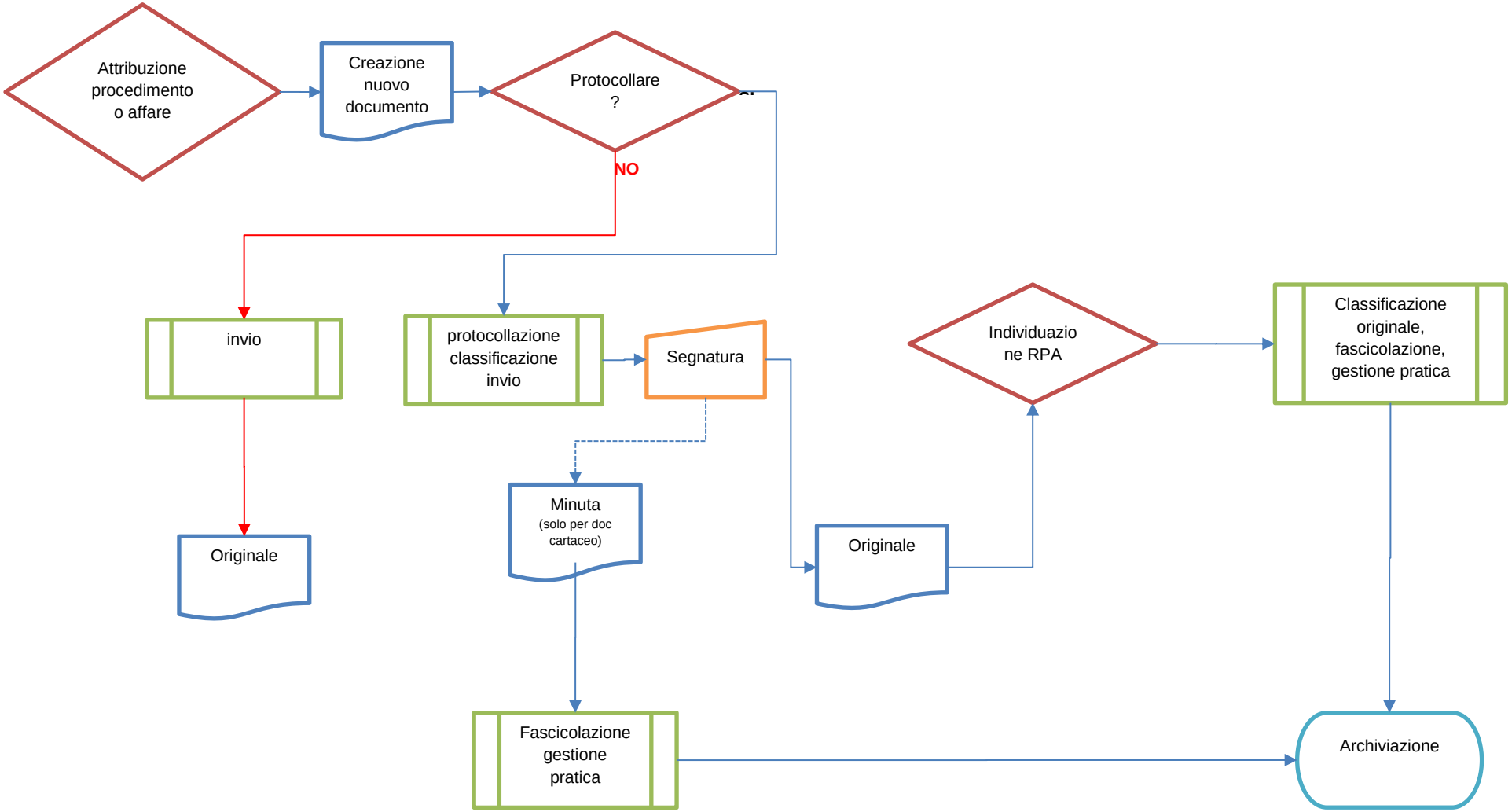
Documento in arrivo



Documento in partenza



Documento tra uffici con rilevanza giuridico probatoria



5. REGOLE DI SMISTAMENTO E ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI

Il presente capitolo riporta le regole di smistamento e assegnazione dei documenti ricevuti.

5.1 REGOLE DISPONIBILI CON IL SISTEMA INFORMATICO DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO

L'attività di smistamento consiste nell'operazione di inviare un documento protocollato e segnato all'UOR competente in base alla classificazione del titolario.

Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico (RPA) e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione. L'invio può avvenire anche ad altre strutture ma solo "per conoscenza" (CC).

Il RPA può visualizzare gli estremi del documento trasmessogli (scansione) tramite il sistema TITULUS; ha comunque notizia dell'arrivo anche tramite un messaggio di posta elettronica

L'UOR competente è incaricato della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento; ad essa viene inoltrato anche l'originale cartaceo.

Nel caso di documenti di difficile assegnazione, il personale dell'UOP chiede indicazioni al Responsabile del Protocollo.

5.2 CORRISPONDENZA DI PARTICOLARE RILEVANZA

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza, indipendentemente dal supporto utilizzato, è informato il Responsabile del Protocollo che concorda con gli operatori l'UOR competente.

5.3 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE

I documenti ricevuti per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati alla UOR competente attraverso TITULUS contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal sistema di protocollo informatico in modo automatico e la data di ingresso dei documenti negli UOR competenti coincide con la data di assegnazione degli stessi.

I destinatari del documento per "conoscenza" (CC) lo ricevono esclusivamente in formato digitale.

