



SEDE CENTRALE

***Manuale per la gestione del  
protocollo informatico, dei flussi  
documentali e degli archivi  
(artt. 3 e 5 DPCM 31/10/00)***

## Storia delle Versioni

<b>Vers.</b>	<b>Data</b>	<b>Note</b>
1.0	25/03/2013	Prima Versione

## Indice generale

1 - Disposizioni generali .....	5
1.1 - Ambito di applicazione .....	5
1.2 - Definizioni dei termini .....	5
1.3 - Area organizzativa omogenea.....	5
1.4 - Servizio del protocollo per la gestione informatica del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi .....	5
1.5 - Unicità del protocollo informatico .....	6
1.6 - Modello operativo adottato per la gestione dei documenti .....	6
2 - Formazione dei documenti .....	7
2.1 - Modalità di formazione dei documenti e contenuti .....	7
2.2 - Formato dei documenti informatici .....	7
2.3 - Sottoscrizione dei documenti informatici .....	7
2.4 - Tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche.....	8
2.5 - Formazione e gestione delle minute e dei documenti base .....	8
3 - Ricezione dei documenti .....	9
3.1 - Ricezione dei documenti su supporto cartaceo .....	9
3.2 - Ricezione dei documenti informatici .....	10
3.3 - Ricevute a terzi attestanti la ricezione dei documenti .....	11
3.4 - Apertura della posta .....	11
3.5 - Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione analogica .....	11
3.6 - Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea .....	12
4 - Registrazione dei documenti .....	12
4.1 - Documenti soggetti a registrazione di protocollo .....	12
4.2 - Documenti non soggetti a registrazione di protocollo .....	12
4.3 - Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti .....	12
4.4 - Registrazione della corrispondenza e dei documenti interni.....	13
4.5 - Segnatura di protocollo.....	13
4.6 - Annullamento delle registrazioni di protocollo .....	14
4.7 - Differimento dei termini di protocollazione .....	14
4.8 - Registro giornaliero e annuale di protocollo .....	14
4.9 - Registro di emergenza .....	14
4.10 - Documentazione di gare d'appalto .....	14
5 - Spedizione di documenti.....	15
5.1 - Documenti inviati via fax e Raccomandata A.R.....	15
5.2 - Uso della posta elettronica .....	15
5.3 - Spedizione dei documenti analogici .....	15
5.4 - Spedizione dei documenti informatici .....	16
6 - Assegnazione dei documenti .....	17

6.1 - Assegnazione.....	17
6.2 - Modifica delle assegnazioni .....	17
6.3 - Consegna dei documenti analogici .....	17
6.4 - Consegna dei documenti informatici .....	17
7 - Classificazione e fascicolazione dei documenti .....	17
7.1 - Classificazione dei documenti .....	17
7.2 - Formazione e identificazione dei fascicoli .....	17
7.3 - Processo di formazione dei fascicoli .....	18
7.4 - Modifica delle assegnazioni dei fascicoli .....	18
7.5 - Fascicolo ibrido .....	18
7.6 - Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente .....	19
8 - Scansione dei documenti su supporto cartaceo .....	20
8.1 - Documenti soggetti a scansione .....	20
8.2 - Processo di scansione .....	20
9 - Conservazione e tenuta dei documenti .....	21
9.1 - Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei .....	21
9.2 - Conservazione dei documenti informatici .....	21
9.3 - Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software .....	21
10 - Accesso .....	22
10.1 - Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione .....	22
10.2 - Accesso esterno .....	22
10.3 - Accesso da parte di altre amministrazioni .....	22
11 - Approvazione e Revisione .....	22
11.1 - Approvazione .....	22
11.2 - Revisione .....	22
12 - Pubblicazione .....	22
12.1 - Pubblicazione e divulgazione .....	22
13 - Allegato 1 Glossario.....	23
14 - Allegato 2 Struttura Organizzativa.....	23
15 - Allegato 3 Documenti non soggetti a registrazione protocollo.....	23
16 - Allegato 4 Segnatura.....	23
17 - Allegato 5 Caselle Poste Elettroniche.....	23
18 - Allegato 6 Registri.....	23
19 - Allegato 7 Titolario di Classificazione.....	23

## 1 - Disposizioni generali

### 1.1 - Ambito di applicazione

Il presente manuale è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del dPCM 31/10/00 per la gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti, oltre che della gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell'Amministrazione. **Il protocollo fa fede, con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.**

Il presente documento 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.

### 1.2 - Definizioni dei termini

Per quanto riguarda la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al glossario allegato (Allegato n. 1).

### 1.3 - Area organizzativa omogenea

La struttura organizzativa dell'ENIT è articolata in una Amministrazione Centrale con sede in Roma e in delegazioni estere site in vari paesi nel mondo. Al fine della stesura di questo manuale, per l'introduzione del protocollo informatico, si disciplina la modalità operativa per la sola Amministrazione Centrale. Si rimanda ad un secondo momento l'eventuale estensione del protocollo informatico alle delegazioni estere.

Ai fini della gestione dei documenti è individuata una sola area organizzativa omogenea, denominata Amministrazione, composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative responsabili (UOR<sup>1</sup>) come da elenco allegato (Allegato n. 2). Il codice identificativo dell'area è AOO = ENIT-Roma.

