



MANUALE DI GESTIONE  
DEL  
PROTOCOLLO INFORMATICO

Allegato alla Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2016/14 del 29.01.2016

## MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

### 1.1 Premessa

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 recante le "Regole tecniche per il protocollo informatico", all'articolo 3, comma 1, lettera d), prevede l'adozione del "Manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio" per tutte le amministrazioni di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il manuale di gestione, redatto secondo quanto previsto dal successivo art. 5, comma 1, del suddetto DPCM, "descrive il sistema di gestione anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi". In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all'interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 50 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000).

Obiettivo del manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili per gli addetti al servizio e per i soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

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

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

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

Il manuale è articolato in due parti: nella prima vengono indicati l'ambito di applicazione, le definizioni usate e i principi generali del sistema, nella seconda sono descritte analiticamente le procedure di gestione dei documenti e dei flussi documentali.

### 1.2 Ambito di applicazione del manuale

Il presente manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera d) del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013 recante le "Regole tecniche per il protocollo informatico".

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre alla gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi dell'ASP "Reggio Emilia – Città delle Persone".

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

### 1.3 Definizioni e norme di riferimento

Ai fini del presente manuale si intende per:

- "amministrazione", l'ASP "Reggio Emilia – Città delle Persone".
- "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;
- "Regole tecniche", il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico";
- "Codice", il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale.

Per le definizioni vedasi l'elenco riportato nell'allegato 1.

Di seguito si riportano gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- **AOO** - Area Organizzativa Omogenea;
- **MdG** - Manuale di Gestione del protocollo informatico, gestione documentale e degli archivi;
- **RPA** - Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- **RSP** - Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- **UOP** - Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo – l'ufficio che svolge attività di registrazione di protocollo;
- **UOR** - Uffici Organizzativi di Riferimento - un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;
- **UU** - Ufficio Utente - un ufficio dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal servizio di protocollo informatico; ovvero il soggetto, destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali.

### 1.4 Area Organizzativa Omogenea

Ai fini della gestione dei documenti l'Amministrazione individua una sola area organizzativa omogenea denominata ASP "Reggio Emilia – Città delle Persone" composta dall'insieme di tutti i suoi Centri di costo, così come definiti dal Piano dei Centri di costo dell'ASP e di tutte le strutture, così come definite nel Regolamento di Organizzazione aziendale.

### 1.5 Ufficio protocollo e archivio

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea è istituito un ufficio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e la tenuta degli archivi. L'ufficio Protocollo è centralizzato ed organicamente inserito nel Servizio Affari Generali e fa capo al Responsabile dello stesso. Nei casi di vacanza, assenza od impedimento del predetto Responsabile, la direzione del servizio è affidata al Responsabile del Servizio Controllo di Gestione.

All'Ufficio Protocollo e archivio sono assegnati i compiti di:

Garantire che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo per i documenti ricevuti e inviati, si svolgano nel rispetto della normativa vigente;

Garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;

Conservare le copie dei dati di protocollo, in luoghi sicuri;

Garantire 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 dell'archivio.

Al Responsabile del Servizio compete:

Il costante aggiornamento di tutti gli allegati al presente manuale;

Autorizzare le operazioni di annullamento della registratura di protocollo;

Vigilare sull'osservanza delle disposizioni delle norme correnti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;

Aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza;

Provvedere alla pubblicazione del Manuale sul sito aziendale;

Abilitare gli addetti aziendali all'utilizzo del protocollo informatico e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, inserimento ecc);

Garantire la leggibilità nel tempo di tutti i documenti ricevuti o trasmessi dall'Azienda attraverso l'adozione di formati standard previsti dalla normativa vigente, anche con la stipula di apposite convenzioni con Enti accreditati a svolgere la conservazione dei documenti informatici di cui all'art. 44-bis comma 1 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i ;

Curare le funzionalità del sistema affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile.

L'ufficio protocollo si occupa anche della gestione dell'Archivio corrente, di deposito e storico ed è quindi preposto alla gestione e tenuta dei documenti, prodotti o ricevuti dall'Azienda nel corso dell'attività amministrativa. Ha competenza sull'intera documentazione archivistica ai fini della sua corretta classificazione, conservazione e ordinamento.

Il Responsabile del Servizio Affari Generali è anche responsabile della corretta tenuta degli archivi.

#### 1.6 Conservazione delle copie di riserva

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, al termine della giornata lavorativa, il contenuto del registro informatico di protocollo, viene inviato in conservazione.

#### 1.7 Tutela dei dati personali

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

#### 1.8 Caselle di Posta Elettronica

L'Azienda si è dotata di una casella di posta elettronica certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita. Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale dell'Azienda di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

#### 1.9 Sistema di classificazione dei documenti

Con l'inizio dell'attività operativa del protocollo informatico, è stato adottato un unico Titolare di classificazione per l'archivio centrale unico dell'amministrazione.