5.4 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO

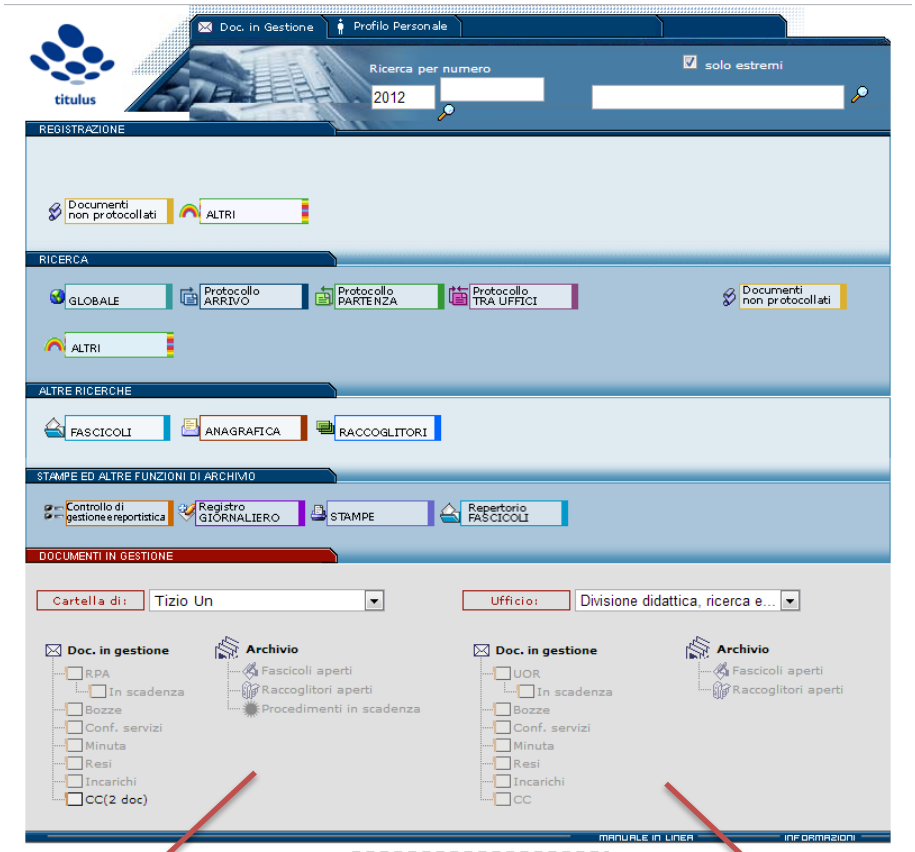
I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, una volta concluse le operazioni di registrazione, di segnatura e di assegnazione, sono fatti pervenire al RPA tramite il sistema di protocollo informatico. L'originale cartaceo viene di norma trasmesso al RPA.

I destinatari del documento per "conoscenza" (CC) lo ricevono esclusivamente in formato digitale.

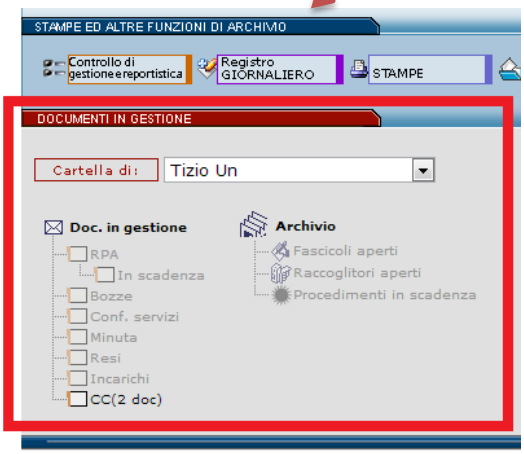
5.5 MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI

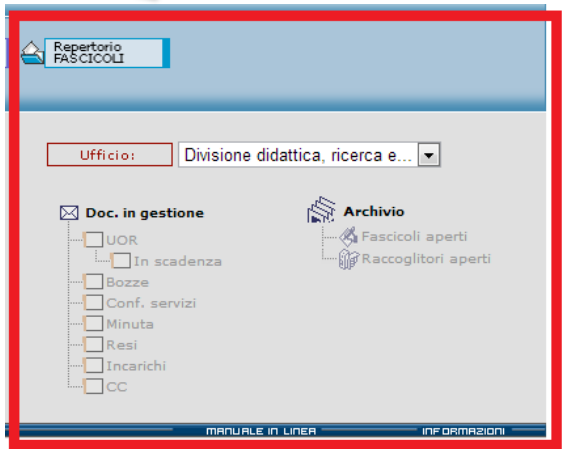
Nel caso di assegnazione errata, l'UOR comunica l'errore alla UOP (tramite la funzione "rigetta" disponibile da sistema) che ha erroneamente assegnato il documento, che procederà ad una nuova assegnazione.

Il sistema di gestione informatica del protocollo tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.



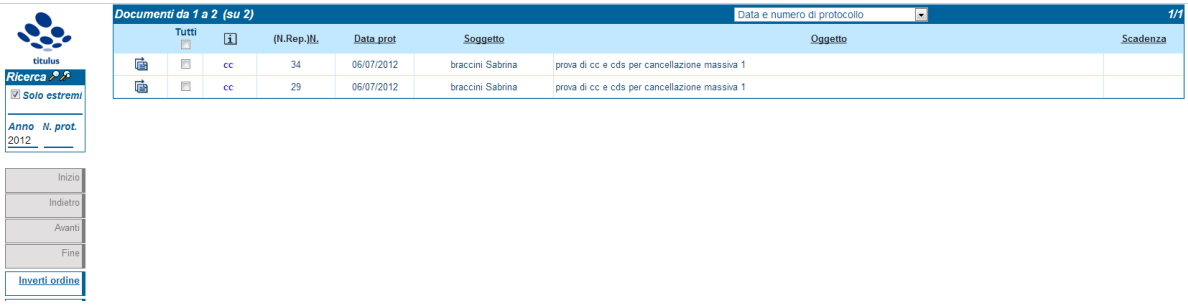
Schermata iniziale





Documenti di cui la persona è RPA o che ha ricevuto per CC (conoscenza). Nella schermata di cui sopra figurano 2 documenti ricevuti in CC. Cliccando in corrispondenza di questa voce si apre la lista dei documenti di cui sotto.

Documenti in gestione al proprio "ufficio" UOR come RPA o in CC (conoscenza)



6. UO RESPONSABILI DELLE ATTIVITÀ DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E DI TENUTA DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo individua le unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e di tenuta dei documenti all'interno della Scuola.

In base al modello organizzativo adottato dalla Scuola (si veda il par. 1.4 del presente Manuale), nell'allegato 13.10 è riportato l'elenco delle unità organizzative responsabili delle attività di registrazione del protocollo (UOP).

6.1 SERVIZIO ARCHIVISTICO

Il Protocollo gestisce l'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della sua corretta classificazione, conservazione e ordinamento.

6.2 SERVIZIO DELLA CONSERVAZIONE ELETTRONICA DEI DOCUMENTI

Il servizio di conservazione è realizzato al fine di trasferire su supporto informatico rimovibile le informazioni:

- del protocollo informatico;
- della gestione dei documenti relativi ai fascicoli che fanno riferimento a procedimenti conclusi.

Al responsabile del servizio di conservazione sostitutiva sono attribuiti i compiti e le responsabilità specificatamente descritte nell'allegato 13.11.

