



# Manuale di gestione e conservazione documentale

## Indice generale

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ambito di applicazione del manuale e definizioni.....                          | 3  |
| 1.1. Introduzione.....                                                         | 3  |
| 2. Organizzazione e gestione informatica dei documenti.....                    | 4  |
| 2.1. Il modello organizzativo.....                                             | 4  |
| 2.2. La gestione della documentazione.....                                     | 5  |
| 2.3. Il sistema di gestione documentale.....                                   | 6  |
| La gestione del protocollo.....                                                | 9  |
| 3.1. Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno.....     | 9  |
| 3.2. Il sistema di registrazione di protocollo.....                            | 11 |
| 3.3. Registrazione e segnatura.....                                            | 11 |
| 3.4. Metadati del protocollo.....                                              | 13 |
| 4. Flussi documentali in arrivo.....                                           | 14 |
| 4.1. Procedure per la ricezione dei documenti dall'esterno.....                | 14 |
| 4.2. Regole e modalità di trasmissione dei documenti.....                      | 15 |
| 5. Flussi documentali in uscita.....                                           | 15 |
| 5.1. Formazione e spedizione dei documenti.....                                | 15 |
| 5.2. Firma dei documenti.....                                                  | 16 |
| 5.3. Registrazione giornaliero e di emergenza.....                             | 17 |
| 6. Classificazione e fascicolazione.....                                       | 17 |
| 6.1. Il Titolare e la classificazione dei documenti.....                       | 17 |
| 6.2. La gestione dei fascicoli informatici.....                                | 18 |
| 7. Archiviazione e conservazione dei documenti.....                            | 19 |
| 7.1. Archivio corrente e di deposito.....                                      | 19 |
| 7.2. Conservazione dei documenti.....                                          | 20 |
| 7.3. Dematerializzazione dei documenti.....                                    | 20 |
| 7.4. Riproduzione sostitutiva dei documenti.....                               | 21 |
| 7.5. Riversamento sostitutivo.....                                             | 22 |
| 8. Il piano della sicurezza.....                                               | 23 |
| 8.1. Misure generali di sicurezza per la gestione documentale.....             | 23 |
| 8.2. Sicurezza nella formazione e gestione dei documenti.....                  | 24 |
| 8.3. Accesso al portale.....                                                   | 25 |
| 8.4. Sicurezza dell'infrastruttura tecnologica.....                            | 27 |
| Allegato 1 Piano di classificazione (Titolario).....                           | 29 |
| Allegato 2 Documenti esclusi e documenti soggetti a trattamento specifico..... | 33 |
| Allegato 3 Descrizione funzionale e operativa dell'Applicazione.....           | 35 |
| Allegato 4 Formati dei documenti elettronici.....                              | 40 |
| Allegato 5 Acronimi e termini.....                                             | 41 |
| Allegato 6 Norme di riferimento.....                                           | 44 |



## Ambito di applicazione del manuale e definizioni

### 1.1. Introduzione

Il Manuale di gestione documentale (**Manuale**) è previsto dall'articolo 5 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013.

Il Legislatore definisce il protocollo informatico come "l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti", ovvero tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali. Tale definizione è contenuta nel Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (DPR 445/2000, art.1).

L'attività di protocollazione è quella fase del processo amministrativo che certifica provenienza e data di acquisizione del documento identificandolo in maniera univoca per mezzo dell'apposizione di informazioni numeriche e temporali. Costituisce pertanto un passo obbligato per tutti i flussi documentali che intercorrono tra le Amministrazioni ed all'interno di esse.

Il Manuale è il documento attraverso il quale vengono definite le regole e i principi per la gestione della documentazione prodotta e archiviata dalle pubbliche amministrazioni.

Il Manuale, pubblicato sul sito istituzionale, definisce:

- i principi per la gestione e classificazione dei documenti e la formazione di fascicoli informatici;
- le responsabilità delle singole unità organizzative nella gestione documentale;
- le responsabilità nella gestione della documentazione ricevuta e spedita.

L'obiettivo del sistema documentale di ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo è di:

- digitalizzare e conservare il patrimonio informativo garantendo flessibilità e sicurezza;
- rendere disponibili in modo trasparente e rapido le informazioni;
- supportare i processi decisionali.

Il Manuale di ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo, è stato definito partendo dallo stato attuale dei sistemi di archiviazione dei documenti e del protocollo che, pur essendo utilizzati da diversi anni



con una mole rilevante di documenti registrati, non hanno mai adottato e utilizzato un sistema di classificazione articolato.

L'evoluzione tecnologica ha portato l' ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo ad acquisire diverse soluzioni proprietarie prima di orientarsi verso strumenti aperti. La scelta dell'open source è conseguente all'esigenza di essere indipendenti da un unico fornitore dei sistemi di base e delle soluzioni applicative e di poter mettere a disposizione il sistema sviluppato per il riuso nella PA.

## 2. Organizzazione e gestione informatica dei documenti

### 2.1. Il modello organizzativo

#### Struttura ENIT.

Il modello organizzativo di Enit – Agenzia Nazionale del Turismo - distingue tra Organi statutari, Organo di vigilanza, la Direzione Esecutiva e le tre Direzioni, quali la Direzione Affari Giuridici, la Direzione Marketing e Promozione e la Direzione Finanza Amministrazione e Controllo.

A questi si aggiunge la Segreteria Organi Sociali che organizza e gestisce le attività finalizzate al corretto funzionamento degli Organi Statutari e la relativa istruzione dei documenti e degli atti relativi alle attività degli stessi.

Le Direzioni sono affidate ai rispettivi Dirigenti responsabili, ai quali riportano i Servizi che rientrano nella propria area di competenza. Ogni Direzione è supportata da un Servizio di Segreteria che ne cura e gestisce tutte le attività di assistenza logistica ed amministrativa compresi gli adempimenti tecnici e procedurali connessi.

Il Responsabile del protocollo assolve ai compiti indicati nell'art. 4 del DPCM 3 dicembre 2013 e, in particolare, predispone il Manuale d'intesa con il responsabile dei sistemi informativi (sicurezza informatica e conservazione dei documenti informatici), il responsabile della privacy (trattamento dei dati personali).

Inoltre il Responsabile:

- aggiorna periodicamente il Manuale e lo sottopone all'approvazione;



- aggiorna quando necessario il Piano di Classificazione (**Titolario**) e lo sottopone all'approvazione;
- aggiorna quando necessario l'elenco dei formati dei documenti elettronici;
- definisce i profili degli utenti;
- svolge il compito di responsabile della Conservazione (art. 6, DPCM 3 dicembre 2013)
- individua un vicario per i casi di vacanza, assenza o impedimento (art. 3, comma 1, DPCM 3 dicembre 2013).

## 2.2. La gestione della documentazione

Tutti i documenti prodotti, ricevuti o diversamente acquisiti (anche quelli non protocollati) devono essere oggetto di classificazione e conservazione al fine di garantire la trasparenza e la tracciabilità della comunicazione.

La classificazione è finalizzata alla corretta organizzazione nel sistema documentale di qualunque documento, ricevuto o prodotto dall' Enit – Agenzia Nazionale del Turismo, ed è obbligatoria per legge.

Il Piano di classificazione (**Titolario**) è lo strumento che consente di classificare la documentazione prodotta o ricevuta in titoli e classi, che rappresentano in maniera logica le funzioni e le attività dell' ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo.

L'adozione del Titolario (Allegato 1) è necessaria per definire i flussi dei documenti tra le diverse unità organizzative, per consentire selezioni e ricerche e per ricomporre la documentazione per la sua archiviazione conservativa.

Il Titolario è indispensabile, inoltre, per le registrazioni del protocollo.

## 2.3. Il sistema di gestione documentale

Il processo di gestione documentale si avvale di un'applicazione informatica (**Applicazione**).



L'Applicazione cura l'intero ciclo di gestione dei documenti e presenta funzionalità atte a favorire l'utilizzo del documento informatico e il ricorso ai canali digitali per lo scambio della corrispondenza con l'esterno.

