

***Manuale di Gestione
Protocollo Informatico***

***Area Organizzativa Omogenea
“Ufficio Provinciale PRA di Pisa”***

Marzo 2012

SOMMARIO

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

1. Ambito di applicazione

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

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

Il manuale disciplina le attività di ricezione, spedizione, registrazione, classificazione e archiviazione della corrispondenza in entrata ed uscita, presso **l’Ufficio Provinciale PRA di Pisa**.

2. Definizioni e compiti

A.O.O.: un'Area Organizzativa Omogenea è un insieme definito di unità organizzative all'interno di una amministrazione, che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. In particolare, ciascuna AOO mette a disposizione delle unità organizzative clienti, il servizio di protocollazione dei documenti in entrata ed in uscita, utilizzando una unica sequenza numerica, specifica dell'AOO stessa, rinnovata ad ogni anno solare.

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

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

RESPONSABILE DEL SERVIZIO PROTOCOLLO INFORMATICO: è responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi per ciò che concerne i soli documenti soggetti a registrazione di protocollo. Per quanto attiene la gestione dei flussi documentali e degli archivi delle formalità PRA, unico responsabile resta il Direttore del Pubblico Registro Automobilistico di Pisa.

OBIETTIVI E COMPITI del responsabile del Protocollo Informatico:

- Predisporre lo schema del manuale di gestione in base all'art.5 del DPCM 31/10/2000
- Attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla **consultazione** e abilitazioni all'**inserimento** e alla **modifica** delle informazioni registrate;
- Produrre o far produrre dagli operatori dell'Ufficio Protocollo il registro giornaliero del protocollo informatico.
- Autorizzare le operazioni di **ANNULLAMENTO** di un protocollo informatico.
- Vigilare sull'osservanza delle disposizioni del DPR 445/2000 da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

Il responsabile del Servizio Protocollo presso l'Ufficio Provinciale del PRA di Pisa è la Dr.ssa Maria Cristina Chiti (lettera di incarico Prot n. PI 343/RS del 23/05/2007)

SERVIZIO PROTOCOLLO INFORMATICO: s'intende l'attività di ricezione, spedizione, registrazione, classificazione e archiviazione della corrispondenza in entrata e in uscita. Il servizio è dislocato presso le UNITA' ORGANIZZATIVE PREPOSTE AL PROTOCOLLO, DI CUI AL PUNTO 5.

Il Servizio svolge i seguenti compiti:

garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura del protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del **DPR 445/2000**;

garantisce la corretta produzione e la conservazione del **registro giornaliero di protocollo**;

cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano **ripristinate entro 24 ore dal blocco** delle attività e comunque nel più breve tempo possibile, segnalando tempestivamente eventuali disfunzioni al fornitore del servizio;

garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di **registrazione di protocollo**, di **gestione dei documenti** e dei **flussi documentali**, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi segnalando tempestivamente eventuali disfunzioni al fornitore del servizio;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Presso l'Ufficio Provinciale del PRA di Pisa le unità organizzative preposte alla protocollazione e all'archiviazione dei documenti sono: **L'Ufficio Protocollo - l'Ufficio Assistenza Bollo - l'Area Giuridico Normativa - il settore Gestione Punti Servizio Delegazioni.**

4. Descrizione flusso lavorazione documenti ricevuti

La corrispondenza in **arrivo/entrata**, viene esaminata protocollata e assegnata presso **L'UFFICIO PROTOCOLLO CENTRALE** salvo per quella espressamente indirizzata all'Ufficio Assistenza Bollo, che viene direttamente smistata e protocollata dall'ufficio competente.

N°	Attività	Man./Auto.	Input	Output	Note
1	Ricezione	Manuale	Documento	Documento Ricevuto	
2	Acquisizione	Automatica	Documento da protocollare	Documento protocollato	Si acquisiscono i dati nella procedura
3	Segnatura	Automatica	Documento senza segnatura	Documento con segnatura	Utilizzo della stampantina per il protocollo
4	Archiviazione elettronica	Automatica	Documento con segnatura	Documento scannerizzato	Per i documenti su supporto cartaceo, viene acquisita l'immagine del documento tramite scanner rotativo. I documenti su supporto digitale sono archiviati automaticamente dalla procedura con il titolo e la classe assegnata al momento della registrazione
5	Archiviazione documento cartaceo	Manuale	Documento originale con segnatura	Documento originale con segnatura classificato e archiviato	L'archiviazione dei documenti cartacei avviene a cura dell'operatore, nell'archivio di deposito cartaceo.