L'amministrazione si riserva la facoltà di affidare, in tutto o in parte, ad altri soggetti, pubblici o privati, il procedimento di conservazione e di riversamento; questi sono tenuti ad osservare quanto previsto dalle norme vigenti in materia di protocollo e protezione dei dati personali (integrate, all'occorrenza, da specifici richiami contrattuali).

Nel caso di affidamento a "soggetto esterno", l'amministrazione provvede ad incaricare formalmente tale soggetto delle attività di conservazione e riversamento e nel contempo lo diffida dal comunicare o diffondere, anche accidentalmente, gli eventuali dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari presenti nei supporti oggetto di copia e di riversamento.

Nel caso di affidamento a soggetti esterni, il responsabile della conservazione mantiene il compito di vigilare sulla corretta esecuzione del contratto, nel rispetto della normativa e delle norme tecniche vigenti in materia.

7. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE E DEI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE

7.1 DOCUMENTI ESCLUSI

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, le tipologie di documenti riportati nell'allegato 13.12.

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53 comma 5 del decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445.

7.2 DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE

7.2.1 DOCUMENTI RISERVATI

Documenti legati a vicende di persone o a fatti privati e, in particolare, i documenti riportanti dati sensibili e dati giudiziari, di cui all'art. 4 del decreto legislativo 196/2003 sono soggetti a protocollo riservato. Nella registrazione su TITULUS gli operatori spunteranno in tal caso la casella "Documento riservato".

- Per *dati sensibili* si intendono i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale. Sui dati sensibili contenuti negli allegati, cfr. § 8.9.
- Per *dati giudiziari* si intendono i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u) del DPR 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti.

Sono classificati inoltre come "documenti riservati" anche tutti quelli che sono indirizzati ad un soggetto specifico e riguardanti la sua persona, la cui visibilità non deve essere data agli altri soggetti appartenenti alla propria UOR. La visibilità può essere estesa ad altri soggetti della propria UOR su richiesta del RPA.

Nel caso di dubbi circa la qualifica di un documento come riservato, gli operatori del protocollo si coordineranno con il Responsabile.

7.2.2 PROTOCOLLO PARTICOLARE

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo generale e sono soggetti a registrazione particolare (repertorio "Protocollo particolare") le seguenti tipologie di documenti:

1) documenti di carattere politico e di indirizzo di competenza del Direttore o del Segretario Generale che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;

2) documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;

3) tipologie di documenti individuati dalla normativa vigente (in particolare dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241, così come integrata dalla legge 11 febbraio 2005, n. 15 e dall'art. 8 del DPR 27 giugno 1992 n. 352);

Tale tipo di registrazione consente comunque di eseguire sui documenti tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti, in particolare la classificazione e la fascicolazione.

La visibilità del protocollo riservato è data solo ad alcune UOP nell'ambito dell'amministrazione, oltre che al Responsabile del Protocollo.

8. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE (ARCHIVIO CORRENTE, DI DEPOSITO E STORICO)

8.1 PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI

Il presente capitolo riporta il sistema di classificazione dei documenti, nonché le regole per la formazione del fascicolo e la corretta gestione e formazione dell'archivio corrente e di deposito.

8.1.2 MISURE DI PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI

Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici non territoriali (e quindi anche delle università) sono beni culturali inalienabili.

I singoli documenti sopra richiamati (analogici e informatici, ricevuti, spediti e interni formali) sono quindi inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'AOO, 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 ad altre persone giuridiche di complessi organici di documentazione è subordinato all'autorizzazione Soprintendenza archivistica competente per territorio.

L'archivio di deposito e l'archivio storico non possono essere rimossi dal luogo di conservazione senza l'autorizzazione della Soprintendenza.

Anche lo scarto dei documenti è subordinato all'autorizzazione della Soprintendenza.

8.2 TITOLARIO (PIANO DI CLASSIFICAZIONE)

8.2.1 TITOLARIO

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente. Il piano di classificazione si suddivide in titoli e classi. Il titolo (o la voce di I livello) individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); mentre le classi corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo.

Il titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza delle leggi e dei regolamenti statali e/o regionali.

L'aggiornamento del titolario compete esclusivamente al vertice dell'amministrazione, su proposta del Responsabile del Protocollo.

Dopo ogni modifica del titolario, il Responsabile del Protocollo provvede a informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Viene garantita la storicizzazione 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.

La Scuola uniforma la classificazione dei documenti allo standard nazionale TITULUS (con alcune lievi variazioni). Lo schema di titolario è riportato nell'allegato 13.13.

8.2.2 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

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

Essa è eseguita a partire dal titolario di classificazione. Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli UOR, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolario.

Mediante la classificazione si assegna al documento, oltre al codice completo dell'indice di classificazione (titolo, classe), il numero del fascicolo ed eventualmente del sottofascicolo. La classificazione è effettuata dall'UOP che acquisisce il documento. E' permesso all'UOR che riceve il documento modificare la classificazione.

8.3 FASCICOLI E REPERTORI

8.3.1 FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento o di un nuovo affare, il soggetto preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo, sia cartaceo che informatico. Tutti i documenti, indipendentemente dal loro supporto, debbono essere riuniti in fascicoli. Nel fascicolo devono essere conservati i documenti relativi ad un medesimo procedimento o affare di competenza di una UOR, classificati in maniera omogenea; ad ogni fascicolo corrisponde, di norma, un solo procedimento o affare riferito ad un'attività in corso o già espletata.

Un fascicolo può essere distinto in sottofascicoli, i quali a loro volta possono essere articolati in inserti.

I documenti devono essere conservati nel fascicolo, sottofascicolo, inserto, secondo l'ordine progressivo di registrazione, secondo il numero di protocollo ad essi attribuito.

Il fascicolo analogico cartaceo contiene tutti i documenti su supporto cartaceo, di competenza della UOR, pertinenti il medesimo procedimento o affare.

Il fascicolo informatico (realizzato tramite TITULUS) contiene tutti i documenti informatici pertinenti il medesimo procedimento o affare, compresi quelli corrispondenti alla rappresentazione informatica di documenti analogici cartacei (file risultante dalla scansione del documento cartaceo originale).