### 1.4 - Servizio del protocollo per la gestione informatica del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi

Con provvedimento del Direttore Generale 232/2012 del 23/03/2012 è stata disposta la nomina del dirigente pro-tempore della Direzione Centrale Sistemi Informativi – Tecnologici e Affari Generali a “Responsabile del Servizio della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi”.

Al Responsabile del Servizio sono assegnati i seguenti compiti:

- a) garantisce il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- b) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo di cui all'articolo 53 del Testo Unico;
- c) cura che le funzionalità del sistema, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- d) conserva le copie di cui agli articoli 62 e 63 del Testo Unico, in luoghi sicuri e

---

<sup>1</sup> Un'unità organizzativa responsabile (UOR) è un sottoinsieme di una AOO, cioè un complesso di risorse umane e strumentali cui sono affidate competenze omogenee, nell'ambito delle quali i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari o procedimenti amministrativi.

differenti;

- e) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e l'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso di cui agli articoli 59 e 60 del Testo Unico e le attività di gestione degli archivi di cui agli articoli 67, 68 e 69 del Testo Unico;
- f) vigila sull'osservanza delle disposizioni del Testo Unico da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- g) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- h) autorizza le operazioni di annullamento di cui all'articolo 54 del Testo Unico;
- i) redige le proposte per aggiornamenti ed integrazione del Titolare di classificazione e delle procedure operative del piano di conservazione e degli altri strumenti per la gestione della documentazione archivistica;
- j) apre e chiude il registro di emergenza.

#### *1.5 - Unicità del protocollo informatico*

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri, tuttavia a norma dell'articolo 53, comma 5 del Testo Unico sono possibili registrazioni particolari. **Tutti i protocolli particolari o settoriali sono aboliti.** L'Amministrazione non riconosce validità a registrazioni particolari secondo quanto specificato nel paragrafo 2.4. **Ad ogni documento è dato un solo numero, che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti.**

#### *1.6 - Modello operativo adottato per la gestione dei documenti*

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo decentrato<sup>2</sup> che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici utenti abilitati (UOR) a svolgere soltanto le operazioni di loro competenza di cui all'elenco allegato (Allegato n. 2). Le abilitazioni sono rilasciate/revocate dal Responsabile della tenuta del Servizio del Protocollo Informatico.

---

<sup>2</sup> Il modello prevede il totale decentramento della registrazione dei documenti sia in entrata sia in uscita da parte delle singole UOR coordinate dal Responsabile della tenuta del Servizio del Protocollo Informatico.

## ***2 - Formazione dei documenti***

### *2.1 - Modalità di formazione dei documenti e contenuti*

Le modalità di formazione dei documenti, del loro contenuto e della loro struttura sono determinate dalla dirigenza e da quanto previsto dal presente manuale; per quanto riguarda i documenti informatici, la loro produzione è regolata sulla base di modelli standard presenti nel sistema informatico dell'Amministrazione. Il contenuto minimo deve comunque garantire la presenza delle seguenti informazioni:

- denominazione dell'amministrazione, comprensiva del codice fiscale e partita IVA e del codice identificativo di cui all'articolo n.1.3; per quanto riguarda i documenti su supporto cartaceo si utilizza il formato predisposto dall'amministrazione (carta intestata);
- indicazione del settore, servizio o ufficio che ha prodotto il documento;
- indirizzo completo (via, numero civico, codice avviamento postale, città, sigla della provincia, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica ordinario (PEO) e certificata (PEC) della UOR o dell'Agenzia);
- data: luogo, giorno, mese, anno;
- destinatario, per i documenti in partenza;
- oggetto del documento, sufficientemente esaustivo del testo (ogni documento deve trattare un solo oggetto);
- classificazione;
- numero degli allegati, se presenti;
- identificativo del registro di pertinenza indicato (Registro Ufficiale di Protocollo o Registri di Repertorio, vedi Allegato 6);
- testo;
- indicazione dell'autore del documento (nome e cognome anche abbreviato);
- estremi identificativi del responsabile del procedimento (l. 241/1990), dove applicabile;
- sottoscrizione autografa o elettronica/digitale.

### *2.2 - Formato dei documenti informatici*

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati aperti standard<sup>3</sup> previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione, al fine di garantire la loro inalterabilità durante le fasi di accesso e conservazione, l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura, l'interoperabilità e la cooperazione applicativa.

### *2.3 - Sottoscrizione dei documenti informatici*

---

3 L'elenco dei formati standard è fornito da DigitPA: Repertorio formati aperti v. 1.0: <http://www.digitpa.gov.it/formati-aperti>

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni di legge. L'Amministrazione utilizza la firma digitale in modalità pdf, ove necessario utilizza la modalità p7m.

#### *2.4 - Tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di trattamento specifiche*

Sono sottoposti a registrazione particolare i documenti relativi ai Registri elencati in Allegato 6.

#### *2.5 - Formazione e gestione delle minute e dei documenti base*

Ogni documento interno o in partenza deve essere redatto in forma elettronica e sottoscritto in forma elettronica o digitale dal responsabile della UOR. Il responsabile della UOR deve provvedere alla loro protocollazione, all'invio ove necessario attraverso l'utilizzo della PEC verso i destinatari e al suo inserimento nel relativo fascicolo. Questo rende non necessario disciplinare l'uso di minute o documenti base. Nel caso non fosse possibile la procedura sopracitata si può procedere come descritto di seguito.