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

Attività Operatore Protocollo corrispondenza in Arrivo/Entrata

1. **aprire** la corrispondenza ed esaminarla
2. **acquisire** tramite la maschera di inserimento della procedura automatizzata i vari campi: Protocollo, Data Documento, Mittente, Tipo Documento, Classificazione, Oggetto, Assegnatario, ecc. (alcuni campi vengono resi obbligatori dalla procedura);
3. **apporre la segnatura di protocollo** al documento originale tramite stampante EPSON;
4. Solo per i documenti su supporto cartaceo, **digitalizzare** il documento originale con il numero di protocollo tramite scanner rotativo FUJITSU 4120; e
5. **archiviare** il documento originale nell'archivio cartaceo di deposito (presente presso ciascuna delle Unità Organizzative indicate al punto 5.)

6. **L'assegnatario** del documento in arrivo/entrata può essere: il settore/Ufficio competente, il **responsabile di un Ufficio/settore** competente oppure, dipendente interno interessato.
7. Il documento digitalizzato é consegnato all'assegnatario tramite ARCHIFLOW, l'assegnatario dovrà aprirlo e, nel caso in cui l'argomento trattato non sia di propria competenza, dovrà rispedirlo al Protocollo con la necessaria motivazione. Sarà cura dell'Ufficio Protocollo Centrale riassegnare correttamente i documenti rifiutati.
8. Il documento accettato dal Responsabile di un Ufficio/Area può essere riassegnato ad un dipendente interno dell'Ufficio/Area **da parte del Responsabile di Area**.
9. La procedura tiene traccia di tutte le varie **assegnazioni** del documento in arrivo/entrata.

4.1. Ricezione documenti su supporto cartaceo

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

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

4.2. Ricezione documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici e la loro protocollazione automatica è assicurata tramite il modulo di interoperabilità e la **Casella di Posta Elettronica Certificata dell'area organizzativa omogenea** ufficioprovincialepisa@pec.aci.it .

Il fornitore del servizio di PEC è l'Ufficio Provinciale ACI di Pisa.

L'indirizzo di posta certificata dell'Ufficio Provinciale ACI di Pisa è pubblicato sul sito www.indicepa.gov.it, a cura della Direzione Centrale Sistemi Informativi, e sul sito istituzionale www.up.aci.it/pisa, a cura dell'Ufficio Provinciale stesso.

Per quanto attiene alle modalità di gestione dei documenti informatici (protocollazione, archiviazione, ecc) si vedano le Disposizioni Organizzative PEC emanate dalla Direzione Sistemi Informativi.

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

Le attività correlate alla corrispondenza in partenza/uscita sono svolte presso L'UFFICIO PROTOCOLLO CENTRALE — L'UFFICIO ASSISTENZA BOLLO — L'AREA GIURIDICO NORMATIVA (in quest'ultimo caso, solo per le seguenti tipologie di documenti: fax, inoltri all'ufficio centrale competente di richieste presentate a vista dall'utenza).

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

Attività Operatore Protocollo corrispondenza in Partenza/Uscita

1. **ricevere** la corrispondenza in partenza/uscita;
2. **acquisire** tramite procedura informatizzata vari campi: Protocollo, Data Documento, Mittente, Tipo Documento, Classificazione, Oggetto, Assegnatario, ecc. (alcuni campi vengono resi obbligatori dalla procedura);
3. **protocollare** il documento originale tramite stampantine EPSON TMU-295;
4. **acquisire l'immagine digitale** del documento originale con il numero di protocollo tramite scanner rotativo FUJITSU 4120;
5. **spedire** tramite posta ordinaria, fax o Posta elettronica certificata il documento protocollato;
6. **archiviare** il documento nell'archivio cartaceo di deposito (presente presso ciascuna delle Unità Organizzative indicate al punto 3).

6. Classificazione e archiviazione dei documenti

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

7. Annullamento di una registrazione

E' consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo, previa autorizzazione del Responsabile del protocollo informatico; lo stato "annullato" del documento protocollato è registrato in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza negli elementi obbligatori del protocollo.

8. Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione del protocollo

Gazzette Ufficiali

Bollettini Ufficiali P.A.

Notiziari P.A.

Note di ricezione circolari

Note di ricezione altre disposizioni

Materiali statistici

Atti preparatori interni

Giornali

Riviste

Libri

Materiali Pubblicitari

Inviti a manifestazioni/corsi che non attivino procedimenti amministrativi

Fax e E-mail, anche da mittenti certificati, **che non attivino procedimenti amministrativi**

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

Analogamente, non sono soggetti a numerazione di protocollo i documenti risultanti dalla procedura Contenzioso Ufficio Assistenza Bolli, per i quali la procedura stessa attribuisce una numerazione progressiva univoca e una data di emissione. (art. 53 c. 5 d.p.r. 445/00)

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

CERTIFICATI MEDICI

I certificati medici inviati dal dipendente all'Ufficio Organizzazione e Risorse Umane, e **ogni altra documentazione inerente lo stato di salute di dipendenti e/o cittadini-utenti**, sono protocollati acquisendo solamente i dati relativi a mittente, oggetto, ufficio assegnatario, ecc. ma non viene digitalizzata l'immagine del documento. Rientrano in questa categoria le comunicazioni da parte delle Aziende sanitarie locali effettuate su richiesta dell'Ufficio Provinciale per i dovuti controlli sulle dichiarazioni sostitutive presentate dall'utenza per usufruire dei benefici fiscali legati a stati di handicap. Gli originali di tali documenti vengono archiviati con gli accorgimenti previsti dal codice in materia di protezione dei dati personali e sensibili - legge 196/2003 e circolari.