8.3.2 REPERTORIO DEI FASCICOLI

All'interno del sistema TITULUS esiste un unico repertorio dei fascicoli e pertanto la numerazione degli stessi risulta essere svincolata e trasversale alle singole UOR. Ne deriva che presso una UOR la numerazione dei fascicoli di una medesima classe può presentare elementi di discontinuità nella sequenza degli stessi. Il repertorio dei fascicoli ha cadenza annuale, cioè inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Per ciascun anno il repertorio dà luogo a serie chiuse di fascicoli, numerati progressivamente da 1 a n all'interno di ogni classe del titolario. Il repertorio dei fascicoli è gestito unicamente dal sistema di protocollo informatico. Ne consegue che, all'atto della sua apertura, ciascun fascicolo deve essere iscritto nel repertorio dei fascicoli, che gli assegna il numero proprio. Pertanto, ciascun fascicolo cartaceo trova nel sistema di protocollo il corrispondente fascicolo informatico e viceversa, in rapporto biunivoco.

Anche il repertorio dei fascicoli del personale è gestito esclusivamente dal sistema di protocollo. Ne consegue che, all'atto della sua apertura, ciascun fascicolo deve essere iscritto nel repertorio dei fascicoli.
Per questa tipologia di fascicolo, il numero di fascicolo è assegnato non alla classe ma al corrispondente titolo (titolo VII per Personale).

8.3.3 ELEMENTI DEL FASCICOLO

Il fascicolo è individuato dai seguenti elementi:

a) anno di istruzione;

b) indice di classificazione (titolo/classe del titolario di classificazione);

c) numero di fascicolo;

d) oggetto, ossia la descrizione del procedimento o affare cui inerisce il documento;

Le ulteriori suddivisioni corrispondenti a sottofascicoli o inserti sono identificate con un'ulteriore catena numerica posta gerarchicamente al di sotto del numero di fascicolo o del sottofascicolo.

8.3.4 CHIUSURA DEL FASCICOLO

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

8.3.5 TIPOLOGIA DI FASCICOLI

I fascicoli si suddividono in:

a) fascicoli relativi a procedimenti o affari: tali fascicoli contengono solo documenti cui è stata attribuita la medesima classificazione.
b) fascicoli del personale: per ogni dipendente deve essere istruito un apposito fascicolo nominativo, da aprire al momento dell'assunzione e chiudere al momento della cessazione del rapporto di lavoro. A differenza dei fascicoli relativi a procedimenti o affari, il fascicolo del personale contiene documenti che riportano diversa classificazione, peraltro sempre riferita alla gestione della carriera della persona (titolo VII)
c) fascicoli di attività: conserva i documenti relativi ad una competenza proceduralizzata, per la quale esistono documenti vincolati o attività di aggiornamento di banche e per cui non è prevista l'adozione di un provvedimento finale.

8.3.6 ORDINAMENTO E TENUTA DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO CORRENTE

Il RPA è tenuto alla corretta conservazione e custodia dei fascicoli di propria competenza.

Il Protocollo controlla periodicamente la congruità delle classificazioni dei documenti e la tenuta dei fascicoli.

8.3.7 REPERTORI E SERIE ARCHIVISTICHE

Per repertorio si intende il registro dove sono annotati cronologicamente i documenti soggetti a registrazione particolare.
Alcuni tipi di documenti vengono gestiti, in ordine rigidamente cronologico, all'interno di serie archivistiche annuali (1° gennaio – 31 dicembre), mediante l'adozione di appositi registri detti per l'appunto repertori.
In relazione alle serie archivistiche gestite dall'Amministrazione centrale per repertorio si intende il registro dove sono annotati giorno per giorno i documenti soggetti a obbligatoria registrazione.
Si parla, al riguardo, di repertorio dei decreti, delle circolari, dei contratti, ecc.

All'interno dell'amministrazione sono istituiti i repertori generali indicati nell'allegato 13.14.

8.3.7.1 ALBO ON LINE

Ai sensi dell'art. 32 della L. 69/2009, è istituito l'Albo ufficiale on-line della Scuola Normale Superiore, accessibile su apposita pagina del sito web della Scuola Normale Superiore. All'Albo ufficiale on-line sono pubblicati gli atti per i quali leggi, regolamenti o provvedimenti prevedano la pubblicazione con funzione dichiarativa, costitutiva o di pubblicità notizia.

All'interno di TITULUS l'albo è un repertorio. Le operazioni di registrazione sono effettuate dal Protocollo. La pubblicazione è immediata nel caso in cui il documento da esporre rechi firma digitale; in caso contrario il responsabile del Protocollo appone la propria sottoscrizione digitale quale dichiarazione di conformità all'originale analogico.

E' cura della UOR che ha formato il documento indicare i tempi di pubblicazione all'albo.

8.4 L'ARCHIVIO DI DEPOSITO

Per archivio di deposito si intende il complesso dei documenti relativi a procedimenti e ad affari conclusi non ancora trasferiti all'archivio storico (documenti relativi ad affari o procedimenti conclusi da meno di 40 anni).

Periodicamente, e comunque almeno una volta all'anno, il Responsabile del Protocollo provvede a trasferire i fascicoli e le serie documentarie relativi ai procedimenti conclusi (archivio corrente) in un apposita sezione di deposito dell'archivio generale costituito presso l'amministrazione.

Il Responsabile del Protocollo stabilisce tempi e modi di versamento dei documenti all'archivio di deposito.

Prima di procedere al versamento del fascicolo, è compito del responsabile della UOR provvedere:

- allo scarto di eventuali copie e fotocopie di documentazione di cui è possibile l'eliminazione, al fine di garantire la presenza dei soli i documenti relativi alla pratica trattata, senza inutili duplicazioni;
- alla verifica circa la corretta organizzazione del materiale da riversare I fascicoli che riguardano il personale devono essere trasferiti dall'archivio corrente all'archivio di deposito l'anno successivo a quello di cessazione dal servizio.

I fascicoli del personale sono trasferiti all'archivio di deposito l'anno successivo alla data di cessazione dal servizio del dipendente.

L'ordinamento delle unità archivistiche nell'archivio di deposito avviene nel rispetto del principio di provenienza e dell'ordine originario.

Il personale addetto all'archivio di deposito, ricevuti i fascicoli e le serie archivistiche, li dispone nei depositi completando l'elenco di consistenza con l'indicazione topografica.

In attesa della progettazione di un sistema informatico per la gestione dell'archivio di deposito, l'elenco topografico è temporaneamente redatto su supporto cartaceo.

8.5 SCARTO, SELEZIONE E RIORDINO DEI DOCUMENTI

8.5.1 OPERAZIONE DI SCARTO

Un documento si definisce scartabile quando ha perso totalmente la sua rilevanza amministrativa e non ha assunto alcuna rilevanza storica.

Le operazioni di selezione e scarto sono effettuate, sotto la vigilanza del Responsabile del Protocollo a cura degli addetti del servizio.