**Caso 1** Singolo Destinatario: Vengono prodotti due originali entrambi firmati, viene effettuata un'unica registrazione al protocollo, si producono due etichette e si appongono sui due originali, uno con dicitura "Originale agli atti" viene conservato nel fascicolo, l'altro inviato al destinatario.

**Caso 2** Destinatari Multipli Documento Identico (fotocopia). Viene prodotto un originale (minuta) che è l'esemplare registrato al protocollo, con la dicitura "originale agli atti". Vengono prodotti tanti originali identici alla minuta, ciascuno per ogni destinatario, si apporta la stessa segnatura di protocollo e si inviano ai destinatari. In alternativa, vengono prodotte tante copie conformi e inviate ai destinatari con dicitura "copia conforme".

**Caso 3** Documento Base, contenuti e destinatari diversificati. E' il caso di produzione in serie di documenti base che abbiano destinatari multipli, e parti minime variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.). Vengono prodotti tanti originali quanti i destinatari, ciascuno soggetto a registrazione di protocollo distinta, per ciascuno si segue il caso 1.

Il documento base, ossia Minuta/Originale per gli atti, deve essere firmato in autografo o con firma elettronico/digitale.

Nel caso non si voglia apporre singolarmente la sottoscrizione sui singoli documenti inviati ai destinatari, sugli stessi dovrà essere obbligatoriamente riportata l'indicazione del Responsabile del procedimento o del Sottoscrittore, preceduto dall'abbreviazione "F.to", e dalla seguente dicitura: "L'originale del documento è conservato presso l'Agenzia Nazionale del Turismo. La firma autografa/digitale è sostituita dall'indicazione del nome a norma del dlgs 39/1993".

### **3 - Ricezione dei documenti**

#### *3.1 - Ricezione dei documenti su supporto cartaceo*

I documenti su supporto cartaceo possono arrivare all'Amministrazione attraverso:

- a) il servizio postale;
- b) gli apparecchi telefax.
- c) la consegna a mano.

I documenti, esclusi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, devono pervenire al protocollo per la loro registrazione.

Regole applicabili a tutta la posta in arrivo.

La posta indirizzata nominalmente al personale dell'ente è regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "personale" o "riservata personale". In questo caso la busta non sarà protocollata e sarà trasmessa chiusa al destinatario. Le lettere anonime si registrano al protocollo. Le lettere prive di sottoscrizione o a firma illeggibile, delle quali non è identificabile il mittente si registrano al protocollo, e il destinatario provvederà a eventuali accertamenti.

Qualora pervengano all'Agenzia documenti di competenza di altre amministrazioni, questi vanno inviati al destinatario. Nel caso in cui il destinatario non sia individuabile, il documento deve essere rimandato al mittente.

*a) In relazione alla modalità di ricezione dei documenti attraverso il **servizio postale** si individuano le seguenti procedure:*

#### 1 Ritiro della posta che NON richiede firma per ricevuta:

il Protocollo Centrale riceve tutta la posta cartacea che non richiede una firma per conferma di avvenuta ricezione e opera come segue:

- quella indirizzata ad un determinato UOR non viene aperta e viene smistata all'ufficio destinatario (la posta viene inserita nella cassetta delle lettere dell'ufficio corrispondente). E' cura di ogni UOR ritirare la propria posta d'ingresso.
- Quella non specificamente indirizzata ad una UOR viene aperta e protocollata dalla UOR Protocollo Centrale. La UOR Protocollo Centrale assegna la posta protocollata all'ufficio che ritiene competente.

#### 2 Ritiro della posta **che richiede** firma per ricevuta (raccomandate, notifiche etc.):

##### *2.1 in caso di indicazione di ufficio destinatario (UOR)*

- Ogni UOR dovrà definire preventivamente la lista dei funzionari responsabili della ricezione della posta che necessita la ricevuta;

- all'arrivo della posta, viene chiamato il funzionario preventivamente indicato per apporre la firma sulla ricevuta e ritirare la posta;
- il funzionario responsabile avrà cura di far protocollare la posta in ingresso e di assegnarla;
- in caso di assenza del funzionario dell'ufficio indicato la posta viene ritirata dal Protocollo Centrale, che firma la ricevuta ed esegue il successivo trattamento secondo quanto descritto nel presente manuale.

#### 2.2 *In caso di mancata indicazione di ufficio destinatario*

- viene chiamato il funzionario preventivamente indicato dal Protocollo Centrale per apporre la firma sulla ricevuta e ritirare la posta;
- la posta viene affidata dal Protocollo Centrale, che apre, protocolla e assegna la posta in ingresso alla UOR che ritiene di competenza.

b) *In relazione alla modalità di ricezione dei documenti mediante gli apparecchi **telefax** si individuano le seguenti procedure:*

- I documenti in arrivo al fax Generale, sarà cura del personale adibito dal Protocollo Centrale di protocollare e assegnare all'ufficio che ritiene competente;
- ogni UOR protocolla tutti i documenti arrivati al proprio fax e assegna alla UOR che ritiene di competenza.