La protocollazione dei documenti può essere di tre tipi:

- 1) Protocollo Interno (utilizzato anche dalle sedi estere)
- 2) Protocollo in Entrata
- 3) Protocollo in Uscita

L'Applicazione mette a disposizione gli strumenti per effettuare ricerche e recuperare i documenti. L'accesso all'Applicazione è regolato per insiemi omogenei di profili utente, assegnati sulla base delle diverse attività di gestione documentale alle quali ciascun soggetto è abilitato.

Le comunicazioni scambiate all'interno ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo, di carattere ricorrente e che non presentano particolare rilevanza sotto il profilo documentale, vengono trasmesse e ricevute utilizzando altri strumenti di comunicazione elettronica.

Il protocollo Interno è applicabile, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, alle Determinazioni Dirigenziali, i Contratti, le Delibere del Consiglio di Amministrazione, le Determinazioni Dirigenziali dirette alle Sedi Estere, AREF (attestato di regolare esecuzione), le Richieste di Liquidazione, le Fatture Attive, le Fatture Passive (nel caso delle sedi estere), le Indagini di Mercato per l'individuazione dei fornitori e la comparazione dei prezzi, i documenti relativi alle Missioni dei dipendenti e dei dirigenti, gli Ordini di Servizio, le Richieste d'Acquisto, i Verbali del Consiglio di Amministrazione e i Verbali degli Organi Sociali.

Il protocollo interno è utilizzato per la trasmissione dei documenti e delle attività interne all'Ente.

È lo strumento fondamentale per:

- la gestione e il coordinamento delle attività lavorative, della trasmissione e messa in condivisione dei documenti interni all'Azienda affinché possano rimanere nel registro ufficiale;
- la formalizzazione dei documenti relativi al Consiglio di Amministrazione e agli Organi Sociali che rimangono agli atti;



- la registrazione e trasmissione della richiesta ufficiale d'apertura missione, delle comunicazioni relative alla manutenzione della struttura o gestione degli spazi e delle risorse interne, delle richieste di fornitura del materiale d'ufficio o servizi esterni devono essere trasmesse attraverso il protocollo informatico.

Ulteriormente, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il protocollo interno è anche il mezzo attraverso cui:

- la ragioneria riceve i giustificativi delle uscite finanziarie e predispone i pagamenti, assicurandone la tracciabilità e permettendo così i conteggi per il controllo dei conti. Attraverso l'utenza ADMIN, il sistema Mdm protocolla automaticamente le fatture passive ricevute in formato elettronico, il protocollo viene assegnato dalla risorsa predisposta all'ufficio di competenza o all'ufficio di controller marketing. Per quanto riguarda le fatture passive in formato tradizionale provenienti delle sedi estere, esse vengono protocollate manualmente dai protocollatori esteri ed inoltrate alla ragioneria. La ragioneria a sua volta è tenuta a registrare le fatture ed assegnarle per il seguito di competenza.

- Gli uffici coinvolti devono inviare le richieste di liquidazione attraverso il protocollo interno alla tesoreria.

Il Protocollo in Entrata è fondamentale per la registrazione di documenti rilevanti provenienti da uffici/Enti esterni ad ENIT e dipende direttamente dalla gestione della PEC.

Il protocollo in entrata è il mezzo attraverso cui:

- vengono registrate le manifestazioni di interesse alle gare pubblicate sul sito ENIT;
- vengono registrati i documenti che le ditte/soggetti fiscali inviano per partecipare alle gare;
- vengono registrate le richieste di chiarimenti, le richieste di accesso agli atti e tutti i documenti provenienti da Enti quali INPS, Avvocatura dello stato, Regioni, Enti Bancari e Finanziari, Amministrazioni Pubbliche e Private.
- Le fatture giungono attraverso il sistema SDI, collegato ad Mdm, nella sezione Fatture Ricevute.



In questo caso il sistema Mdm raggruppa le fatture elettroniche in entrata ordinandole in una tabella che riporta i dati essenziali della fattura ricevuta (numero identificativo SDI, Numero di protocollo generato automaticamente dall'utenza ADMIN, la data di ricezione, il numero della fattura, il tipo, la data della fattura, l'importo, il cedente, lo stato di lavorazione della fattura)

- è possibile verificare la validità formale di una fattura in entrata e gestirla direttamente dall'apposita sezione. Le fatture vengono protocollate automaticamente e inviate della ragioneria ai destinatari interni che possono pertanto attivare il processo di liquidazione.

Il protocollo In Uscita, permette l'inoltro a terzi di documenti ufficiali provenienti da ENIT.

Le tipologie documentali frequenti in uscita sono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo,: Comunicazione all'Amministrazione Vigilante, la Comunicazione alla Pubblica Amministrazione, Indagini di Mercato, Fatture elettroniche, Fatture attive, Contratti e Altro.

Il protocollo in entrata è il mezzo attraverso cui:

Il protocollo in uscita, collegato alle PEC di Enit, è il mezzo attraverso cui:

- sono inviati i documenti ufficiali contenenti firma elettronica dei direttori ed il timbro del protocollo ENIT, mantenendo i certificati digitali e producendo una copia stampabile che presenti le evidenze di firme e stampigliatura.
- l'Agenzia comunica verso gli operatori economici e ai fornitori coinvolti nelle gare e partecipanti ai bandi;
- vengono inviate le lettere d'invito e i capitolati delle gare per eventuali affidamenti;
- vengono inviate le fatture attive, attraverso l'utenza ADMIN che le protocolla automaticamente a seguito del caricamento della tabella "Fatture Emesse", che riporta i dati della fattura (il numero identificativo, il numero di SDI, il numero di protocollo che Mdm ha apposto sul documento, la data d'invio, il tipo di documento, il numero della fattura, la data, l'importo, il committente, la data di caricamento, lo stato della fattura).



Nello specifico la sezione “Fatture Emesse” è gestita dalla tesoreria e dalla Segreteria Direzione Finanza Amministrazione e Controllo che controllano la generazione corretta della fattura e la inoltrano ai destinatari.

In genere il protocollo in uscita è diretto alle Amministrazioni, alle Regioni e ai loro rappresentanti, e a tutti i possibili stakeholder di ENIT; i documenti inviati attraverso Mdm diventano parte integrante del registro ufficiale del protocollo informatico.

Infine il protocollo riservato è ad uso esclusivo delle segreterie.

Tale protocollo viene impiegato nel caso in cui i documenti contengano dati sensibili, documenti che potrebbero compromettere la privacy, nel rispetto del regolamento Ue 2016/679 (GDPR), o nel caso di documenti la cui riservatezza dipende dalle scelte strategiche dei Dirigenti responsabili. Il protocollo riservato può essere letto solo dal mittente del protocollo e dal destinatario, per i quali è necessario possedere le specifiche autorizzazioni predisposte dagli amministratori del sistema Mdm.

## La gestione del protocollo

### 3.1. Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno

I documenti che ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo riceve, per posta ordinaria, PEC o posta elettronica, transitano per il servizio di protocollo (**Protocollo**) presente presso la sede di ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo

Il Protocollo provvede alla:

- ricezione dei documenti, sia informatici, sia analogici;
- scansione ottica dei documenti cartacei in arrivo per ottenere la copia digitale;
- assegnazione dei documenti alle Direzioni destinarie per competenza e per conoscenza;
- spedizione della documentazione cartacea.



Ciascun documento è assegnato, all'ufficio o alla risorsa incaricati di lavorare il documento, mentre la conoscenza è assegnata a tutte le risorse che possono prendere visione della lavorazione e devono essere al corrente delle attività relative al documento protocollato

La competenza è unica, ovvero generalmente va assegnata a una sola UO o una singola risorsa. La competenza viene notificata, oltre che per e-mail, all'interno del protocollo nella sezione della bacheca, con la richiesta di "presa in carico". Una volta che il documento è stato preso in carico viene spuntata una casella. La spunta indica ai restanti assegnatari che il documento è in capo a una risorsa che sta seguendo i processi di evasione della task assegnata. Durante questo processo, se il protocollo è assegnato in competenza ad una UO, gli utenti che non hanno preso in competenza il protocollo lo possono visionare come assegnatari in conoscenza. Quando le attività relative al protocollo preso in competenza sono concluse, in bacheca bisogna spuntare un'ulteriore casella che indica a tutti gli assegnatari che la lavorazione è stata portata a termine.