Le disposizioni di massima, i criteri di selezione, le serie archivistiche prese in considerazione ed i casi particolari ai fini di una corretta individuazione dei documenti da conservare sono contenuti nel Massimario di selezione e scarto dei documenti.

Ai sensi del Codice dei beni culturali e del paesaggio (D.Lgs 42/2004, art. 21, comma 1, lettera d), il provvedimento di scarto è subordinato alla preventiva autorizzazione del Ministero per i beni e le attività culturali – Soprintendenza archivistica.

Lo scarto avviene in base a quanto indicato in un apposito Piano di conservazione (allegato 13.15).

8.5.2 VERSAMENTO DEI DOCUMENTI NELL'ARCHIVIO STORICO

L'amministrazione trasferisce al proprio archivio storico i documenti relativi agli affari esauriti da oltre quarant'anni unitamente agli strumenti che ne garantiscono la consultazione.

I trasferimenti vengono effettuati dopo il completamento delle operazioni di scarto.

8.6 CONSULTAZIONE E MOVIMENTAZIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE, DI DEPOSITO E STORICO

8.6.1 PRINCIPI GENERALI

La richiesta di consultazione, che può comportare la movimentazione dei fascicoli, può pervenire dall'interno dell'amministrazione/ oppure da utenti esterni all'amministrazione, per scopi giuridico-amministrativi o per scopi storici.

8.6.2 CONSULTAZIONE AI FINI GIURIDICO-AMMINISTRATIVI[4]

Il diritto di accesso ai documenti è disciplinato dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990, n. 241 come sostituito dall'art. 16 della legge 11 febbraio 2005, n.15

8.6.3 CONSULTAZIONE PER SCOPI STORICI

La ricerca per scopi storici è:

- gratuita;
- libera riguardo ai documenti non riservati per legge, per declaratoria del Ministero dell'interno (a norma dell'art. 125 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42) o per regolamento emanato dalla stessa amministrazione. È possibile l'ammissione alla consultazione dei documenti riservati, previa autorizzazione rilasciata dal Ministero dell'interno, su conforme parere dell'autorità archivistica competente (Archivio di Stato o soprintendenza archivistica, a seconda che si tratti di archivi statali o non statali);
- condizionata all'accettazione integrale del "codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici" da parte del soggetto consultatore.

8.6.4 CONSULTAZIONE DA PARTE DI PERSONALE ESTERNO ALL'AMMINISTRAZIONE

La domanda di accesso ai documenti viene presentata al Protocollo, che provvederà ad inoltrare la richiesta alla UOR competente (a seconda che la richiesta di consultazione riguardi l'archivio corrente o di deposito). Per richieste di consultazione dell'archivio storico ci si rivolgerà direttamente al responsabile del suddetto archivio.

8.6.5 MOVIMENTAZIONE DEI FASCICOLI (RECORD DELIVERY)

È consentito il temporaneo richiamo di uno o più fascicoli, già trasferiti all'archivio di deposito, da parte della UOR o altro ufficio autorizzato. Non è consentita l'estrazione di documenti in originale dal fascicolo, che vanno anzi mantenuti nell'ordine di sedimentazione originato nell'archivio corrente, rispettando il vincolo archivistico, cioè l'appartenenza di ogni documento alla rispettiva unità o sottounità archivistica (fascicolo, sottofascicolo, inserto).

Il richiamo di uno o più fascicoli avviene per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo.

Il richiamo avviene mediante richiesta espressa: un esemplare della richiesta viene temporaneamente conservato all'interno del medesimo fascicolo, l'altro nella posizione fisica occupata dal fascicolo in archivio.

[4] Il riferimento è alla legge 241/90 e successive modifiche.

9. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

9.1 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Nell'ambito della Scuola il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica. La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro. La documentazione che non è stata registrata presso una UOP viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

9.2 REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO

Gli operatori del Protocollo provvedono alla stampa, una volta al mese, del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Tale stampa viene registrata nel protocollo nella tipologia dei documenti non protocollati.

Entro il mese di gennaio, il responsabile del servizio protocollo provvede alla stampa in pdf del registro di protocollo dell'anno precedente, lo sottoscrive con firma digitale e la protocolla come documento in arrivo; una volta verificata la congruità delle registrazioni, effettua lo scarto delle stampe del registro giornaliero di protocollo dell'anno precedente.

9.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Di seguito vengono illustrate le regole "comuni" di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi e interni formali, digitali o informatici e analogici).

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico TITULUS, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente che ha prodotto il documento, registrato in forma non modificabile;
- il destinatario del documento, registrato in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- la classificazione.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono elementi accessori (facoltativi), rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale. Tali dati facoltativi sono descritti nei paragrafi seguenti (vedi § 9.4). Per quanto concerne la descrizione del flusso di lavorazione dei documenti, si veda il capitolo 4.

9.4 ELEMENTI FACOLTATIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

Di seguito vengono riportati gli elementi facoltativi finalizzati alla conservazione e gestione della documentazione:

- ora e minuto di registrazione;
- luogo di provenienza o di destinazione del documento;
- tipo di documento;
- mezzo di ricezione/spedizione (ordinaria, espressa, corriere, raccomandata con ricevuta di ritorno, telefax, ecc.);
- collegamento a documenti precedenti e susseguenti;
- numero degli allegati;
- riferimenti agli allegati su supporto informatico;
- nominativo dei destinatari delle copie per conoscenza;
- UOR competente;
- identificativo del RPA;
- data di istruzione del fascicolo;
- numero del fascicolo;
- numero del sottofascicolo;
- data di chiusura del fascicolo;
- repertorio dei fascicoli;
- identificativo del fascicolo.

9.5 SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.
A norma di legge, la segnatura deve prevedere almeno:

- numero di protocollo;
- data di protocollo;
- identificazione in forma sintetica dell'Amministrazione come AOO.

Le informazioni contenute nella segnatura consentono inoltre di individuarne il titolo e la classe

9.6 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

L'annullamento di una registrazione di protocollo può essere autorizzata unicamente dal Responsabile del Servizio Protocollo, a seguito di richiesta del responsabile di UOR indicante il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento. L'operazione di annullamento può essere richiesta anche dagli operatori del servizio protocollo in caso di errori materiali non sanabili.

Le informazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e nel record di protocollo appaiono inoltre, in forma ben visibile, anche data e ora dell'annullamento, nonché il soggetto che ha proceduto allo stesso.