I documenti arrivati via fax sono soggetti alle stesse regole di registrazione degli altri documenti cartacei (caso a) punto 1).

Tutti i documenti ricevuti via fax di cui sia certa la fonte di provenienza sono registrati al protocollo. Il modello di trasmissione e l'originale del documento spedito via fax devono essere inseriti nel fascicolo. Di norma al fax non segue mai l'originale; qualora l'originale sia ricevuto a seguito del fax, l'operatore di Protocollo appone sul documento la dicitura "già inviato via fax". Quindi, al documento (ricevuto successivamente al fax) deve essere apposto lo stesso numero di protocollo. L'etichetta di segnatura di protocollo va posta sul documento e non sulla copertina di trasmissione del fax.

In caso si rilevi un originale, successivo ad un'anticipazione fax, al quale per errore o svista sia stato apposto un diverso protocollo, l'operatore aggiunge una nota al protocollo più recente, specificando il n. di protocollo dell'anticipazione.

c) *consegna a mano:*

la posta viene ricevuta dal Protocollo Centrale che provvede al successivo trattamento secondo quanto previsto dal precedente punto a).

#### 3.2 - *Ricezione dei documenti informatici*

La ricezione dei documenti e dati informatici è assicurata tramite caselle di posta elettronica ordinaria (PEO) e certificate (PEC) riservate a questa funzione per ogni UOR. Gli indirizzi delle caselle di posta elettronica ordinaria e certificata sono indicate nel Allegato 5. Il Dirigente della UOR è responsabile delle PEO e PEC assegnata alla UOR stessa. Il responsabile del servizio provvede a renderli pubblici

accreditando all'indice delle pubbliche amministrazioni gli indirizzi di posta elettronica PEO e PEC.

In relazione alla modalità di ricezione dei documenti mediante PEC si individuano le seguenti procedure:

- a. se indirizzata correttamente all'ufficio competente (UOR) viene protocollata e assegnata,
- b. se indirizzata genericamente a ENIT presso [sedecentrale@cert.enit.it](mailto:sedecentrale@cert.enit.it) verrà protocollata e assegnata. Se di competenza di una specifica UOR, si informerà il mittente sollecitandolo ad inviare la successiva corrispondenza al giusto destinatario fornendo nel caso ne sia in possesso l'indicazione della PEC corretta (dunque della UOR di pertinenza),
- c. se indirizzata erroneamente ad una UOR, l'ufficio non protocollerà e risponderà via PEC al mittente sollecitandolo ad inviare la corrispondenza al giusto destinatario fornendo nel caso ne sia in possesso l'indicazione della PEC corretta (dunque della UOR di pertinenza). **In nessun caso è consentito il “forward” di una PEC verso un'altra PEC.**

Sarà cura del responsabile della PEC verificare ed attestare l'autenticità, la provenienza e l'integrità del documento pervenuto, sia in presenza di adeguata firma elettronica (tramite la relativa verifica di validità), che in sua assenza (tramite altri strumenti, quali ad es. un contatto telefonico).

**La Casella PEC deve essere abilitata a ricevere solo da caselle PEC.** Nel caso di una comunicazione con i requisiti per la protocollazione giunta tramite PEO si deve chiedere al mittente di inviare nuovamente la comunicazione tramite la loro PEC alla PEC della UOR di competenza. Solo nei casi in cui non si possa operare nel modo indicato si potrà procedere alla protocollazione della PEO.

Nel caso di destinatari UOR multipli sia nel caso di PEC che PEO solo la prima UOR nella lista deve provvedere alla procedura di protocollazione e alla successiva assegnazione della comunicazione alle altre UOR per competenza.

### 3.3 - *Ricevute a terzi attestanti la ricezione dei documenti*

La ricevuta della consegna di un documento analogico può essere prodotta a terzi con qualsiasi mezzo che ne attesti il giorno della consegna. A chi ne fa domanda, compatibilmente con le esigenze del servizio, deve essere anche riportato il numero di protocollo assegnato al documento. In questo caso l'operatore deve provvedere immediatamente alla registrazione dell'atto. Nel caso di ricezione dei documenti informatici, la notifica al mittente dell'avvenuto ricevimento è assicurata solo nel caso di arrivo tramite PEC.

### 3.4 - *Apertura della posta*

Il responsabile del Servizio della tenuta del Protocollo Informatico supervisiona tutte le attività descritte nei paragrafi 3.1, 3.2, .3.3

### 3.5 - *Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione analogica*

Le buste dei documenti analogici pervenuti non si inoltrano agli uffici destinatari e non si conservano; vengono scansionate col documento se contengono informazioni rilevanti o utili; le buste di assicurate, corrieri, espressi, raccomandate, notifiche ecc. si inoltrano insieme ai documenti.

#### *3.6 - Orari di apertura per il ricevimento della documentazione cartacea*

Il Servizio Protocollo è aperto durante tutto l'orario di servizio della Sede Centrale dell'ENIT. Si invitano i settori e servizi a uniformarsi a tali orari, sia per le richieste di registrazione di documenti, sia per la comunicazione dell'orario di ricezione di buste, gare, domande di concorso o altra documentazione. Per consentire al protocollo di evadere in giornata tutta la documentazione relativa a gare o concorsi, si fissa la scadenza degli stessi entro le ore 12.00.