L'assegnazione in conoscenza viene notificata, oltre che per e-mail, all'interno del protocollo nella sezione della bacheca, con la richiesta di "presa visione". Questo tipo di assegnazione serve per la trasmissioni di documenti che servono accessoriamente al funzionamento degli uffici coinvolti. La presa visione richiede una sola spunta e comunica al resto degli assegnatari che il documento è stato visionato. L'assegnazione per conoscenza non ha limiti per quanto riguarda gli uffici da selezionare a differenza dell'assegnazione per competenza.

### 3.2. Il sistema di registrazione di protocollo

I documenti ricevuti e spediti da ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo devono essere inseriti, attraverso le funzioni dell'Applicazione, nel Registro Ufficiale di Protocollo (**Registro**) per certificare ufficialmente l'esistenza di un documento e tenere traccia dei suoi movimenti, come previsto dall'articolo 53 del DPR 445/2000.

La numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo, attribuita dal sistema, è unica e individua un unico documento e gli eventuali allegati e, di conseguenza, ogni documento ha un solo numero di protocollo.



L'attribuzione manuale di numeri di protocollo e l'attribuzione di un numero già attribuito dal sistema informatico ad altri documenti non sono consentite, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Alcune tipologie documentali (Allegato 2) sono gestite da particolari e specifiche procedure, diverse da quella di protocollo, che ne garantiscono comunque il trattamento in base ai principi di certezza documentale e affidabilità delle ricerche.

### 3.3. Registrazione e segnatura

Le informazioni da inserire obbligatoriamente nella registrazione di protocollo sono:

- il numero di protocollo e la data di registrazione attribuiti in automatico dal sistema;
- il mittente o destinatario;
- l'oggetto;
- riferimenti esterni;
- riferimenti interni;
- classificazione e fascicolazione;
- l'impronta del documento;

Le informazioni sono abbinate in maniera univoca (**Segnatura**) a ciascun documento protocollato e memorizzate nel Registro. Negli archivi dell'Applicazione a ciascuna registrazione di protocollo viene associato il corrispondente documento elettronico che viene assoggettato periodicamente al processo di conservazione permanente.

L'Applicazione consente di annullare la registrazione di protocollo di un documento. Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate negli archivi dell'Applicazione.

Nello specifico la procedura di modifica, integrazione o annullamento dei protocolli, deve necessariamente essere motivata in quanto Mdm è sistema di monitoraggio dei documenti ed è soggetto a conservazione e inoltre all'amministrazione vigilante secondo le norme vigenti. Ogni modifica effettuata al protocollo lascia traccia, è possibile verificare nell'Audit del protocollo l'autore della modifica, la data e il tipo di modifica apportata. La cancellazione e la modifica dei



protocolli sono notificati attraverso una mail automatica (mittente: [mdm@enit.it](mailto:mdm@enit.it)) agli assegnatari del protocollo. Se un protocollo viene annullato nell'elenco viene visualizzato con una barratura e il documento principale viene contrassegnato da una filigrana che riporta la dicitura "annullato" per impedirne la diffusione. La richiesta di annullamento (nel caso sia stato protocollato un documento erroneamente, per mero errore materiale), di modifica o integrazione di documenti (se pervenuti in un secondo momento rispetto la protocollazione iniziale, o per sostituzione di una fattura corretta) e per qualunque tipo di intervento di correzione o aggiunta, deve pervenire in forma scritta e deve rispettare le seguenti imposizioni formali:

- La richiesta di modifica del protocollo deve essere inoltrata al Responsabile di protocollo (D.A.G. Avv. Massimo Perrino) mettendo in copia conoscenza la segreteria DAG ([matilde.trifari@enit.it](mailto:matilde.trifari@enit.it) oppure [segreteriaadag@enit.it](mailto:segreteriaadag@enit.it)).

Nel testo della mail è necessario indicare esplicitamente:

- motivazione della modifica
- numero di protocollo da modificare/annullare
- descrizione dettagliata delle modifiche da effettuare e nel caso allegare i documenti da aggiungere/sostituire

### 3.4. Metadati del protocollo

Il **numero di protocollo** segue un ordine strettamente sequenziale per anno solare ed è univoco per tutto il flusso documentale, informatico e cartaceo, in arrivo e in partenza.

La **data di protocollo** viene attribuita nel momento in cui il documento, in arrivo o in partenza, viene assoggettato a protocollo. Di norma, la data di protocollo coincide, per i documenti in arrivo, con quella di ricezione; per i documenti in partenza, con quella di spedizione.

Gli estremi di protocollo, informazioni obbligatorie ai fini della registrazione di protocollo, sono attribuiti automaticamente dall'Applicazione.

L'indicazione del **mittente** per i documenti ricevuti, o del **destinatario** o dei destinatari per i documenti spediti, costituiscono informazioni obbligatorie ai fini della registrazione di protocollo.

L'**oggetto** esprime in forma sintetica il contenuto del documento. Fatti salvi i vincoli di riservatezza epistolare, sono da evitare forme di oggettivazione troppo generica, in quanto la possibilità di



identificare un documento fra altri di analogo argomento è strettamente legata alla significatività della descrizione dell'oggetto.

L'oggetto è un'informazione obbligatoria ai fini della registrazione di protocollo.

I riferimenti esterni contengono per i documenti in arrivo, la data e il numero di protocollo che figurano sui documenti inviati da parte di terzi. Per i documenti in partenza, la data e il numero di protocollo del documento al quale viene data risposta.

I riferimenti interni contengono gli elementi che collegano il documento all'attività corrispondente.

La classificazione e la fascicolazione dei documenti sono definite nel Capitolo 5 del Manuale.

A ogni documento informatico, trasmesso per via telematica, è associata una impronta di simboli binari in grado di identificare univocamente il contenuto che attesta l'integrità del documento stesso.

#### 4. Flussi documentali in arrivo

##### 4.1. Procedure per la ricezione dei documenti dall'esterno

L'Applicazione consente di gestire i documenti in arrivo secondo le seguenti attività:

- ricezione;
- registrazione e segnatura di protocollo;
- eventuale scansione ove si tratti di documenti su supporto cartaceo;
- assegnazione;
- classificazione;
- fascicolazione.

Il Protocollo assicura la **ricezione** dei documenti informatici nei formati riportati nell'Allegato Formati dei documenti elettronici. Quando il documento sia prodotto in formati tali da non consentirne una corretta gestione, il Protocollo comunica il rifiuto al mittente e richiede l'invio in uno dei formati previsti.

La **registrazione** in entrata avviene nella stessa giornata lavorativa di ricezione per i documenti ricevuti entro l'orario di apertura del Protocollo. I documenti ricevuti sono protocollati entro il



giorno lavorativo successivo annotando, nel sistema di protocollo, la data di effettiva ricezione del documento.

A tutti i documenti protocollati deve essere apposta o associata la **segnatura** di protocollo.

Dopo la registrazione e la segnatura il documento viene **assegnato** alla struttura di competenza per la successiva trattazione. Nel caso di assegnazione non corretta, chi riceve il documento lo riassegna al Protocollo, che provvede a modificare l'assegnazione.

L'Unità Organizzativa che riceve il documento ha la responsabilità della sua **classificazione**, applicando le regole previste nel Titolario, e della sua collocazione nel **fascicolo** o nella serie documentale idonei a garantire la migliore organizzazione e reperibilità dei documenti.