9.7 CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

9.7.1 DOCUMENTI CARTACEI IN PARTENZA CON PIÙ DI TRE DESTINATARI

Qualora i destinatari siano più di tre, è autorizzata la spedizione di copie dell'originale. Per esigenze di semplificazione della procedura, nella registrazione di protocollo va riportato nel campo destinatario la dicitura "Vari Destinatari".

Al fine di mantenere nel registro di protocollo l'indicazione di tutti i destinatari del documento, tale indicazione è inserita nel protocollo informatico nel campo immodificabile [Annotazione] mediante l'operazione di "copia/incolla" effettuata a partire dai dati risultanti dal documento. In questo modo, oltre al rispetto della rilevanza giuridico-probatoria della registrazione, è assicurata anche la funzione ricerca. Le UOR mittenti sono quindi invitate a far avere via e-mail alla UOP mittente l'elenco dei destinatari in formato copiabile.

9.7.2 DOCUMENTI CARTACEI RICEVUTI A MEZZO TELEGRAMMA

I telegrammi vanno di norma inoltrati al servizio protocollo come documenti senza firma, specificando tale modalità di trasmissione nel sistema di protocollo informatico.

9.7.3 DOCUMENTI CARTACEI RICEVUTI A MEZZO TELEFAX

Il documento ricevuto a mezzo telefax è un documento analogico a tutti gli effetti.

Il documento trasmesso da chiunque ad una pubblica amministrazione tramite telefax, qualora ne venga accertata la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell'originale. L'accertamento della fonte di provenienza spetta al RPA e avviene, di norma, per le vie brevi o con l'uso di sistemi informatici.

Qualora non sia possibile accertare la fonte di provenienza, sul telefax viene apposta la dicitura "Documento ricevuto via telefax" e successivamente il RPA provvede ad acquisire l'originale.

Nel caso che al telefax faccia seguito l'originale, poiché ogni documento viene individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione, l'addetto alla registrazione a protocollo, dopo aver registrato il telefax, deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via telefax e apporre la seguente dicitura: "Già pervenuto via fax il giorno…".

Il documento in partenza reca una delle seguenti diciture:

- *"Anticipato via telefax"* se il documento originale viene successivamente inviato al destinatario;
- *"La trasmissione via fax del presente documento non prevede l'invio del documento originale »* nel caso in cui l'originale non venga spedito. Il RPA è comunque tenuto a spedire l'originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta;

La segnatura viene apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione.

La copertina del telefax e il rapporto di trasmissione vengono anch'essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell'avvenuta spedizione.

9.7.4 PROTOCOLLAZIONE DI UN NUMERO CONSISTENTE DI DOCUMENTI CARTACEI

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso (es. scadenza gare o concorsi) che in uscita, deve esserne data comunicazione all'ufficio protocollo con almeno due giorni lavorativi di anticipo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

9.7.5 PROTOCOLLAZIONE DI DOCUMENTI INERENTI A GARE DI APPALTO CONFEZIONATI SU SUPPORTI CARTACEI

La corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta" "gara d'appalto" "preventivo" o simili, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisce alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione della segnatura, della data e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili. L'originale è conservato in cassaforte presso il protocollo e poi inviato alla UOR competente.

È compito a quel punto dello stesso UOR provvedere alla custodia delle buste o dei contenitori protocollati, con mezzi idonei, sino all'espletamento della gara stessa.

Per motivi organizzativi tutti gli UOR sono tenuti ad informare preventivamente il Responsabile del Protocollo dell'amministrazione in merito alle scadenze di concorsi, gare, bandi di ogni genere.

9.7.6 PROTOCOLLI URGENTI

La richiesta di protocollare urgentemente un documento è collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario.

Solo in questo caso il Responsabile del Protocollo si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento digitale o cartaceo da spedire.

Tale procedura viene osservata sia per i documenti in arrivo che per quelli in partenza, raccomandando, per questi ultimi, che non devono essere protocollati anticipatamente documenti diversi dall'originale (ad esempio bozze del documento), fatti pervenire all'UOP.

Indipendentemente dal mezzo di trasmissione, è data priorità nella registrazione a protocollo a:

1) documenti ricevuti direttamente dalla Segreteria di direzione con la dicitura "urgente";

2) documenti del MIUR;

3) documenti di rilevanza finanziario - contabile (Corte dei conti, etc.);

4) documenti del Servizio legale;

5) documenti di trasmissione di assegni o altri valori di debito/credito.

Per i documenti provenienti dalle restanti UOR, il personale del Protocollo effettua il diretto controllo della corrispondenza in arrivo nelle rispettive cartelline, al fine di verificare la presenza di documenti legati a scadenze imminenti.

9.7.7 DOCUMENTI ANONIMI E NON FIRMATI

L'operatore di protocollo, conformandosi alle regole stabilite dal Responsabile del Protocollo attesta la data, la forma e la provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto, devono essere protocollate e identificate come tali, con la dicitura "Mittente sconosciuto o anonimo" e "Documento non sottoscritto".

Per le stesse ragioni le lettere con mittente, prive di firma, vanno protocollate e vengono identificate come tali. È poi compito dell'UOR di competenza e, in particolare, del RPA valutare, se il documento privo di firma debba ritenersi valido e come tale trattato dall'ufficio assegnatario.

9.7.8 DOCUMENTI CON ALLEGATI VOLUMINOSI

Possono pervenire da alcune UOR documenti corredati da allegati voluminosi (planimetrie, registri inventariali, progetti di ricerca, etc.).

Per motivi gestionali, le UOR trattengono gli allegati e trasmettono al Protocollo solo il documento di accompagnamento per la registratura, avendo cura di trascrivere sul documento il numero e la descrizione degli allegati sottoscrivendo la nota, a penna.

Il Protocollo riporta numero e descrizione degli allegati negli appositi campi e scrive nel campo [Annotazione] «gli allegati sono stati trattenuti dal Servizio…».

9.7.9 PROTOCOLLO DI DOCUMENTI DIGITALI PERVENUTI ERRONEAMENTE

Nel caso in cui sia protocollato un documento digitale erroneamente inviato all'amministrazione non competente, l'addetto al protocollo provvede o ad annullare il protocollo stesso o provvede a protocollare il documento in uscita indicando nell'oggetto "protocollato per errore" e rispedisce il messaggio al mittente.