### **4 - Registrazione dei documenti**

#### *4.1 - Documenti soggetti a registrazione di protocollo*

Tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, ad eccezione di quelli indicati nel successivo articolo, sono registrati al protocollo. I documenti da registrare al protocollo sono quei documenti che hanno rilevanza amministrativa e/o giuridico – probatoria, acquisiti dall'Amministrazione nell'esercizio della propria attività.

#### *4.2 - Documenti non soggetti a registrazione di protocollo*

Possono essere esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti elencati nell'Allegato 3. Sono esclusi da registrazione di protocollo tutti quei documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Agenzia indicati nell'Allegato 6.

#### *4.3 - Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti*

La registrazione dei documenti ricevuti o spediti è effettuata in un'unica operazione. I requisiti necessari di ciascuna registrazione di protocollo sono:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti, registrato in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) data e numero di protocollo mittente dei documenti ricevuti, se disponibili;
- f) impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile, generato automaticamente dal sistema;
- g) classificazione (si veda titolario allegato, Allegato 7);
- h) assegnazione;
- i) firmatario (nome e cognome, senza titolo);

- j) ufficio proponente (obbligatorio solo per documenti in uscita)
- k) allegati (numero e descrizione) se presenti;
- l) mezzo di ricezione/spedizione (PEC, PEO, posta ordinaria, fax ecc.);

Inoltre possono essere aggiunti:

- m) data di arrivo;
- n) attributo dati sensibili.

#### 4.4 - *Registrazione della corrispondenza e dei documenti interni*

Per la comunicazione interna è possibile fare uso:

1. della bacheca su Intranet
2. della PEC
3. della PEO

Salvo i casi sotto descritti, la corrispondenza interna non è soggetto a registrazione di protocollo.

Nel caso di comunicazioni interne con valore legale, una UOR può effettuare la registrazione di protocollo esclusivamente in uscita e assegnarlo ai destinatari.

#### 4.5 - *Segnatura di protocollo*

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. La registrazione e la segnatura costituiscono un'operazione unica e contestuale avente la natura di atto pubblico.

Le informazioni da apporre od associare ad ogni documento attraverso l'operazione di segnatura sono indicate nell'art. 6, comma 1, del decreto del Presidente della Repubblica n. 428/1998 ed espresse tramite il formato definito negli artt 9,19 del DPCM 31/10/2000.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con il Document Type Definition (DTD) come disciplinato dall' art 18 del DPCOM 31/10/2000.

Nel documento cartaceo la segnatura viene effettuata apponendo una etichetta recante le informazioni indicate nell'Allegato 4 Segnatura.

La segnatura va apposta sul documento principale (la lettera – comunicazione); quindi, in caso di ricevimento o di invio via fax, la segnatura dovrà essere apposta sul documento e non sulla copertina del fax, che si tiene come allegato-busta e non deve essere dichiarato nella registrazione a meno che non contenga informazioni rilevanti dal punto di vista amministrativo.

#### 4.6 - *Annullamento delle registrazioni di protocollo*

Le registrazioni di protocollo, tutte o in parte, possono essere annullate con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, a seguito di motivata richiesta scritta al responsabile del servizio della tenuta del protocollo informatico o per iniziativa dello stesso. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema. Il sistema durante la fase di annullamento registra gli estremi del provvedimento autorizzativo redatto dal responsabile del servizio della tenuta del protocollo informatico. Le richieste di annullamento dei numeri di protocollo devono pervenire in forma scritta al responsabile del servizio. Sui documenti cartacei è apposto un timbro che riporta gli estremi del provvedimento autorizzativo di annullamento; il documento è conservato, anche fotoriprodotta, a cura del responsabile del servizio del protocollo insieme al provvedimento autorizzativo. Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

#### 4.7 - *Differimento dei termini di protocollazione*

La registrazione della documentazione pervenuta avviene nell'arco di 48 ore. Il responsabile del servizio, con apposito provvedimento motivato, può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando un limite di tempo entro il quale i documenti devono essere protocollati. Ai fini giuridici i termini decorrono dalla data di ricezione del documento; il sistema informatico mantiene traccia di tale data.

#### 4.8 - *Registro giornaliero e annuale di protocollo*

Il contenuto del registro e del sistema di protocollo informatico alla fine di ogni giorno è salvato su supporti di memorizzazione con le procedure relative alla conservazione dei documenti informatici, al Piano alla continuità operativa e alle procedure di disaster recovery<sup>4</sup>. Delle registrazioni del protocollo informatico è sempre possibile estrarre evidenza analogica. Per quanto riguarda le procedure di conservazione della memoria informatica vedi anche Sezione 9.

#### 4.9 - *Registro di emergenza*

Il responsabile del servizio della tenuta del protocollo autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza a norma dell'articolo 63 del Testo Unico e provvede successivamente a impartire le disposizioni per il riversamento dei dati nel protocollo informatico tramite le procedure previste dal manuale operativo del sistema informatico. All'inizio di ogni anno il responsabile del servizio del protocollo provvede a istituire il registro di emergenza su supporto cartaceo, ovvero con l'utilizzo di tecnologia informatica<sup>5</sup>.