#### 4.2. Regole e modalità di trasmissione dei documenti

Sono considerate valide sotto il profilo documentale e, quindi, gestite dall'Applicazione, di norma le seguenti comunicazioni provenienti dall'esterno:

- documenti cartacei, originali o in copia autentica pervenuti attraverso il servizio postale o consegnati direttamente presso uno degli uffici di contatto con il pubblico;
- documenti informatici ricevuti su caselle di PEC, pubblicate sul sito istituzionale o nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni, provenienti da caselle email con firma digitale o provenienti da caselle di PEC anche privi della firma digitale o consegnati su supporto digitale;
- documenti provenienti dai servizi online resi disponibili tramite il sito istituzionale di ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo o da servizi telematici che adottano le regole della cooperazione applicativa.

Tutte le comunicazioni differenti da quelle di cui sopra non assumono rilievo ufficiale e il loro eventuale assoggettamento a protocollo è valutato dal Responsabile della gestione documentale.

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di completare il trattamento di tutta la corrispondenza ricevuta nella giornata, il Responsabile del protocollo documentale può autorizzare la protocollazione differita.



Nel caso di documenti inviati tramite Posta Elettronica Certificata agli indirizzi PEC di ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo il sistema di posta attesta l'avvenuta ricezione del documento producendo una ricevuta di consegna automaticamente recapitata al mittente.

I documenti ricevuti tramite fax non sono accettati e registrati.

## 5. Flussi documentali in uscita

### 5.1. Formazione e spedizione dei documenti

Le attività della gestione dei documenti da spedire sono elencate nei seguenti punti:

- produzione;
- classificazione;
- fascicolazione;
- sottoscrizione;
- registrazione nel sistema di protocollo;
- segnatura di protocollo;
- spedizione.

I documenti in uscita da Enit – Agenzia Nazionale del Turismo possono essere **prodotti**:

- mediante strumenti informatici di elaborazione di testi;
- mediante applicazioni informatiche che producono automaticamente gli atti destinati alla notifica o alla spedizione.

La Struttura organizzativa o la risorsa che produce il documento ha la responsabilità della sua **classificazione**, applicando le regole previste nel Titolario, e della sua collocazione nel **fascicolo** o nella serie documentale idonei a garantire la migliore organizzazione e reperibilità dei documenti.

Completata la fase di redazione, il titolare del potere di firma **sottoscrive** il documento.

Tutti i documenti in uscita devono essere **registrati**, dopo la sottoscrizione, nel Registro in modo univoco, in particolare non è possibile attribuire a un documento in uscita lo stesso numero di protocollo attribuito a un documento in entrata che ha richiesto la sua produzione.

Con la registrazione nel Protocollo si produce la segnatura e il documento è pronto per essere inviato al destinatario. Il canale di spedizione utilizzato viene annotato nella Applicazione.



## 5.2. Firma dei documenti

Le comunicazioni e i documenti a circolazione interna sono sottoscritti con **firma elettronica**, anche non certificata, attraverso i meccanismi di riconoscimento dell'identità dell'utente previsti dall'Applicazione.

Le comunicazioni esterne sono sottoscritte con **firma digitale certificata**, anche se indirizzate a soggetti che non abbiano un domicilio digitale (articolo 3 bis, comma 4-bis del CAD). I documenti elettronici firmati digitalmente possono essere riprodotti in una copia analogica e inviati per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento. Sulle copie la firma autografa è sostituita da un testo che informa che il documento informatico, da cui la copia è tratta, è stato predisposto e archiviato presso ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo in conformità alle regole tecniche.

Sono sottoscritte con **firma autografa**, in via residuale, le comunicazioni esterne che, per motivi di opportunità, debbano riportare una firma autografa ed essere inoltrate in formato cartaceo.

Queste comunicazioni sono stampate dall'Unità Organizzativa, sottoposte alla firma autografa dei soggetti autorizzati e sono trasmessi al Protocollo.

Tutti i documenti protocollati, dopo la firma, non sono più modificabili e restano visibili agli utenti autorizzati dall'Unità Organizzativa che li ha prodotti.

## 5.3. Registrazione giornaliero e di emergenza

Il **Registro giornaliero** di protocollo è costituito dall'elenco, gestito dall'Applicazione, delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di una giornata lavorativa.

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare l'Applicazione, su autorizzazione del Responsabile, le registrazioni di protocollo sono effettuate su un registro temporaneo: il **Registro di emergenza**. Nel registro di emergenza le registrazioni di protocollo sono identiche a quelle eseguite sul registro del protocollo informatico e si deve riportare la causa, la data e l'ora d'inizio dell'interruzione e di ripristino dell'Applicazione.



Il Responsabile cura che, alla ripresa dell'operatività dell'Applicazione, sia chiuso il Registro di emergenza e che il Protocollo provveda entro tre giorni a riversare le registrazioni attraverso la funzione di recupero dei dati.

## 6. Classificazione e fascicolazione

### 6.1. Il Titolario e la classificazione dei documenti

Il piano di classificazione dei documenti adottato nell'Applicazione è basato sul Titolario, che ordina secondo uno schema logico le funzioni e i compiti svolti da ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo. Il Titolario deve assicurare nel tempo la rispondenza alle funzioni e attività di ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo

Il Titolario è articolato su due livelli:

1. **Titolo**, corrispondente alle principali funzioni;
2. **Classe**, corrispondente alle attività, individua il singolo argomento nell'ambito del corrispondente Titolo.

Ogni titolo e classe sono individuati da un codice numerico, che costituisce l'indice di classificazione, e da una denominazione indicativa del contenuto della voce.

La classificazione di un documento avviene associando a esso almeno una Classe del Titolario individuando quella più opportuna a identificare il documento. Si possono associare allo stesso documento più Classi, in funzione delle attività nell'ambito delle quali il documento viene trattato.

La classificazione non è legata al momento della protocollazione e in ogni momento della lavorazione è possibile modificare o integrare la classificazione già apposta a un documento. Spetta all'addetto al quale il documento è assegnato per la lavorazione verificare la correttezza della classificazione e, se necessario, modificarla di conseguenza.



## 6.2. La gestione dei fascicoli informatici

I documenti ricevuti e prodotti da ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo sono aggregati o inseriti in fascicoli costituiti in modo che ciascuno rappresenti l'insieme omogeneo dei documenti riferiti a uno stesso procedimento amministrativo o in serie costituite da tipologie documentali omogenee.

I fascicoli possono essere:

- cartacei, quando tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato cartaceo;
- informatici, se tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato elettronico;
- ibridi, nel caso in cui la documentazione riguardante la pratica sia stata formata da documenti prodotti, in originale, sia in formato cartaceo che in formato elettronico

In ogni caso, l'inserimento in un fascicolo o in una serie è obbligatorio.

Il fascicolo o la serie vengono aperti a cura dell'Unità Organizzativa competente all'arrivo o alla produzione del primo documento attinente allo specifico procedimento o aggregazione documentale. Una volta aperto un fascicolo, tutte le Unità che ricevono o producono documenti afferenti allo stesso procedimento o aggregazione documentale devono obbligatoriamente inserirli in quel fascicolo, anche se aperto da altra Unità. L'Applicazione consente a tutti gli utenti la visibilità delle denominazioni dei fascicoli (e non dei documenti in essi inseriti). Le Unità sono libere di aprire i fascicoli secondo i criteri che meglio si adattano alla loro concreta prassi operativa e abilitare alla lettura o scrittura persone o Unità Organizzative.

## 7. Archiviazione e conservazione dei documenti

### 7.1. Archivio corrente e di deposito

Presso il Protocollo sono istituiti:

- l'**Archivio corrente** digitale e cartaceo;
- l'**Archivio di deposito** per gli atti non più occorrenti alla pratica ordinaria.

Indipendentemente dalla collocazione fisica del materiale, che costituisce l'Archivio, e dalle modalità tecniche e operative per la sua gestione l'Archivio è unico. La differenza tra Archivio corrente e Archivio di deposito è gestionale.



Per Archivio corrente si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse corrente.

I documenti originali cartacei, dai quali sono tratte copie conformi in formato digitale, sono conservati nell'Archivio corrente cartaceo negli uffici del Protocollo siti presso le sedi di ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo, per un periodo di almeno cinque anni.