Si tratta di un sistema logico astratto che organizza, in maniera omogenea e coerente, i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi. La definizione del sistema di classificazione è stata eseguita anticipatamente all'avvio in esercizio del sistema di protocollo informatico.

Al fine di agevolare e normalizzare, da un lato, la classificazione archivistica e, dall'altro, l'assegnazione per competenza, sarà predisposto un elenco degli Uffici Utente e dei dipendenti unitamente a quello di classificazione. L'elenco è una guida rapida di riferimento, in ordine alfabetico che, sulla base del Titolario, permette l'immediata individuazione della classificazione e delle competenze.

### **1.10 Accredimento dell'Azienda all' IPA**

L'Azienda, come accennato, si è dotata di una casella di posta elettronica certificata attraverso la quale trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo. Tale casella è affidata alla responsabilità dell'Ufficio Protocollo; quest'ultimo procede alla lettura almeno una volta al giorno della corrispondenza ivi pervenuta.

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), fornendo le informazioni che individuano l'Azienda.

Il codice identificativo dell'amministrazione è stato generato e attribuito autonomamente dall'amministrazione.

L'IPA è accessibile, tramite il relativo sito internet, a tutti i soggetti pubblici o privati. L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni modifica delle proprie credenziali di riferimento nonché la data a partire dalla quale la modifica stessa sarà operativa: sarà così garantita l'affidabilità dell'indirizzo di posta elettronica indicato. Con la stessa tempestività, l'amministrazione comunica la soppressione, ovvero la creazione di una AOO.

## **2 ELIMINAZIONE DEI REGISTRI DI PROTOCOLLO DIVERSI DAL REGISTRO UFFICIALE DI PROTOCOLLO INFORMATICO**

Il presente capitolo riporta la pianificazione, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate all'eliminazione dei registri di protocollo diversi dal protocollo informatico.

### **2.1 Piano di attuazione**

In coerenza con quanto previsto e disciplinato dal presente manuale, tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Azienda sono registrati nel registro ufficiale di protocollo informatico.

Con l'entrata in vigore del protocollo unico cessano di fatto e di diritto tutti i cosiddetti protocolli interni (cioè di settore, di divisione, protocolli multipli, protocollo del telefax, etc.) o altri sistemi di registrazione o registrazione dei documenti diversi dal protocollo unico.

L'ASP non ha mai avuto protocolli interni.

## **3 PIANO DI SICUREZZA**

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

### 3.1 Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

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

### 3.2 Piano di sicurezza dei documenti informatici

Il sistema informatico fornisce idonee misure atte a garantire la sicurezza e l'integrità dei dati memorizzati e delle informazioni ad essi associati da accessi non autorizzati e da eventuali manomissioni, secondo quanto indicato dalle disposizioni di legge (T.U. 445 del 2000). Il sistema presenta diversi livelli di sicurezza attraverso:

- a) Login al sistema: ciascun utente abilitato possiede una username e password univoca;
- b) Massimo livello di accesso al sistema da parte del responsabile della tenuta del servizio di protocollo;
- c) Generazione di backup con frequenza giornaliera (incrementali).

### 3.3 Requisiti di sicurezza del sistema operativo del pc server:

- a) univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- b) protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- c) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- d) la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne la identificazione;
- e) Tracciamento da parte del sistema di protocollo informatico di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e individuazione del suo autore;
- f) Protezione delle registrazioni di tracciamento da modifiche non autorizzate. Le registrazioni inerenti agli eventi di modifica delle informazioni e i relativi autori vengono memorizzate con garanzia di immodificabilità da parte di utenti non autorizzati e privi degli adeguati diritti di accesso.

## 4 MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LA FORMAZIONE E LO SCAMBIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'Azienda.

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

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

- ricevuto;
- inviato;

- interno formale;
- interno informale.

Il documento amministrativo oggetto di scambio, in termini tecnologici, è così classificabile:

- informatico;
- analogico.

Secondo quanto previsto dall'art. 40 del decreto legislativo n. 82/2005, così modificato dall'art. 27, comma 1, lett. a), D.Lgs. 30 dicembre 2010, n. 235 "1. Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71"

Tuttavia, soprattutto nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali da parte dell'amministrazione, il documento amministrativo può essere disponibile anche nella forma analogica.

#### **4.1 Documento ricevuto**

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

Un documento informatico può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
2. su supporto rimovibile quale, ad esempio, cd rom, dvd, floppy disk, tape, pen drive, consegnato direttamente alla UOP o inviato per posta convenzionale o corriere.