#### 4.10 - *Documentazione di gare d'appalto*

Le offerte di gare d'appalto o altra documentazione da consegnarsi all'ente in busta chiusa sono registrate al protocollo in busta chiusa. Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara verrà riportato su ciascun documento il numero di protocollo assegnato alla busta.

---

<sup>4</sup> Articolo 50-bis del CAD dlgs 82/05 come modificato dal dlgs 235/10

<sup>5</sup> Ci si riferisce all'utilizzo di PC portatili.

## ***5 - Spedizione di documenti***

### *5.1 - Documenti inviati via fax e Raccomandata A.R.*

Tutti i documenti inviati via fax di cui sia certa la fonte di provenienza sono registrati al protocollo. Il modello di trasmissione e l'originale del documento spedito via fax devono essere inseriti nel fascicolo. Di norma al fax non segue mai l'originale; qualora l'originale sia spedito a seguito del fax deve essere apposta sul documento la dicitura "già inviato via fax". Al documento inviato successivamente al fax deve essere apposto lo stesso numero di protocollo. L'etichetta di segnatura di protocollo va posta sul documento e non sulla copertina di trasmissione del fax. *L'amministrazione sollecita e promuove l'utilizzo della PEC in luogo del fax in virtù del Decreto Semplifica Italia (DECRETO-LEGGE 9 febbraio 2012, n. 5, coordinato con la legge di conversione 4 aprile 2012, n. 35) all'art.47 che obbliga le imprese e la PA, a partire dal 1/1/2014, a comunicare esclusivamente tramite canali informatici o PEC ripresa all'art. 63 dell'aggiornamento al CAD.*

Nell'invio di comunicazioni verso terzi, ove si utilizzasse la Raccomandata con Ricevuta di Ritorno al posto della PEC, la distinta della ricevuta di ritorno deve obbligatoriamente contenere le seguenti informazioni necessarie per associare la ricevuta di ritorno al fascicolo di appartenenza:

1. oggetto,
2. destinatario,
3. l'identificativo della UOR che genera la comunicazione,
4. l'identificativo del fascicolo di appartenenza della comunicazione,
5. un identificativo del funzionario che segue la pratica,
6. numero di protocollo del documento contenuto nella raccomandata inviata

**La ricevuta di ritorno deve essere associata e allegata al documento relativo nel corrispondente fascicolo.**

#### *Allegati*

Tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti a cui afferiscono al protocollo della UOR per la registrazione. Il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante di un documento elettronico.

### *5.2 - Uso della posta elettronica*

Quando il contenuto di un messaggio impegni l'amministrazione verso terzi deve essere usata esclusivamente la PEC della UOR di pertinenza. Per quanto riguarda la gestione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni vedi gli articoli 45-49 del CAD dlgs 82/05 come modificato dal dlgs 235/10.

### *5.3 - Spedizione dei documenti analogici*

Laddove sia inevitabile la spedizione di documenti cartacei, questi sono trasmessi al servizio spedizioni completi della firma autografa del responsabile del procedimento, della classificazione e

del numero di fascicolo nonché delle eventuali indicazioni necessarie a individuare il procedimento amministrativo di cui fanno parte. Nel caso di spedizione che utilizzi documentazione di accompagnamento (raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione), questa deve essere compilata a cura dell'ufficio produttore. Eventuali situazioni di urgenza che modifichino la procedura descritta devono essere valutate e autorizzate dal responsabile del servizio del protocollo, vedi anche articolo n. 5.1.

#### *5.4 - Spedizione dei documenti informatici*

La spedizione dei documenti informatici avviene secondo i seguenti criteri generali, dopo che sono stati classificati, fascicolati e protocollati:

- 1) i documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico certificato dichiarato dai destinatari abilitato alla ricezione della posta certificata per via telematica;
- 2) per la spedizione, ogni UOR si avvale di una casella di posta elettronica certificata e dei servizi di autenticazione e marcatura temporale offerti da un certificatore abilitato (come indicato dal Allegato 5);
- 3) le postazioni delle UOR adibite alla funzione di protocollo provvedono a:
  - effettuare l'invio telematico utilizzando i servizi di autenticazione e marcatura temporale
  - verificare l'avvenuto recapito dei documenti spediti per via telematica;
  - archiviare le ricevute elettroniche collegandole alle registrazioni di protocollo.

Per la riservatezza delle informazioni contenute nei documenti elettronici, chi spedisce si attiene a quanto prescritto dall'articolo 49 del CAD dlgs 82/05 come modificato dal dlgs 235/10.

La spedizione di documenti informatici al di fuori dei canali istituzionali descritti è considerata una mera trasmissione di informazioni senza che a queste l'amministrazione riconosca un carattere giuridico-amministrativo che la impegni verso terzi.

## **6 - Assegnazione dei documenti**

### *6.1 - Assegnazione*

L'assegnazione dei documenti alle UOR è supervisionata dal responsabile della UOR.

### *6.2 - Modifica delle assegnazioni*

Nel caso di assegnazione inesatta dei documenti, la UOR che ha ricevuto il documento è tenuto a rifiutare l'assegnazione in modo da consentire la riassegnazione. Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia delle riassegnazioni.

### *6.3 - Consegna dei documenti analogici*

I documenti analogici/cartacei protocollati e registrati sono archiviati presso la UOR competente. Essi sono resi disponibili in formato elettronico secondo quanto specificato nel successivo paragrafo. Il sistema tiene traccia delle assegnazioni.