Per Archivio di deposito si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, per i quali non risulta più necessaria una trattazione, verso i quali può sussistere tuttavia un interesse sporadico. Per questi atti è previsto un Archivio di deposito presso ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo o presso una struttura remota.

L'accesso ai documenti originali analogici e la loro movimentazione, per straordinarie esigenze, deve essere autorizzata dal Responsabile della Documentazione.

Se, per straordinarie esigenze legate alla consultazione, uno o più documenti o fascicoli vengono temporaneamente prelevati dall'archivio, deve essere compilata e sottoscritta una scheda con i dati dell'addetto che lo ha prelevato.

## 7.2. Conservazione dei documenti

Gli archivi elettronici dell'Applicazione contengono i testi dei documenti e gli elementi di protocollo, di classificazione e di fascicolazione.

Al termine di ciascuna giornata il Registro viene trasmesso in formato PDF/a al sistema di conservazione sostitutiva (**Conservazione**).

Ogni mese viene prodotto e inviato alla Conservazione l'insieme delle fatture in entrata e in uscita corredato dei dati del registro IVA, di classificazione e fascicolazione.

Ogni tre mesi viene prodotto e inviato alla Conservazione l'insieme dei documenti registrati corredato dei dati di protocollo, classificazione e fascicolazione.

Il Responsabile della Conservazione presiede e controlla l'attività garantendo la leggibilità, l'integrità, la riservatezza e l'autenticità dei documenti memorizzati, in modo che sia possibile



esibire a terzi in qualsiasi momento il documento autentico, valido e rilevante a tutti gli effetti di legge.

### **7.3. Dematerializzazione dei documenti**

Come stabilito dal CAD, la dematerializzazione dei documenti può essere intrapresa solo in seguito a una valutazione del rapporto tra i costi e i benefici derivanti da una tale operazione.

Ai fini di tale valutazione, il Responsabile della Conservazione produce annualmente un prospetto riepilogativo dei fascicoli transitati dall'archivio corrente in quello di deposito.

Il Responsabile della Conservazione coordina annualmente il riversamento su supporto ottico di tutti i documenti informatici transitati nell'archivio di deposito, secondo le regole tecniche vigenti al momento dell'operazione.

Il Responsabile della Conservazione verifica il corretto svolgimento del procedimento di riversamento su supporto ottico.

I supporti ottici formati rispettano l'organizzazione che i fascicoli e le serie hanno nell'archivio corrente, in modo da risultare omogenei nel contenuto.

L'unità minima per la conservazione sostitutiva è il fascicolo, ovvero ogni fascicolo deve essere interamente conservato in un singolo supporto. È possibile derogare da tale prescrizione nel caso in cui un fascicolo contenga documenti sia informatici, sia cartacei, e non si ritenga opportuno avviare un progetto di dematerializzazione dei documenti cartacei. In tale caso, il riversamento su supporto ottico riguarda tutti i documenti informatici del fascicolo. In nessun caso è possibile ripartire i documenti afferenti a un medesimo fascicolo su due o più supporti.

### **7.4. Riproduzione sostitutiva dei documenti**

Ai fini della riproduzione sostitutiva dei documenti, il Responsabile della Conservazione tiene traccia, per ogni supporto di memorizzazione utilizzato, delle seguenti informazioni:

- descrizione di ogni documento conservato nel supporto;
- estremi identificativi dei soggetti incaricati della conservazione;



- estremi identificativi delle persone eventualmente delegate dal Responsabile della Conservazione, con l'indicazione dei compiti alle stesse assegnati;
- indicazione delle copie di sicurezza.

Il riversamento su supporto ottico riguarda sia documenti cartacei, sia documenti informatici, e viene effettuata secondo le norme tecniche in vigore al momento della produzione del supporto ottico stesso.

I supporti ottici sono prodotti in due esemplari, uno dei quali è conservato presso una sede, l'altro in un archivio centralizzato individuato dall'Amministrazione (sede centrale).

In nessun caso i due esemplari potranno essere custoditi presso la stessa sede se non per il tempo strettamente necessario alla loro produzione e spedizione.

L'accesso ai supporti e la loro movimentazione, a qualsiasi titolo, sono riservati al responsabile della Conservazione o un suo delegato e al responsabile Reti e Tecnologie o un suo delegato.

Se, per esigenze legate alla consultazione o al riversamento dei documenti, uno o più supporti vengono temporaneamente rimossi dall'archivio, deve essere compilata e sottoscritta una scheda che riporti gli estremi del supporto, nonché dell'addetto che lo ha prelevato. Tali schede, vengono archiviate in un apposito fascicolo custodito presso Reti e Tecnologie che ha in carico i supporti fisici.

### **7.5. Riversamento sostitutivo**

Ogni quattro anni, e comunque non oltre cinque anni, dalla costituzione del supporto stesso (scadenza della firma del Responsabile della conservazione) si verifica la leggibilità del supporto in scadenza aprendo a campione singoli documenti.

Se la verifica ha esito positivo, il Responsabile della conservazione provvede al riversamento integrale di tutti i documenti contenuti nel supporto.

Se la verifica sul supporto locale ha esito negativo, anche solo per alcuni documenti, il Responsabile della conservazione verifica la seconda copia conservata in separata sede e opera un riversamento sostitutivo di tutti i documenti.



Se anche la copia conservata presso il secondo archivio non risulta leggibile, il Responsabile della conservazione opera un riversamento sostitutivo di tutti i documenti leggibili a partire da una delle due copie conservate e tiene traccia della perdita dei documenti in questione.

Il riversamento sostitutivo dei documenti viene effettuata secondo le norme tecniche in vigore al momento del riversamento e come meglio descritto nel manuale di conservazione:

I documenti cartacei di Enit – Agenzia Nazionale del Turismo sono convertiti, ai fini del riversamento su supporto ottico, nel formato standard PDF.

Anche in fase di riversamento sostitutivo, i documenti sono convertiti nel formato standard PDF, a meno che tale formato non alteri la rappresentazione del documento. Tuttavia, può risultare necessario conservare alcuni documenti in altri formati.

Il Responsabile Reti e Tecnologie garantisce la disponibilità del software necessario alla corretta visualizzazione di tutti i documenti conservati.

## **8. Il piano della sicurezza**

### **8.1. Misure generali di sicurezza per la gestione documentale**

Le misure generali tecniche e organizzative inerenti alla gestione documentale, sono le seguenti:

- protezione periferica della WAN e della LAN;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione di ogni utente della Applicazione, di una credenziale di identificazione interna (utente), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di accesso;
- cambio delle password con frequenza periodica durante la fase di esercizio;
- gestione del servizio con particolare riferimento sia all'esecuzione e alla gestione delle copie di back-up dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino applicativo del sistema informatico;
- gestione, a cura del responsabile Reti e Tecnologie, delle copie di back-up;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione delle patch e service pack correttive dei sistemi operativi;



- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di Protocollo.

## 8.2. Sicurezza nella formazione e gestione dei documenti

I documenti dell' ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano i formati previsti dalla norma di riferimento. Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici gestiscono:

- l'identificabilità dell' ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo e del soggetto che ha formato il documento;;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi della normativa vigente;
- 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 all'interno dell' Enit – Agenzia Nazionale del Turismo e con soggetti esterni.

Al momento della loro archiviazione sono convertiti in PDF/A e quale allegato ad essi viene messo il file originale generato dall'applicativo di provenienza (Word Processor, Foglio Elettronico, Database...).

I documenti informatici prodotti dall'Ente con altri prodotti di editor sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nel formato PDF/A al fine di garantire la leggibilità mediante altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità, la sua riservatezza e la validazione temporale, il documento è sottoscritto con firma digitale a cui è aggiunta la marcatura temporale.



Il sistema che ospita i documenti informatici è configurato in modo tale da consentire:

- l'accesso esclusivo al server dell'Applicazione in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso.