Un documento analogico può essere recapitato:

1. a mezzo posta convenzionale o corriere;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. per telegramma;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato, o tramite una persona dallo stesso delegata, all'Ufficio protocollo o agli Uffici competenti aperti al pubblico.

#### **4.2 Documento inviato**

Per documenti inviati si intendono i documenti prodotti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e che hanno rilevanza giuridico- probatoria. La registrazione dei documenti inviati è effettuata dall'addetto al Protocollo. In nessun caso l'addetto al protocollo è autorizzato a fornire numeri di protocollo richiesti telefonicamente o con qualsiasi altro mezzo essendo tenuto ad eseguire le operazioni di registrazione del protocollo e segnatura sui documenti disponibili, che dovranno essere consegnati firmati e completi. Nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, corriere o altro mezzo che richieda una qualche documentazione da allegare alla busta, la relativa modulistica viene compilata a cura dei Responsabili del Procedimento e/o delle Unità Operative mittenti.

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta in uso. In caso contrario, il documento informatico viene riversato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasporto al destinatario. I Responsabili del procedimento e/o le Unità Operative mittenti dovranno indicare sul documento gli indirizzi di pec o e-mail ai quali sono destinati i documenti. L'Ufficio Protocollo, in caso di spedizione tramite pec, controllerà l'avvenuta presa in carico e consegna del documento da parte del sistema.

### 4.3 Documento interno

Per documenti interni si intendono i documenti scambiati tra le Aree, i Servizi e/o le Unità Operative dell'Azienda.

Essi si distinguono in:

- documenti con preminente carattere informativo;
- documenti con preminente carattere giuridico-probatorio.

I documenti interni con preminente carattere informativo sono memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici, anche tramite e-mail, e di norma non vanno protocollati.

I documenti interni con preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, e, come tali, devono essere protocollati secondo le disposizioni previste nelle sezioni seguenti.

I documenti interni formati con tecnologie informatiche: lo scambio tra Servizi/Uffici di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, avviene di norma per mezzo della posta elettronica convenzionale. Il documento informatico scambiato viene prima sottoscritto con firma digitale e poi protocollato.

Nella fase transitoria di migrazione verso la completa gestione informatica dei documenti, il documento interno formale può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno dell'Azienda. In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa e successivamente protocollato.

### 4.4 Documento informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti; l'art. 20 del decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, così modificato dall'art. 13, comma 1, lett. a), D.Lgs. 30 dicembre 2010, n. 235, prevede che: "1. Il documento informatico da chiunque formato, la memorizzazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici conformi alle regole tecniche di cui all'articolo 71 sono validi e rilevanti agli effetti di legge, ai sensi delle disposizioni del presente codice."

Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale soddisfa il requisito legale della forma scritta se formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 del D.Lgs. 82/2005 citato che garantiscano l'identificabilità dell'autore e l'integrità del documento.

Le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi dell'articolo 71 citato; la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale.

Con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico.

#### 4.5 Documento analogico - cartaceo

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

Di seguito si farà riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor ) e poi stampata.

In quest'ultimo caso, si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali, in possesso di tutti i requisiti di garanzia e d'informazione del mittente e del destinatario, stampato su carta intestata e munito di firma autografa.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure di conservazione sostitutiva, descritte nel seguito del manuale.

#### 4.6 Formazione dei documenti - Aspetti operativi

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici, come previsto dalla vigente normativa.

Ogni documento formato per essere inoltrato formalmente all'esterno o all'interno:

- deve trattare un unico argomento, indicato dall'autore, in maniera sintetica ma esaustiva, nello spazio riservato all'oggetto;
- deve essere identificato univocamente da un solo numero di protocollo;
- può fare riferimento a più fascicoli.

Le firme necessarie alla redazione e perfezionamento, sotto il profilo giuridico, del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti informatici sono definite dai responsabili dei singoli Servizi/Uffici competenti.

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

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

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- la data (giorno, mese, anno)<sup>1</sup>;
- il numero di protocollo<sup>2</sup>;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto;

<sup>1</sup> Questo valore è riportato all'interno dell'etichetta di segnature del protocollo

<sup>2</sup> Idem c.s.

- sottoscrizione digitale del Responsabile del Procedimento amministrativo e/o del responsabile del provvedimento finale, se trattasi di documento digitale;
- sottoscrizione autografa del responsabile del procedimento amministrativo e/o del responsabile del provvedimento finale, se trattasi di documento cartaceo.

#### 4.7 Formazione dei documenti informatici - Aspetti operativi

I documenti dell'Azienda sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati PDF, XML e TIFF.