### *6.4 - Consegna dei documenti informatici*

I documenti informatici e/o le immagini digitali dei documenti cartacei acquisite con lo scanner dopo la procedura di protocollazione sono resi disponibili agli uffici, o ai responsabili di procedimento, tramite il meccanismo delle assegnazioni del sistema informatico di gestione documentale; vedi anche Sezione 8.

## **7 - Classificazione e fascicolazione dei documenti**

### *7.1 - Classificazione dei documenti*

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolario. Le abilitazioni alla classificazione dei documenti in arrivo, effettuate dalle postazioni di protocollo decentrato, sono rilasciate dal responsabile del servizio del protocollo. Sono classificati anche gli atti preparatori interni, le minute dei documenti spediti o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare. I documenti prodotti dall'Agenzia sono classificati dai funzionari responsabili e supervisionati dai responsabili delle UOR. I dati di classificazione sono riportati su tutti i documenti. Non è consentita la registrazione in uscita di documenti non classificati<sup>6</sup>.

### *7.2 - Formazione e identificazione dei fascicoli*

Tutti i documenti<sup>7</sup>, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli elettronici<sup>8</sup> o serie documentarie<sup>9</sup>. L'apertura di un nuovo fascicolo elettronico nel sistema informatico è effettuata dal Dirigente della UOR o dal servizio del protocollo su richiesta del Dirigente della UOR. La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di apertura con la registrazione

---

<sup>6</sup> La classificazione dei documenti in entrata, uscita, interni sarà effettuata dalla UOR consultando il piano di classificazione.

<sup>7</sup> In un fascicolo confluiscono documenti protocollati e non (documentazione preparatoria e di corredo), ma tutti i documenti devono essere classificati.

<sup>8</sup> I documenti pervenuti in formato analogico vengono protocollati e trasformati in formato digitale, successivamente associati al fascicolo elettronico.

<sup>9</sup> Si riuniscono in serie documentarie i documenti standard: delibere, determinazioni, verbali ecc..

sul repertorio/elenco dei fascicoli o nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- a) categoria e classe del titolare di classificazione;
- b) numero del fascicolo (la numerazione dei fascicoli è annuale e indipendente per ogni classe);
- c) oggetto del fascicolo;
- d) data di apertura;
- e) ufficio a cui è assegnato;
- f) responsabile del procedimento;
- g) livello di riservatezza eventualmente previsto;
- h) tempo previsto di conservazione<sup>10</sup>.

Il sistema di protocollo informatico aggiorna automaticamente il repertorio/elenco dei fascicoli. Il responsabile del servizio del protocollo provvede a formulare, sulla base del titolare, di concerto con le unità organizzative dell'Amministrazione, il piano della fascicolazione per l'anno successivo<sup>11</sup>.

#### 7.3 - Processo di formazione dei fascicoli

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo, il responsabile della UOR, stabilisce, consultando le funzioni del protocollo informatico, o il repertorio dei fascicoli, se esso si colloca nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento; se il documento deve essere inserito in un fascicolo già aperto, dopo la classificazione e protocollazione, lo assegna al fascicolo elettronico corrispondente. Se invece dà avvio a un nuovo affare, apre o richiede l'apertura di un nuovo fascicolo elettronico (con le procedure sopra descritte). I documenti prodotti dall'Agenzia sono fascicolati da chi li scrive, pertanto perverranno alle postazioni di protocollo già con l'indicazione del numero/identificativo di fascicolo. E' buona norma riportare i dati di fascicolazione su tutti i documenti.

#### 7.4 - Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

La riassegnazione di un fascicolo ad un nuovo responsabile di procedimento è effettuata, su istanza formale dell'ufficio o dell'unità organizzativa che ha in carico il fascicolo, dal servizio del protocollo che provvede a correggere le informazioni del sistema informatico e del repertorio dei fascicoli e inoltra successivamente il fascicolo al responsabile del procedimento di nuovo carico. Delle operazioni di riassegnazione, e degli estremi del provvedimento di autorizzazione, è lasciata traccia nel sistema informatico di gestione dei documenti.

#### 7.5 - Fascicolo ibrido

Il fascicolo è composto da documenti formati su due supporti, quello cartaceo e quello informatico, afferenti ad un affare o procedimento amministrativo che dà origine a due unità archivistiche di conservazione differenti; l'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema mediante l'indice di classificazione e il numero di repertorio. Vedi anche articoli 8.1 e 8.2.

<sup>10</sup> Il tempo di conservazione è determinato dal responsabile del servizio del protocollo, che si basa, per esprimere la sua valutazione, sul massimario per la selezione e conservazione dei documenti.

<sup>11</sup> Ogni anno si costituiscono fascicoli standard all'interno di ogni classe del titolare (es. il fascicolo del bilancio preventivo, il bilancio consuntivo; l'acquisto della cancelleria ecc.).



SEDE CENTRALE

#### *7.6 - Tenuta dei fascicoli dell'archivio corrente*

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati a cura dei responsabili di procedimento e conservati, fino al trasferimento nell'archivio di deposito, presso gli uffici di competenza. Per quanto riguarda i fascicoli informatici, vedi Sezione 9.