### 8.3. Accesso al portale.

Il sistema di protocollo informatico MdM prevede l'assegnazione di profili specifici in relazione alla mansione svolta dalle risorse all'interno di ogni Direzione.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- 1) Il sistema di protocollo informatico Mdm necessita di una connessione internet e di credenziali per effettuare l'accesso da qualunque dispositivo. L'accesso è consentito ai soli dipendenti ENIT (sede Centrale e Sedi Estere) e l'utenza è personale e riservata, prevedendo la sincronizzazione della password di accesso alla password del personal computer assegnato ad ogni risorsa.
- 2) È responsabilità del dirigente a cui sono assegnate le risorse delle specifiche UO, o ai responsabili degli uffici, comunicare l'assunzione o la cessazione delle risorse impiegate per le quali attivare o disattivare l'utenza sul sistema Mdm.
- 3) È responsabilità del Servizio Personale e Organizzazione comunicare tempestivamente al Ced l'eventuale interruzione del rapporto di lavoro con una risorsa per permetterne la disattivazione dell'utenza MdM.
- 4) La segreteria DAG è incaricata di fornire le credenziali per l'uso di MDM attraverso mail, può inoltre fornire supporto per l'utilizzo del sistema e fornisce i manuali introduttivi del software.
- 5) Nell'ambito del sistema di protocollo informatico MdM si identificano a titolo esemplificativo ma non esaustivo i seguenti ruoli: administrator (modifiche strutturali), amministratore (tutte le operazioni), protocollatore (protocollazione Ingresso, Uscita, Interno), protocollatore estero (solo protocollazione interna), ragioneria (gestione delle fatturazioni elettroniche), segreterie



(gestione PEC e protocollazione riservata).

| Ruoli                 |    |
|-----------------------|----|
| Amministratore        | 🛡️ |
| Protocollatore        | 🛡️ |
| protocollatore estero | 🛡️ |
| Ragioneria            | 🛡️ |
| Segreterie            | 🛡️ |

Il ruolo di **Amministratore** è ad uso esclusivo del responsabile del protocollo (utenza unica). L'amministratore di sistema ha il totale controllo sul sistema. In particolare, inoltre è l'unico utente a poter eseguire determinate operazioni:

- acquisisce tutti i permessi configurabili in MDM in maniera automatica. L'amministratore di sistema può accedere alla gestione mail impostando il ruolo o il permesso relativo alle PEC. Lo stesso vale su gli altri permessi.
- può modificare i permessi alle cartelle del titolario seppur nessuno direttamente gli ha dato il permesso di farlo. In modo che possa intervenire in caso di problemi o errori.
- può creare o cancellare AOO

L'Amministratore può accedere a tutti i protocolli del sistema e può apportare modifiche ai metadati, all'organigramma, può creare ed assegnare ruoli, gestisce i permessi, i gruppi, l'accesso e l'assegnazione degli indirizzi PEC, crea liste d'assegnazione e può accedere all'area di ragioneria. L'amministratore può accedere al registro giornaliero per verificare la correttezza dell'invio dei pacchetti di versamento.

L'utenza **Administrator** è assegnata alla risorsa predisposta alla manutenzione dei software (CED) alla quale può accedervi in casi di necessità per correggere la gestione dei dati, per creare nuove utenze, o per aggiornare i dati relativi all'ente.



Il ruolo del **Protocollatore** prevede la generazione di protocolli interni, registrati in uscita ed in entrata, modificabili entro 24 ore dalla loro creazione. Il Protocollatore può inviare i protocolli attraverso la PEC impostata come background delle sezioni di comunicazione Mdm. I documenti informatici sono trasmessi ai destinatari tramite il sistema di assegnazione “per competenza” o “per conoscenza”. Il Protocollatore può prenotare i protocolli, collegarli, generare etichette e reports, può inoltre consultare l’Audit e gestire i contatti della rubrica.

Tuttavia il protocollatore non ha accesso ai protocolli non assegnati direttamente a lui o al suo ufficio, non può accedere ai protocolli riservati né crearne, non ha gli accessi per annullare alcun tipo di protocollo, non può inoltre avere accesso all’area riservata alla gestione delle fatture.

Il **Protocollatore estero** può solo creare protocolli interni, classificarli e assegnarli, ha la facoltà di prenotare e collegare i protocolli e accedere all’Audit.

Il ruolo della **Ragioneria**, è in tutto uguale a quello del protocollatore, in aggiunta ha l’accesso alla gestione e alla modifica delle fatture in entrata e in uscita.

Esiste infine il ruolo di **Segreteria**, ruolo che necessita una quantità di accessi maggiore rispetto al protocollatore, in quanto ha il compito di fornire supporto alle direzioni di riferimento e prestare attenzione alle attività di back office. Le segreterie pertanto hanno la funzione di protocollatori con in aggiunta la gestione della PEC.

#### 8.4. Sicurezza dell'infrastruttura tecnologica

Il sistema di protocollo informatico è protetto da password e user identificativi di cui solo i dipendenti ENIT sono in possesso. La circolazione dei documenti è controllata attraverso il sistema di assegnazione che permette di inoltrare i documenti agli uffici competenti e mantenerli riservati per quegli uffici che rimangono estranei alla lavorazione del documento protocollato. Sono le segreterie a gestire la diffusione, l’archiviazione e la classificazione dei documenti, sono invece gli amministratori di sistema a gestire la conservazione, l’annullamento o l’eventuale modifica del protocollo.



I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono definiti dal Responsabile del protocollo di concerto con il Responsabile dei sistemi informativi.

Allo scopo di garantire la continuità del servizio, si prevede un piano di manutenzione programmata del sistema utilizzato, che ne riduce al minimo le alterazioni e ne preserva la funzionalità.

In assenza di specifiche inefficienze, l'aggiornamento del software è rilasciato per rispondere a esigenze specifiche o frutto di modifiche o novità in ambito normativo.

#### Allegato 1 Piano di classificazione (Titolario)

| Titolo | Classe |
|--------|--------|
|--------|--------|

|                    |  |
|--------------------|--|
| I – Organi Sociali |  |
|--------------------|--|



Presidenza

Consiglio di Amministrazione

Amministrazione Vigilante e Organi di Controllo

Pubblica Amministrazione

## **II – Marketing e Promozione**

Ricerche e Studi

Rapporti, diffusione, informazione, pubblicità e comunicazione

Manifestazioni e Fiere

. Programmazione

. Coordinamento Rete Estera

. Controller Marketing

## **III – Affari Legali**

Contenzioso

Pareri informative giuridiche e attività tecnico-legali

Accesso agli atti

Procedure di affidamento ex Dlgs 50-2016

Procedure concorsuali ed esecutive

Determinate

Contratti, ODA

## **IV – Risorse Umane**

Gestione Performance – Premio Incentivante

Assunzioni e Sviluppo

Trattamento giuridico - economico

Ordine di Servizio



Benefici al personale

- . Procedimenti disciplinari
- . Denunce infortuni sul lavoro, cause di servizio ed equo indennizzo
- . Relazioni sindacali
- . Stage

#### **V – Beni. Servizi e strutture informatiche**

Beni immobili

Gestione beni mobili e strumentali

Gestione Servizi

Gestione utenze

Impiantistica e manutenzione

Materiali di consumo

#### **VI – Gestione Informatica e contabile**

- . Bilancio
- . Attività fiscali
- Gestione contabile e di cassa
- . Gestione Struttura Esteri

#### **VII – Direttore Esecutivo**

Segreteria DE

Progetti Speciali

#### **SEDI ESTERE**

- . Berlino
- . Bruxelles



- . Buenos Aires
- . Francoforte
- . Londra
- . Los Angeles
- . Madrid
- . Monaco
- . New York
- . Parigi
- . Pechino
- . San Paolo
- . Seoul
- . Stoccolma
- . Sydney
- . Tokyo
- . Toronto
- . Vienna
- . Zurigo

**Classi:**

- . Contratto Locazione
- . Determine
- . Contratti
- . Fatture Passive
- . Liquidazioni
- . Aref



. Amministrazione Personale



## **Allegato 2 Documenti esclusi e documenti soggetti a trattamento specifico**

Sono esclusi dall'obbligo di registrazione le seguenti tipologie di documenti:

- a) le Gazzette, i Bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione;
- b) le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- c) i materiali statistici;
- d) gli atti preparatori interni;
- e) i giornali, le riviste, i materiali pubblicitari e gli inviti a manifestazioni;
- f) le pubblicazioni di soggetti terzi.