I documenti informatici redatti dall'Azienda con altri prodotti di text editor sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF, XML e TIFF), come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Al documento informatico immodificabile vengono associati i metadati che sono stati generati durante la sua formazione. L'insieme minimo dei metadati, come definiti nell'allegato 5 al DPCM 13 novembre 2014 ("Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici"), è costituito da:

- a) l'identificativo univoco e persistente;
- b) il riferimento temporale;
- c) l'oggetto;
- d) il soggetto che ha formato il documento;
- e) l'eventuale destinatario;
- f) l'impronta del documento informatico.

Eventuali ulteriori metadati sono definiti in funzione del contesto e delle necessità gestionali e conservative garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'Azienda di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad 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 della stessa AOO e con AOO diverse.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno della Azienda, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici di cui al DPCM 13 novembre 2014 ("Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici").

#### 4.8 Sottoscrizione di documenti informatici

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

I documenti informatici prodotti dall'Azienda, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, al fine di garantirne l'immodificabilità, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione (vedi Allegato 2 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014).

#### 4.9 Requisiti degli strumenti informatici di scambio

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di sicurezza di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno dell'Azienda;
- l'interconnessione tra i Servizi e/o gli Uffici, nel caso di documenti interni formali;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

#### 4.10 Firma digitale

Lo strumento che soddisfa i primi tre requisiti di cui al precedente paragrafo 4.9 è la firma digitale, utilizzata per inviare e ricevere documenti per l'Azienda, per sottoscrivere documenti, compresa la copia giornaliera del registro di protocollo e di riversamento, o qualsiasi altro *file* digitale con valenza giuridico-probatoria.

I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità. Tale processo si realizza con modalità conformi a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.

#### 4.11 Verifica delle firme nel Sistema di protocollo per i formati .p7m

Nel Sistema di protocollo sono previste funzioni automatiche di verifica della firma digitale apposta dall'utente sui documenti e sugli eventuali allegati da fascicolare. La sequenza delle operazioni previste è la seguente.

- apertura della busta "virtuale" contenente il documento firmato;
- verifica della validità del certificato; questa attività è realizzata verificando *on-line* le *Certificate Revocation List* (CRL) con una periodicità predefinibile parametricamente nel modulo GEDOC. Una giacenza in memoria temporanea (*cache*) di un'ora è considerata accettabile;
- verifica della firma (o delle firme multiple) con funzioni Java standard; in particolare, viene calcolata l'impronta del documento e verificata con quella contenuta nella busta "logica";
- verifica dell'utilizzo, nell'apposizione della firma, di un certificato emesso da una *Certification Authority* (CA) presente nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati e segnalazione all'operatore di protocollo dell'esito della verifica;
- aggiornamento della lista delle CA accreditate presso l'AgID con periodicità settimanale;
- trasformazione del documento in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia (PDF o XML o TIFF) e attribuzione della segnatura di protocollo;

- inserimento nel sistema documentale del Sistema di protocollo (modulo GEDOC) sia del documento originale firmato, sia del documento in chiaro;
- archiviazione delle componenti verificate e dei dati dei firmatari rilevati dal certificato in una tabella del database del Sistema di protocollo per accelerare successive attività di verifica di altri documenti ricevuti.

#### **4.12 Uso della posta elettronica certificata**

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

Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo (cfr. par. 3.5 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici).

Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento da una AOO a un'altra utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- redigere il documento con un sistema di videoscrittura;
- inserire i dati del destinatario (almeno: denominazione, indirizzo, casella di posta elettronica); firmare il documento (ed eventualmente associare il riferimento temporale al documento firmato); inviare il messaggio contenente il documento firmato digitalmente alla casella interna associata al protocollo oppure salvare il file in una directory comune dalla quale verrà prelevato dall'Ufficio protocollo per i successivi adempimenti;
- assegnare il numero di protocollo in uscita al documento firmato digitalmente;
- invio del messaggio contenente il documento firmato e protocollato in uscita alla casella di posta istituzionale del destinatario.

"Ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione della AOO ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.

I messaggi di ritorno, che sono classificati in:

- conferma di ricezione;
- notifica di eccezione;
- aggiornamento di conferma;
- annullamento di protocollazione;

sono scambiati in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da una AOO e sono codificati secondo lo stesso standard MIME.

Il servizio di posta elettronica certificata è strettamente correlato all'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA), dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle AOO.

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

## 5 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

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

L'Ufficio Protocollo non effettua fotocopie della corrispondenza trattata, sia in ingresso che in uscita.

### 5.1 Generalità

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno della Azienda si fa riferimento ai diagrammi di flusso riportati nelle pagine seguenti.