9.7.10 PROTOCOLLO DIFFERITO

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa (ad es. nel caso di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso), è ammessa, per i soli documenti in arrivo, la registrazione mediante l'uso del protocollo differito, qualora dalla mancata registrazione a protocollo del documento nel medesimo giorno lavorativo di ricezione possa derivare un pregiudizio a diritti o legittime aspettative di terzi
Le motivazioni che rendono opportuno il differimento dei termini devono essere inserite nell'apposito campo note del sistema informativo TITULUS all'atto della protocollazione. Per il documento ammesso alla registrazione con le procedure del protocollo differito, sopra il timbro di registrazione, va posto anche il timbro "Protocollo differito al [gg/mm/aaaa]".
L'utilizzo del Protocollo Differito va concordato con il Responsabile.

9.7.11 CORRISPONDENZA PERSONALE O RISERVATA

Non vengono aperte, le buste:
1) riportanti le seguenti diciture: riservato, personale, confidenziale, spm/sgm, etc. o dalla cui confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata (ad es. busta particolare, etc.);
2) le buste riportanti esclusivamente il nome della persona;

La corrispondenza di questo tipo non è aperta ed è consegnata in busta chiusa al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati provvede a trasmetterli entro la giornata e corredati delle buste che possano attestarne la data di ricezione.

9.7.12 INTEGRAZIONI DOCUMENTARIE

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati.

Tale verifica spetta al Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli e specificando che la mancata integrazione della documentazione pervenuta comporta l'interruzione o la sospensione del procedimento.

I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati dalla UOP sul protocollo generale e, a cura del RPA, sono inseriti nel fascicolo relativo.

10. DESCRIZIONE FUNZIONALE E OPERATIVA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO: IL SOFTWARE TITULUS

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico adottato dall'amministrazione basato sul software TITULUS. La trattazione non contempla la descrizione delle modalità operative in quanto ricomprese all'interno del Manuale utente a cui si rinvia (wiki.TITULUS.it), allegato esterno al presente Manuale.

10.1 CARATTERSITICHE DI BASE

TITULUS - XDocway è un applicativo multipiattaforma sviluppato interamente con tecnologia XML (eXtended Markup Language) per ambienti internet/intranet e creato per la gestione dei sistemi di Protocollo e dei Flussi Procedurali Amministrativi.

La tecnologia XML, con cui questo applicativo è stato sviluppato, sia dal punto di vista dell'interfaccia grafica che per la gestione dei dati sul lato server incrementa longevità, personalizzazione e accessibilità delle applicazioni.

Il server eXtraWay gestisce e cataloga i dati direttamente in formato nativo XML mediante mappatura degli oggetti suggeriti dalla analisi delle strutture dei dati. XDocway si compone di due archivi, in formato XML nativo: l'archivio dei documenti nei quali eXtraWay salva i dati dei documenti registrati, comprensivi degli allegati informatici associati e l'archivio del titolario di classificazione; si appoggia inoltre all'applicativo ACL (Access Control List) per l'anagrafica cui si associano le informazioni sulle autorizzazioni di accesso.

Il sistema garantisce il rispetto della funzione notarile del protocollo nonché dell'autenticità e dell'integrità delle registrazioni: alcuni campi, dopo la registrazione, non sono piú modificabili, nemmeno dall'Amministratore del sistema.

La configurazione predefinita gestisce

- Protocollo in Arrivo;
- Protocollo in Partenza;
- Protocollo tra Uffici;
- Documenti non protocollati;
- Fascicoli e Raccoglitori in forma gerarchizzata.

10.2 PROFILI UTENTE E RESPONSABILITÀ

Il sistema garantisce la tutela dei dati personali e dei dati sensibili tramite l'assegnazione differenziata dei diritti di modifica e di visualizzazione dei documenti di protocollo in rapporto alle funzioni e al ruolo svolto dagli utenti.

Il sistema prevede diverse possibilità di combinazione dei profili di accesso al protocollo informatico:

- visibilità: possibilità per un utente abilitato di visualizzare una registrazione di protocollo, con l'esclusione dei documenti riservati;
- inserimento: possibilità per un utente abilitato di inserire i dati e provvedere ad una registrazione di protocollo;
- modifica: possibilità per un utente abilitato di modificare i dati gestionali di una registrazione di protocollo, con l'esclusione dei dati obbligatori;
- annullamento: possibilità per un utente abilitato di annullare una registrazione di protocollo;

Il Responsabile del Protocollo riceve dai responsabili di UOR, richiesta tramite e-mail di abilitazione per ciascun utente, concordando, caso per caso, le tipologie di abilitazione.

Si descrivono di seguito alcuni profili tipo di accesso al sistema:

Amministratore di sistema

Soggetto che ha la possibilità di effettuare operazioni straordinarie sul sistema (es.: ripristino a seguito di eventuali interruzioni, monitoraggio delle operazioni compiute, predisposizione delle autorizzazioni di accesso al sistema, ecc.). Per l'elenco degli amministratori si veda l'allegato 13.16

Protocollista

Il protocollista è l'utente che ha l'autorizzazione ad eseguire la registrazione dei documenti, all'acquisizione di immagini da scanner ed alla conseguente associazione al documento di protocollo, e parimenti alla associazione di eventuali allegati informatici (operazione che può essere eseguita anche differita, ma che poi non può più essere più modificata).

Al Protocollista è tipicamente assegnata anche la possibilità di accedere all'anagrafica per inserire o modificare (ma non cancellare) strutture e persone esterne e comuni.

Responsabile del procedimento o affare (RPA)

E' la persona che ha la responsabilità del documento. Suo compito, nell'ambito della gestione documentale, è quello di inserire il documento in un fascicolo e trattare il procedimento o l'affare a cui quel fascicolo si riferisce.

Nelle more dell'implementazione nel sistema TITULUS delle tipologie dei procedimenti con i relativi responsabili e termini, nell'AOO Amministrazione centrale il RPA è individuato nel responsabile formale della UOR destinataria diretta dei documenti in arrivo e produttrice dei documenti in partenza o interni.

Il RPA è ovviamente abilitato anche a svolgere le stesse operazioni curate in via ordinaria dal protocollista.

Utente abilitato alla consultazione

Gli utenti delle AOO e gli utenti delle UOR possono essere abilitati all'accesso al sistema informativo nella modalità della sola visione, limitatamente ai documenti della rispettiva UOR e con le restrizioni formalmente indicate dal RPA.

10.3 ACCESSO AL SISTEMA

Il sistema garantisce che le informazioni siano disponibili a chiunque ne abbia diritto, assicurandone l'integrità e la riservatezza.

Le procedure ed i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, sono implementati e custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di danneggiamento, distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito.

L'accesso al sistema è consentito solo da postazioni di lavoro autenticate mediante la richiesta all'utente di credenziali di identificazione (username, o codice di accesso, e password, o parola chiave).