Sono oggetto di trattamento specifico e non sono oggetto di scansione le seguenti tipologie di documenti:

- a) Le fatture elettroniche sono trattate automaticamente da un flusso documentale gestito dall'Applicazione, anche per permettere l'alimentazione del sistema contabile, e non sono soggette all'inserimento nel Registro;
- b) La corrispondenza recante la nozione riservata non viene aperta, ma viene registrata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta e inviata all'Unità Organizzativa interessata;
- c) La corrispondenza relativa a offerte, gare d'appalto o simili non viene aperta, ma viene registrata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta e inviata all'Unità Organizzativa interessata;
- d) Le notifiche di atti giudiziari e pignoramenti sono registrate in maniera prioritaria e assegnate immediatamente all'Ufficio legale;
- e) Lettere anonime e assimilabili ad anonime (prive di sottoscrizione, con firma illeggibile o mancanti di ogni altro elemento che ne indichi la provenienza) sono registrate e assegnate all'Ufficio legale;
- f) documenti che per caratteristiche fisiche non possono essere sottoposti a scansione (formati non standard o particolarmente voluminosi).



### Allegato 3 Descrizione funzionale e operativa dell'Applicazione

Come avviene l'assegnazione

Come avviene la classificazione

Assegnazione.

L'assegnazione dei protocolli è un passaggio fondamentale per la trasmissione dei documenti e per la ripartizione delle task per la lavorazione. L'assegnazione è di due tipi: per competenza e per conoscenza. L'assegnazione è sempre notificata da una mail automatica a tutti gli assegnatari del protocollo. Attraverso un sistema di icone è possibile verificare velocemente lo stato dell'assegnazione del documento.

La competenza va assegnata all'ufficio o alla risorsa incaricati di lavorare il documento, mentre la conoscenza è assegnata a tutte le risorse che possono prendere visione della lavorazione e devono essere al corrente delle attività relative al documento protocollato. La competenza può essere accettata, rifiutata o riassegnata.

La competenza è unica, ovvero generalmente va assegnata a una sola UO o una singola risorsa. La competenza viene notificata, oltre che per e-mail, all'interno del protocollo nella sezione della bacheca, con la richiesta di "presa in carico". Una volta che il documento è stato preso in carico viene spuntata una casella. La spunta indica ai restanti assegnatari che il documento è in capo a una risorsa che sta seguendo i processi di evasione della task assegnata. Durante questo processo, se il protocollo è assegnato in competenza ad una UO, gli utenti che non hanno preso in competenza il protocollo lo possono visionare come assegnatari in conoscenza. Quando le attività relative al protocollo preso in competenza sono concluse, in bacheca bisogna spuntare un'ulteriore casella che indica a tutti gli assegnatari che la lavorazione è stata portata a termine.

L'assegnazione in conoscenza viene notificata, oltre che per e-mail, all'interno del protocollo nella sezione della bacheca, con la richiesta di "presa visione". Questo tipo di assegnazione serve per la trasmissioni di documenti che servono accessoriamente al funzionamento degli uffici coinvolti. La presa visione richiede una sola spunta e comunica al resto degli assegnatari che il documento è



stato visionato. L'assegnazione per conoscenza non ha limiti per quanto riguarda gli uffici da selezionare a differenza dell'assegnazione per competenza.

Rubrica, Pec e indirizzi Mail.

Nella sezione Rubrica del protocollo vengono salvati i contatti utilizzati nelle comunicazioni in entrata e in uscita al protocollo. Possono essere editati e gestiti tutti i contatti (tranne per i protocollatori estero), è utile implementare i contatti con partita iva, peo, pec, indirizzi. I contatti possono essere utilizzati trasversalmente in tutti i moduli. Ad esempio, possono essere richiamati dal modulo di protocollazione per l'inserimento del mittente/destinatario. Il sistema controllerà per ogni operazione in corso che i valori dei contatti siano compatibili con l'azione richiesta. La Consultazione e l'inserimento dei contatti avviene selezionando la voce "Rubrica" dal menu principale.

Il gruppo Segreteria ha la gestione delle Pec in entrata che sono visibili sia in bacheca che nell'apposita Tab di protocollo chiamata "Mail". Il sistema di gestione email, funziona come un normale client di posta elettronica e permette di effettuare una serie di azioni dedicate alla gestione documentale integrata.

Nella selezione di una singola email trovi i pulsanti:

- Indietro: per tornare alla pagina precedente;
- Rispondi: per rispondere alla mail selezionata;
- Rispondi a tutti: per rispondere contemporaneamente a tutti i contatti che hanno ricevuto la mail;
- Inoltra: Per inoltrare un messaggio ricevuto ad un altro utente in modo che questi lo possa leggere;
- Protocolla: per protocollare la mail come un qualsiasi documento ricevuto/inviato;
- Scarica: per effettuare il download della mail;
- Stampa: per effettuare la stampa della mail.
- Tags
- Altro (segna come non letta, prendi in carico, elimina)

Per protocolli in uscita ogni ufficio ha assegnato un indirizzo Pec come descritto in precedenza, i Protocollatori posso inviare i protocolli attraverso la Pec sincronizzata. L'invio del protocollo non è



automatico, va effettuato manualmente attraverso le Azioni disponibili post protocollazione. Le ricevute di accettazione e consegna sono consultabili sul protocollo dove vengono agganciate in automatico. Se ci sono destinatari multipli per è possibile effettuare degli invii singoli ai destinatari, semplicemente spuntando la casella di controllo.

#### Personalì e Condivisi

All'interno del sistema di protocollazione sono disponibili due sezioni dove caricare documenti digitali, in tal modo ovunque ci sia una connessione e la possibilità di accedere a MDM saranno a disposizione dell'utente come un servizio Cloud.

L'area documenti personali è uno spazio riservato ad ogni singolo utente dell'AOO. In quest'area, l'utente può caricare, scaricare, ricercare documenti e organizzarli in cartelle. La sezione è accessibile dal pulsante Documenti/Personalì.

L'area documenti condivisi è uno spazio in cui gli utenti dell'AOO possono condividere file. In quest'area, l'utente può caricare, scaricare, ricercare documenti e organizzarli in cartelle. La sezione è accessibile dal pulsante "Condivisi" del Menu Documenti.

#### Azioni Sul Protocollo

##### Copia Protocollo

È possibile duplicare alcuni dati di un protocollo per generare un nuovo protocollo. Attraverso l'azione "Copia protocollo" si apre una schermata con un nuovo protocollo che mantiene la direzione, l'oggetto, gli allegati, l'assegnazione e i metadati del protocollo copiato.

##### Collega Protocollo

Nella lista di azioni c'è la possibilità di collegare un protocollo con altri protocolli creati con cui hanno una relazione. Scegliendo la voce "Collega Protocollo" si aprirà una schermata dedicata che permette di cercare e selezionare il protocollo che si intende collegare. Il protocollo collegato comparirà nella schermata di selezione/dettaglio del protocollo. Questa opzione permette ad esempio di collegare le determine ai relativi contratti, si possono collegare anche i protocolli delle fatture relativi alle spese delle determine e le richieste di liquidazione. Questo processo genera catene di protocolli che rendono semplice il reperimento dei documenti connessi.

##### Etichette



A seguito della generazione di un protocollo, è possibile stampare delle etichette di tipo QR Code contenenti codice a barre, nome dell’Agenzia, numero di Protocollo, data ed ora di registrazione. Nel momento in cui l’etichetta viene applicata ai documenti in fase di scannerizzazione, questi saranno associati automaticamente al numero di protocollo indicato. L’etichetta è utilizzata anche per contrassegnare i documenti cartacei durante l’archiviazione degli stessi.