DOCUMENTI RISERVATI PERSONALI

Non deve essere aperta la corrispondenza in entrata recante l'indicazione: posta **RISERVATA**, nonché la posta indirizzata al singolo dipendente. Questa va consegnata nella casella postale personale del dipendente, il quale, qualora ritenga trattarsi di comunicazioni oggetto di protocollazione, la restituisce all'Ufficio Protocollo per la registrazione.

FAX

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

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

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

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

RICHIESTE DEL PERSONALE/COMUNICAZIONI AL PERSONALE

Possono essere di vario genere (ferie, permessi, assegnazioni, missioni, ecc.): sono protocollate dall'Ufficio Protocollo Centrale e assegnate in visibilità anche al dipendente interessato.

Qualora si tratti di provvedimenti che comportino la liquidazione da parte dell'ufficio Contabilità di un anticipo sulle spese di missione, il relativo documento dovrà essere assegnato, oltre che all'Ufficio Organizzazione e Risorse Umane e al dipendente interessato, anche all'ufficio Contabilità.

I provvedimenti con i quali l'Amministrazione assegna il personale alle varie unità organizzative vanno spediti con notifica anche alla Direzione e al Vicario.

Le richieste di sussidio da trasmettere all'ufficio centrale competente vanno accompagnate da una lettera a firma della Direzione e protocollate in Uscita.

La corrispondenza personale dei dipendenti non è gestita dall'Ufficio Protocollo Centrale con l'unica eccezione delle **raccomandate personali indirizzate alla Unisalute che possono essere curate dall'Ufficio Protocollo Centrale.**

10. Registro giornaliero di Protocollo

Sarà cura del Ufficio Protocollo, all'inizio del **giorno lavorativo successivo**, produrre il registro giornaliero di protocollo tramite la creazione di un file firmato digitalmente e quindi protocollato.

Tale modalità sostituisce, a partire dal 26 Marzo 2012, e a seguito di un periodo di sperimentazione (Dicembre 2011) la precedente, che prevedeva la stampa e l'archiviazione cartacea del registro.

Nel caso di annullamento di un protocollo antecedente a tale data si stamperà il registro del/dei protocolli annullati che sarà inserito nel cartaceo del giorno relativo.

Nel caso di annullamento di un protocollo a far data dal 26/03/2012 sarà prodotto nuovamente il registro completo della giornata interessata, secondo le modalità di cui al paragrafo 1, importandolo nel protocollo del registro originale (nella procedura è implementata la funzione di versioning che consente in ogni momento di vedere sia il nuovo sia il vecchio registro).

11. Registro di Emergenza

In caso di guasto o malfunzionamento della procedura in uso per il Protocollo Informatico, è necessario ricorrere ad un supporto alternativo, denominato **Registro di Emergenza** (si veda allegato).

Su tale registro devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della piena funzionalità del sistema; tutte queste informazioni devono essere fornite in via ufficiale al Responsabile del Protocollo Informatico PRA dalla società ACI Informatica S.p.A., responsabile della gestione e manutenzione dei server.

Sarà cura del Responsabile del Protocollo Informatico autorizzare l'uso del Registro di Emergenza, per una durata che non potrà in ogni caso mai essere superiore ad una settimana. Gli estremi di tale autorizzazione vanno riportati sul registro stesso.

Per la registrazione manuale va utilizzata una sequenza numerica che garantisca l'identificazione univoca dei documenti (evitare di assegnare numerazioni doppie).

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

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

A fronte di eventi eccezionali, di cui verrà fornita apposita comunicazione, potrà essere attivata centralmente dalla Società ACI Informatica, responsabile della gestione e manutenzione dei server, una apposita funzione automatica di recupero dati.

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

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

ACI-Informatica S.p.A. è responsabile che le funzionalità del sistema, in caso di guasto o anomalia, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e comunque, nel più breve tempo possibile (Art. 61, comma 3, let. d), DPR 445/2000.

Nel caso di blocco del servizio, anche momentaneo, la società ACI-Informatica S.p.A. deve avvertire il Responsabile del Servizio Protocollo ACI, per blocco di 24 ore o superiore, la società ACI-Informatica S.p.A. deve relazionare in via ufficiale al Responsabile del Servizio Protocollo i motivi tecnici che hanno causato il blocco.

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

13. Aggiornamento del manuale

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

Pisa, 27 Marzo 2012