Tali flussi sono stati predisposti prendendo in esame i documenti che possono avere rilevanza giuridico probatoria. Essi si riferiscono ai documenti:

- ricevuti dalla Azienda, dall'esterno o anche dall'interno se destinati ad essere ritrasmessi in modo formale in seno alla Azienda stessa;
- inviati dalla Azienda all'esterno o anche all'interno in modo formale.

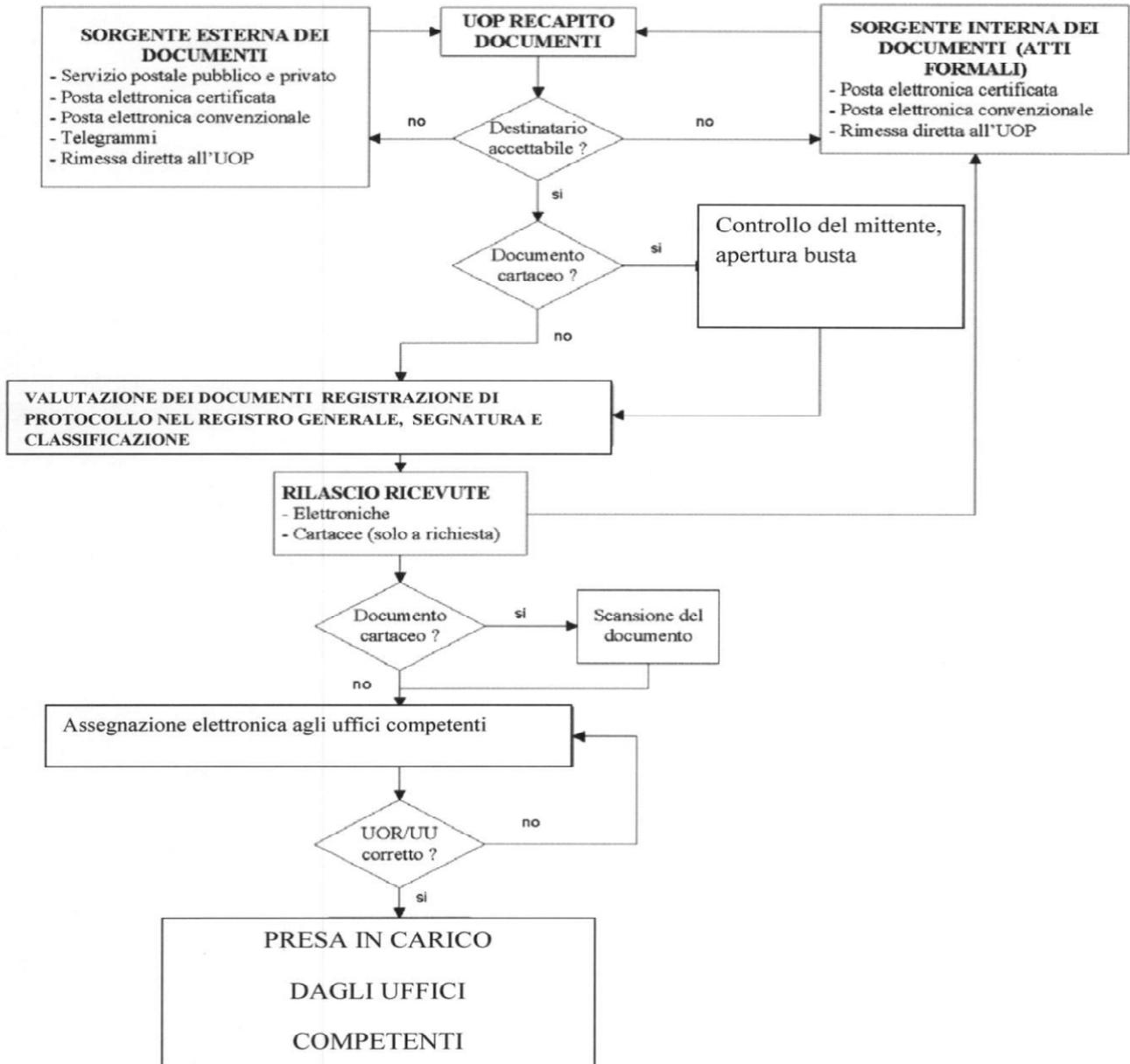
Per comunicazione informale tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni è ricevuto e trasmesso per posta elettronica interna e non interessa il sistema di protocollo.