#### Archivio Documenti

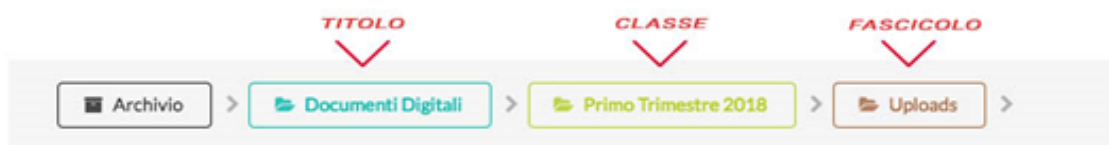
Selezionando la voce “Archivio Documenti” vengono scaricati massivamente i documenti del protocollo selezionato in un file .zip.

#### Classificazione

Il Titolario di classificazione è uno strumento dell’archivio che serve a classificare la documentazione prodotta, protocollata e non, secondo uno schema articolato di titoli, che si suddivide a sua volta in classi e fascicoli.

La logica di classificazione viene definita all’interno della piattaforma mDM accedendo alla voce “Titolario”. Questa operazione rende i documenti e le informazioni, immediatamente rintracciabili e individuabili con certezza all’interno dell’archivio. È un sistema gerarchico in cui al primo livello si trovano i titoli numerati, all’interno dei quali sono presenti varie classi; ad un livello inferiore possono essere disposte anche delle “sottoclassi” e infine si hanno i fascicoli.

Il protocollo può essere classificato durante la sua creazione o successivamente cliccando sul pulsante “Classificazione” presente tra le azioni nella finestra di selezione del singolo protocollo. La classificazione permette di archiviare il documento protocollato all’interno di un fascicolo.





Nell'archivio i titoli, le classi e i fascicoli sono già stati configurati, è possibile però implementare la struttura dell'archivio secondo le esigenze della specifica UO e gestire i relativi permessi per un accesso trans-modale tra i vari uffici. Le voci del Titolario possono essere configurate in maniera specifica per ogni UO, con la possibilità di modificare, aggiungere, ed eliminare (se si hanno i permessi) le varie voci presenti a tutti i livelli della struttura di classificazione, costituita da titoli, classi e fascicoli. È possibile infatti:

- Inserire una "Nuova Classe"
- Modificare il nome del Titolo
- Archiviare. (In questo modo i file esisteranno ma non potranno più essere visualizzati.)
- Eliminare il titolo selezionato
- Definire i permessi di accesso



#### Allegato 4 Formati dei documenti elettronici

Enit – Agenzia Nazionale del Turismo assicura l'accettazione dei documenti elettronici inviati ai suoi uffici tramite posta elettronica, posta elettronica certificata e altri canali telematici oppure consegnati direttamente su supporti informatici quando sono prodotti in uno dei seguenti formati:

- .pdf (compreso il formato PDF/A);
- OOXML - Office Open XML (principali estensioni: .docx, .xlsx, .pptx);
- Open Document Format; - .txt (codifica Unicode UTF 8);
- .p7m (documenti firmati digitalmente con sottoscrizione di tipo CADES e a condizione che i file originali oggetto di sottoscrizione digitale siano prodotti in uno dei formati previsti nel presente elenco).

I documenti elettronici inviati o consegnati a Enit – Agenzia Nazionale del Turismo devono essere privi di elementi attivi, quali macro e campi variabili.



## Allegato 5 Acronimi e termini

**Area organizzativa omogenea (AOO):** un insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell'articolo 50, comma 4, del Testo unico

**autenticità:** caratteristica di un documento informatico che garantisce di essere ciò che dichiara di essere, senza aver subito alterazioni o modifiche. L'autenticità può essere valutata analizzando l'identità del sottoscrittore e l'integrità del documento informatico

**classificazione:** attività di organizzazione logica di tutti i documenti secondo uno schema articolato in voci individuate attraverso specifici metadati

**copia analogica** del documento informatico: documento analogico avente contenuto identico a quello del documento informatico da cui è tratto

**Destinatario:** identifica il soggetto/sistema al quale il documento informatico è indirizzato

**Documento:** Scrittura atta a fornire una prova o convalida in ambito burocratico, amministrativo, giuridico.

**fascicolo informatico:** Aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento. Nella pubblica amministrazione il fascicolo informatico collegato al procedimento amministrativo è creato e gestito secondo le disposizioni stabilite dall'articolo 41 del Codice

**firma digitale:** è un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici

**formato:** modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente è identificato attraverso l'estensione del file

**immodificabilità:** caratteristica che rende il contenuto del documento informatico non alterabile nella forma e nel contenuto durante l'intero ciclo di gestione e ne garantisce la staticità nella conservazione del documento stesso



**Impronta:** sequenza di simboli binari in grado di identificare univocamente il contenuto di un documento, attesta l'integrità del documento stesso **integrità:** insieme delle caratteristiche di un documento informatico che ne dichiarano la qualità di essere completo ed inalterato **interoperabilità:** capacità di un sistema informatico di interagire con altri sistemi informatici analoghi sulla base di requisiti minimi condivisi

**leggibilità:** insieme delle caratteristiche in base alle quali le informazioni contenute nei documenti informatici sono fruibili durante l'intero ciclo di gestione dei documenti

**manuale di gestione:** strumento che descrive il sistema di gestione informatica dei documenti di cui all'articolo 5 delle regole tecniche del protocollo informatico ai sensi delle regole tecniche per il protocollo informatico DPR 3 dicembre 2013 **memorizzazione:** processo di trasposizione su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o informatici **piano della sicurezza** del sistema di gestione informatica dei documenti: documento, che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti da possibili rischi nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza **posta elettronica certificata (PEC):**

**processo di conservazione:** insieme delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 10 delle regole tecniche del sistema di conservazione

**registro di protocollo:** registro informatico di atti e documenti in ingresso e in uscita che permette la registrazione e l'identificazione univoca del documento informatico all'atto della sua immissione cronologica nel sistema di gestione informatica dei documenti

**Responsabile del protocollo** o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi è "...un dirigente ovvero un funzionario, comunque 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" ai sensi dell'articolo 61 del Testo unico

**Responsabile della conservazione:** soggetto responsabile dell'insieme delle attività elencate nell'articolo 8, comma 1 delle Regole tecniche per la conservazione **segnatura di protocollo:** s'intende l'apposizione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle



informazioni riguardanti il documento stesso: numero di protocollo, data di protocollo, indicazione o codice dell'amministrazione o dell'AOO.

**sistema di classificazione:** strumento che permette di organizzare tutti i documenti secondo un ordinamento logico con riferimento alle funzioni e alle attività dell'amministrazione interessata

**sistema di conservazione:** sistema di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44 del Codice **sistema di gestione informatica dei documenti:** nell'ambito della pubblica amministrazione è il sistema di cui all'articolo 52 del Testo unico

**Utente:** persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti e/o di un sistema per la conservazione dei documenti informatici, al fine di fruire delle informazioni d'interesse



## Allegato 6 Norme di riferimento

**Codice:** il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell’Amministrazione digitale, e successive modificazioni e integrazioni.

**Regole tecniche:** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 – Regole tecniche per il Protocollo informatico di cui agli articoli 40-bis, 41, 57-bis e 71 del Codice.

**Regole tecniche per la Conservazione:** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 – Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44-bis e 71 del Codice.

**Regole tecniche della firma digitale:** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71 del Codice.

**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, e successive modificazioni e integrazioni.

**Codice della Privacy:** il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali e successive modificazioni e integrazioni

**Linee Guida:** i Quaderni n. 21 CNIPA di febbraio 2006 – Manuale di gestione del Protocollo informatico, dei documenti e dell’archivio delle Pubbliche Amministrazioni – Modello di riferimento

**FAQ:** Quesiti frequenti afferenti la Gestione documentale – edito da AGID – Agenzia per l’Italia digitale