10.4 PRODUZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Ogni registrazione di protocollo informatico produce un apposito record sul sistema centrale.

I campi non modificabili (numero e data di registrazione, mittente e destinatari, oggetto, numero e tipo di allegati) non sono alterabili, nemmeno dall'amministratore. Eventuali correzioni vanno riportate nel campo annotazioni.

Ogni operazione di inserimento e modifica viene registrata su un file di traccia (log) prodotto dal motore in formato interno, corredato da codici di controllo in grado di evidenziare eventuali tentativi di manipolazione.

Da esso l'amministratore del sistema è in grado di ottenere l'elenco delle modifiche effettuate su una data di registrazione con la specifica di:

- nome dell'utente;
- data e ora;

- indirizzo della postazione di lavoro;
  - tipo di comando (inserimento/modifica/visualizzazione/cancellazione);
  - valore dei campi soggetti a modifica

Il sistema permette una completa ricostruzione cronologica di ogni registrazione e successiva lavorazione (smistamento, invio per copia conoscenza, restituzione, fascicolazione, ecc.).
L'applicativo non consente di effettuare cancellazioni: in alternativa è previsto, per gli utenti abilitati, l'annullamento di un documento accompagnato da una motivazione. Tecnicamente, l'annullamento è una modifica di uno stato della registrazione e non è reversibile.

Le registrazioni di sicurezza sono rappresentate da:

- i log di sistema, generati dal sistema operativo;
- i log dei dispositivi di protezione periferica del sistema informatico.

Sono inoltre soggette alle seguenti misure di sicurezza:

- l'accesso alle registrazioni è limitato esclusivamente ai sistemisti o agli operatori di sicurezza addetti al servizio protocollo, coerentemente al trattamento dei dati personali;
- le registrazioni sono coperte da back-up giornaliero;
- i log di sistema sono accessibili da parte dei sistemisti.

10.5 INTEROPERABILITÀ DEI SISTEMI TITULUS

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte del sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse dal sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare le attività ed i procedimenti e/o processi conseguenti.
Il sistema informatico TITULUS consente l'interscambio delle registrazioni di protocollo e relative informazioni accessorie con altri sistemi dello stesso tipo o di altri software che rispettano le regole tecniche previste dall'ex CNIPA (ora DigitPA).
L'interscambio delle informazioni consiste nell'utilizzo della PEC per l'invio e la ricezione di pacchetti di dati corrispondenti ad una o più registrazioni di protocollo.
A seguito della registrazione di un documento in partenza, ad es., può essere richiesta la consegna elettronica: in tal caso il sistema prepara una busta elettronica come previsto dalle regole tecniche (formato PKCS#7) contenente sia i dati essenziali della registrazione (mittente, destinatari, oggetto, data e numero di registrazione) che eventuali dati accessori (AOO, UOR, RPA, classificazione, identificazione di un fascicolo o di un procedimento, ecc.) I dati sono organizzati in un file di segnatura in formato XML conforme al modello CNIPA.
La spedizione elettronica può contenere documenti informatici, cioè atti nati in formato elettronico e corredati eventualmente dalla firma digitale, oppure rappresentazioni digitali di documenti cartacei in formato standard (TIFF o PDF).
In ogni caso la segnatura contiene i riferimenti a tali files secondo le regole tecniche previste.
Il sistema ricevente dispone di un agente software che processa tutti i messaggi pervenuti alla casella di PEC istituzionale.
Se un messaggio rispetta la sintassi prevista ed è dotato di un certificato valido, l'agente software può rispondere automaticamente al sistema mittente con un messaggio di conferma; in caso contrario verrà inviato un messaggio di rifiuto.
Una vaschetta del menù segnala agli addetti l'arrivo di un documento sulla casella istituzionale di PEC; essi possono confermare o meno la registrazione automatica.
In quest'ultimo caso verrà inviato al sistema mittente un messaggio di diniego di registrazione.
Oltre alla spedizione di singoli documenti è possibile inviare con un unico comando un intero fascicolo. In tal caso si ha la registrazione del documento di trasmissione con allegati tutti i documenti del fascicolo.

11. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Si descrive di seguito la gestione del registro di emergenza tramite TITULUS:

INSTALLAZIONE del registro di emergenza tramite pacchetto autoestraente TITULUS-Registro_di_emergenza.exe:

- eseguire il file (per riuscire ad eseguire il file occorre essere amministratori della macchina);
- cliccare su OK;
- cliccare su Extract, il pacchetto verrà estratto su C:\TITULUS-Registro_di_emergenza\ e la cartella verrà aperta automaticamente;

ESECUZIONE:

- eseguire AvviaRegistroEmergenza.bat presente nella cartella di estrazione di cui sopra (C:\TITULUS-Registro_di_emergenza\)
- compilare il registro di emergenza e fare l'export cliccando su "Esporta il registro di emergenza": questa funzionalità genera in una cartella indicata un file in formato csv

IMPORT DEL REGISTRO DI EMERGENZA SU TITULUS:

- riavviare TITULUS e ABILITARE SOLO AMMINISTRATORI (comando in "Strumenti di amministrazione")
- in Strumenti di amministrazione, sezione Import da registro di emergenza: caricare il file csv tramite "sfoglia", poi cliccare su "Import file" (N.B.: per questa funzionalità è necessario avere il diritto "Import documenti" nella sezione "Amministrazione" della scheda personale ACL, che assegna codice AMM e codice AOO all'import)
- abilitare l'accesso a tutti gli utenti e non ai soli amministratori (stesso comando in "Strumenti di amministrazione")

12. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI

12.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE

L'amministrazione adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del Responsabile del Protocollo.

Il presente Manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche apportate negli allegati dal Responsabile del Protocollo.

Elenco allegati:

- allegato 13.1 Norme e Regolamenti di riferimento
- allegato 13.2 Definizioni
- allegato 13.3 Organigramma
- allegato 13.4 elenco titolari firma digitale
- allegato 13.5 informazioni inerenti l'amministrazione
- allegato 13.6 modello di documento amministrativo
- allegato 13.7 Redazione, registrazione e spedizione di documenti informatici
- allegato 13.8 Utilizzo della PEC
- allegato 13.9 regole e programma di ritiro posta
- allegato 13.10 elenco UOP
- allegato 13.11 compiti e nomina responsabile della conservazione
- allegato 13.12 documenti esclusi protocollo
- allegato 13.13 titolario
- allegato 13.14 repertori
- allegato 13.15 Piano di conservazione
- allegato 13.16 Elenco amministratori