### 5.2 Smistamento di competenza

- I documenti ricevuti dall'Ufficio protocollo, dopo essere stati registrati e classificati, e , se trattasi di documento cartaceo, scansionati, sono assegnati al Dirigente di Area/Responsabile del servizio, individuato in base al modello delle competenze così come definito dall'organigramma e funzionigramma.
- Il Dirigente di Area è incaricato della gestione del procedimento o dell'affare cui il documento è relativo. Il Dirigente provvederà assegnare a sè o altri la responsabilità del procedimento o dell'affare individuando il Responsabile del procedimento all'interno della propria Area.
- Il Dirigente o il Responsabile del procedimento, se persona diversa dal Dirigente, possono, qualora il documento non sia di loro competenza, restituirlo al servizio protocollo che provvederà ad una nuova assegnazione.

### 5.3 Invio dei documenti verso servizi/uffici interni all'Azienda.

- Il documento inviato da un'Area ad un'altra Area, da una Unità di Progetto, da un Servizio all'altro o Organo Istituzionale Interno Presidente, Consiglio, Direttore, Revisori, OIV ecc. viene protocollato come documento interno (protocollo tra uffici).



### 5.2.1 Provenienza esterna dei documenti

Oltre quelli richiamati nel capitolo precedente, i documenti trasmessi da soggetti esterni all'Azienda possono essere, tra gli altri, eventuali supporti digitali rimovibili allegati a documenti cartacei. Questi documenti sono recapitati all'Ufficio Protocollo.

I documenti che transitano attraverso il servizio postale (pubblico o privato), indirizzati a tutta l'amministrazione, sono consegnati quotidianamente all'Ufficio Protocollo, che si fa carico di selezionare e smistare la corrispondenza.

### 5.2.2 Provenienza di documenti interni formali

Per sorgente interna dei documenti si intende qualunque Servizio/Ufficio che invia formalmente la propria corrispondenza all'Ufficio Protocollo per essere, a sua volta, trasmessa, nelle forme opportune, ad altro Servizio/Ufficio della stessa Azienda.

Il documento è, di norma, di tipo analogico secondo i formati standard illustrati nel precedente capitolo. In questo caso, il mezzo di recapito della corrispondenza considerato è la posta interna.

### 5.2.3 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale

Di norma, la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale che è accessibile solo all'Ufficio Protocollo.

Quando i documenti informatici pervengono all'Ufficio Protocollo, la stessa unità, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento, procede alla registrazione di protocollo ed alla assegnazione ai Servizi di competenza.

Nel caso in cui venga recapitato per errore un documento indirizzato ad altro destinatario lo stesso è restituito al mittente con le modalità che saranno successivamente illustrate.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti, recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati.

Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente, ovvero non siano dotati di firma elettronica e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è inserito nel sistema di gestione documentale con il formato di origine apponendo la dicitura "documento ricevuto via posta elettronica" e successivamente protocollato, smistato, assegnato e gestito. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quello di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA).

Il personale dell'Ufficio Protocollo controlla quotidianamente i messaggi pervenuti nella casella di posta istituzionale e verifica se sono da protocollare.

### 5.2.4 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale

Nel caso in cui il messaggio viene ricevuto su una casella di posta elettronica non istituzionale o comunque non destinata al servizio di protocollazione, il messaggio stesso viene inoltrato alla casella di posta istituzionale.

I controlli effettuati sul messaggio sono quelli richiamati nel paragrafo precedente.

### 5.2.5 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica.

Nei casi in cui con un documento cartaceo sono trasmessi allegati su supporto rimovibile, considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di *file* digitali, l'Azienda si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti quei documenti informatici così ricevuti che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.

Superata questa fase, il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e adempimenti del caso.

### **5.2.6 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale o consegna diretta**

La protocollazione e lo smistamento della corrispondenza in arrivo spettano unicamente all'Ufficio Protocollo a cui deve essere convogliata tutta la documentazione comunque pervenuta all'Azienda dall'esterno.

I documenti consegnati a mano agli uffici utente, se sono soggetti a registrazione di protocollo, sono fatti pervenire, a cura del personale che li riceve e nell'arco della stessa giornata, all'Ufficio Protocollo

I documenti che transitano attraverso il servizio postale vengono inoltrati dal postino e consegnati direttamente all'Ufficio Protocollo, che svolgerà le operazioni di apertura, registrazione di protocollo ed assegnazione ai Servizi competenti.

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

La corrispondenza relativa a bandi di gara non viene aperta, ma viene registrata al protocollo con la segnatura applicata sull'esterno del plico e successivamente consegnata chiusa all'Ufficio competente.

La corrispondenza personale non viene aperta nè protocollata, ma consegnata al destinatario: questi ne valuterà il contenuto e, nel caso dovesse riguardare l'amministrazione, provvederà a inoltrarla all'Ufficio protocollo per la registrazione.

La corrispondenza ricevuta via telegramma, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, è trattata come un documento cartaceo.