## **8 - Scansione dei documenti su supporto cartaceo**

### *8.1 - Documenti soggetti a scansione*

I documenti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura, devono essere acquisiti, all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine con l'ausilio di scanner.

### *8.2 - Processo di scansione*

Il processo di scansione si articola di massima nelle seguenti fasi:

- 1) acquisizione delle immagini in modo che a ogni documento, anche composto da più fogli, corrisponda un unico file in un formato standard abilitato alla conservazione;
- 2) verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
- 3) collegamento delle rispettive immagini alla registrazione di protocollo, in modo non modificabile;
- 4) memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.

## 9 - Conservazione e tenuta dei documenti

### 9.1 - Conservazione e memorizzazione dei documenti analogici, informatici e delle rappresentazioni digitali dei documenti cartacei

I documenti dell'amministrazione, su qualsiasi formato prodotti, sono conservati a cura del servizio del protocollo che svolge anche le funzioni di Responsabile della conservazione (vedi articolo n. 1.4). La documentazione corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito. I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, e conservati nell'archivio informatico. Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione.

### 9.2 - Conservazione dei documenti informatici

Il Responsabile del servizio del protocollo provvede, in collaborazione con il servizio di gestione dei servizi informativi e con il supporto della tecnologia disponibile, a conservare i documenti informatici e a controllare periodicamente a campione (almeno ogni sei mesi) la leggibilità dei documenti stessi. Il servizio del protocollo, di concerto con i sistemi informativi dell'ente, provvede altresì alla conservazione degli strumenti di descrizione, ricerca, gestione e conservazione dei documenti<sup>12</sup>. La documentazione prodotta nell'ambito del manuale di gestione e dei relativi aggiornamenti deve essere conservata integralmente e perennemente nell'archivio dell'ente.

### 9.3 - Censimento depositi documentari delle banche dati e dei software

Ogni anno il responsabile del servizio del protocollo provvede ad effettuare il censimento dei depositi<sup>13</sup>, dei registri particolari, delle banche dati<sup>14</sup> e dei software di gestione documentale in uso all'ente, per programmare i versamenti dei documenti cartacei all'archivio di deposito, dei documenti informatici sui supporti di memorizzazione e per predisporre, di concerto con il responsabile dei sistemi informativi, il Piano per la continuità operativa, il disaster recovery e gli aggiornamenti del DPS.

---

<sup>12</sup> Indici, inventari, quadri di classificazione (titolari) e relativi massimari di selezione e scarto, repertori.

<sup>13</sup> Per deposito documentario si intende ogni luogo dove è conservata la documentazione dell'ente, dal singolo ufficio al deposito d'archivio vero e proprio.

<sup>14</sup> L'elenco delle banche dati sarà allegato al DPS.

## **10 - Accesso**

### **10.1 - Accessibilità da parte degli utenti appartenenti all'Amministrazione**

La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili e password. I documenti nel registro di Protocollo Generale sono visibili solo dai componenti dell'ufficio che lo hanno protocollato, come da organigramma dell'Allegato 2 - Struttura Organizzativa. L'operatore che effettua la registrazione di protocollo inserisce il livello di riservatezza richiesto per il documento in esame, altrimenti il sistema applica automaticamente l'inserimento di un livello standard predeterminato. In modo analogo, al momento dell'apertura di un nuovo fascicolo deve esserne determinato il livello di riservatezza. Il livello di riservatezza applicato a un fascicolo si estende a tutti i documenti che ne fanno parte. In particolare, un documento con livello minore di quello del fascicolo assume il livello del fascicolo di inserimento.

#### *10.2 - Accesso esterno*

Non è consentito l'accesso diretto al sistema informatico documentale da parte di utenti esterni. Eventuali richieste di accesso ai documenti conservati nel sistema informatico documentale devono pervenire al Dirigente delle UOR o al Responsabile del Servizio di Protocollo informatico che provvede a estrarre il documento richiesto e dare seguito in quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trasparenza di accesso agli atti pubblici.

#### *10.3 - Accesso da parte di altre amministrazioni*

L'accesso al sistema informatico documentale da parte di pubbliche amministrazioni è realizzato applicando le norme ed i criteri tecnici emanati per la realizzazione del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC) o nell'ambito di altre convenzioni.

## **11 - Approvazione e Revisione**

### *11.1 - Approvazione*

Il presente manuale è adottato dal Consiglio di Amministrazione dell'Agenzia con suo provvedimento proprio, su proposta del Responsabile del servizio del protocollo.

### *11.2 - Revisione*

Il presente manuale è rivisto, ordinariamente, ogni due anni su iniziativa del Responsabile del servizio del protocollo. Qualora se ne presenti la necessità, si potrà procedere a revisione o integrazione del manuale anche prima della scadenza prevista.

## **12 - Pubblicazione**

### *12.1 - Pubblicazione e divulgazione*

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito internet dell'Amministrazione.

- 13 - Allegato 1 Glossario**
- 14 - Allegato 2 Struttura Organizzativa**
- 15 - Allegato 3 Documenti non soggetti a registrazione protocollo**
- 16 - Allegato 4 Segnatura**
- 17 - Allegato 5 Caselle Poste Elettroniche**
- 18 - Allegato 6 Registri**
- 19 - Allegato 7 Titolario di Classificazione**