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

La corrispondenza in ingresso è, di norma, aperta lo stesso giorno lavorativo in cui è pervenuta. Essa viene assegnata contestualmente all'apertura, con indicazione manuale del destinatario sul documento medesimo, e protocollata.

### **5.2.7 Errata ricezione di documenti digitali**

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta istituzionale dell'Azienda, o in una casella non istituzionale, messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - Non di competenza di questa Azienda".

### **5.2.8 Errata ricezione di documenti cartacei**

Se la busta è indirizzata ad altra amministrazione ed è ancora chiusa, viene restituita al servizio postale per il recapito all'indirizzo corretto.

### **5.2.9 Attività di protocollazione dei documenti**

Superati tutti i controlli precedentemente descritti i documenti, digitali o analogici, sono protocollati e gestiti secondo gli standard e le modalità indicate nel dettaglio nel capitolo 11 (Modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico).

### **5.2.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici**

La ricezione di documenti comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, l'altra al servizio di protocollazione informatica.

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'Azienda con gli standard specifici.

Il sistema di protocollazione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni vigenti, provvede alla formazione e all'invio al mittente di uno dei seguenti messaggi:

- *messaggio di conferma di protocollazione*: un messaggio che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto. Si differenzia da altre forme di ricevute di recapito generate dal servizio di posta elettronica dell'Azienda in quanto segnala l'avvenuta protocollazione del documento, e quindi l'effettiva presa in carico;
- *messaggio di notifica di eccezione*: un messaggio che notifica la rilevazione di una anomalia in un messaggio ricevuto;
- *messaggio di annullamento di protocollazione*: un messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza;
- *messaggio di aggiornamento di protocollazione*: un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza.

### **5.2.11 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei**

Gli addetti all'Ufficio protocollo non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione.

La semplice apposizione del timbro datario non ha alcun valore giuridico e non comporta alcuna responsabilità del personale dell'Ufficio Protocollo in merito alla ricezione ed all'assegnazione del documento.

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente all'Ufficio Protocollo dal mittente, o da altra persona incaricata, ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio Protocollo che lo riceve è autorizzato a:

- fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento;
- apporre gli estremi della segnatura se contestualmente alla ricezione avviene anche la protocollazione;
- consegnare la ricevuta di presa in carico del documento prodotta da sistema di protocollo.

Nel caso di corrispondenza pervenuta ad un Ufficio diverso, questa deve consegnarla all'Ufficio Protocollo allo scopo di ottenere una ricevuta valida.

## **6 REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO**

Le registrazioni di protocollo informatico, l'operazione di "segnatura" e la registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione sono effettuate attraverso il Software di protocollo.

Il sistema di sicurezza garantisce la protezione di tali informazioni sulla base della relativa architettura tecnologica, sui controlli d'accesso e i livelli di autorizzazione realizzati.

### **6.1 Il registro di protocollo come atto pubblico**

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

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

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di ulteriormente tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni e di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il registro informatico di protocollo, è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, che garantisce l'immodificabilità del contenuto, secondo le Regole tecniche per la Conservazione elettronica.

## **6.2 Unicità del protocollo**

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e rigidamente progressiva, garantita dal sistema informatico in uso. Essa si chiude il 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 all'inizio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo è costituito da sole cifre numeriche.

## **6.3 Elementi essenziali della registrazione di Protocollo**

Tutti i documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi devono essere protocollati.

Il registro di protocollo, come affermato in precedenza, da un punto di vista giuridico è un atto pubblico destinato a far fede della data di ricevimento o di spedizione dei documenti trattati da una pubblica amministrazione, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti. Ciascun documento, prodotto o ricevuto dall'Azienda, può essere univocamente identificato attraverso quattro elementi essenziali, più uno per i documenti informatici (file):

Il numero di protocollo (che deve essere unico per ciascun documento);

La data di arrivo o di partenza;

Il mittente o destinatario;

L'oggetto,

Il software in uso garantisce la veridicità delle registrazioni attraverso l'interrelazione costante ed immodificabile degli elementi essenziali.

## **6.4 Registratura.**

Il protocollo attesta, per un determinato documento, data e provenienza e ad esso attribuire una classificazione sulla base del Titolare. All'atto della protocollazione vanno notati i seguenti elementi:

data di registrazione;

numero di protocollo;

mittente per il documento in arrivo; destinatario per il documento in partenza;

oggetto;

numero degli allegati;

descrizione degli allegati.

L'insieme di tali elementi è denominato «Registratura».

Il sistema prevede anche la registrazione, se documento in arrivo e se disponibili, dei seguenti elementi:

data del documento ricevuto;

numero di protocollo del documento ricevuto.

### **6.5 Segnatura sul documento cartaceo**

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo in modo da consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. La registrazione e la segnatura costituiscono un'operazione unica e contestuale avente entrambe la natura di atto pubblico. Sul documento in arrivo la segnatura viene posta attraverso l'apposizione sul documento di una etichetta prodotta dal software in uso riportante un codice a barre e le seguenti informazioni:

indicazione della denominazione dell'Area Organizzativa Omogenea:

elementi della registratura: data e numero di registrazione;

elementi per la gestione del documento: Titolo, Classe, Fascicolo ;

### **6.6 Competenze - Attribuzioni**

Per i documenti in arrivo e per i documenti interni:

L'addetto all'Ufficio Protocollo provvede:

all'apposizione della classificazione (titolo, classe e fascicolo) in base al titolario in uso (allegato 1), del numero e della data di registrazione, nonché del Servizio di competenza e di altri Servizi oppure Organi individuati in copia per conoscenza;

alla eventuale correzione dell'errato smistamento ad un Servizio.

Per i documenti in partenza:

L'addetto all'Ufficio Protocollo provvede ad apporre sul documento originale in uscita l'etichetta con i dati identificativi sopra riportati.

### **6.7 Conservazione delle rappresentazioni digitali di documenti cartacei**

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

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;

verifica della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite;

collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo in modo non modificabile;

memorizzazione delle immagini su supporto informatico, in modo non modificabile.

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei sono archiviate, secondo le regole vigenti, su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile al termine del processo di scansione.

I documenti cartacei dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine e conservazione sostitutiva vengono inviati ai Servizi/Uffici destinatari per le operazioni di conservazione.

I documenti con più destinatari, sono riprodotti in formato immagine ed assegnati solo in formato elettronico. Il documento cartaceo originale viene inviato al primo destinatario.

L'originale dei documenti di carattere generale, politico e di rilevanza per tutta l'Azienda vengono conservati presso l'archivio generale.

## 6.8 Il protocollo riservato

Sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al protocollo unico per:

documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;

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

documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa; (di carattere politico o gestionale).

le tipologie di documenti individuati dalla normativa vigente (in particolare dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241, dall'art. 8 del DPR 27 giugno 1992 n. 352 e dalla serie di norme collegate al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196);

I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto Protocollo riservato, cioè ad un repertorio collegato al protocollo unico.

Le tipologie di documenti da registrare nel protocollo riservato sono individuati dal responsabile del protocollo in collaborazione con gli organi monocratici (Presidente, Direttore e Dirigenti).

Le procedure adottate per la gestione dei documenti e dei procedimenti amministrativi ad accesso riservato, comprese la protocollazione, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi. La loro riproduzione digitale è visibile solo agli incaricati del trattamento.

Il complesso dei documenti registrati con il protocollo riservato costituisce l'archivio particolare o riservato.

I documenti dell'archivio riservato divengono consultabili alla scadenza dei termini indicati dalla normativa vigente. Motivate richieste di consultazione potranno essere accolte prima della scadenza dei termini con le procedure previste dalla normativa vigente.

A salvaguardia dei dati personali, il documento viene trasmesso in busta chiusa sigillata e firmata sui lembi di chiusura dal responsabile del protocollo direttamente al Responsabile del Procedimento.

## 6.9 Annullamento di una registrazione

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo solo attraverso l'apposizione della dicitura «annullato», che deve essere effettuata in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza e da non alterare le informazioni registrate negli elementi obbligatori del protocollo.

Solo il responsabile del servizio di protocollo informatico è autorizzato ad annullare i documenti.

Nel record di protocollo devono apparire, in forma ben visibile, oltre agli elementi già indicati, anche data e ora dell'annullamento, nonché il codice identificativo dell'operatore che ha effettuato l'annullamento.

## 6.10 Documenti da non protocollare

gazzette ufficiali

bollettini ufficiali P.A.

notiziari PA.

materiali statistici

atti preparatori interni

giornali

riviste

libri

materiali pubblicitari

inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi

lettere accompagnatorie di fatture

avvisi di pagamento – comunicazioni di bonifici bancari

comunicazione da parte di enti di bandi di concorso, di domande da presentare entro ...

bandi di altri enti

deliberazioni

determinazioni dirigenziali

dispositivi di pagamento

Biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti ecc)

Allegati, se accompagnati da lettera di trasmissione, ivi compresi gli elaborati tecnici;

Listini prezzi;

Documentazione già soggetta, direttamente o indirettamente, a registrazione particolare (es., vaglia, assegni, ).

Richieste di rimborso spese e missioni

Le ricevute di ritorno delle raccomandate A.R

Documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico - amministrativa presente o futura

Corsi di aggiornamento

Certificati di malattia, autocertificazioni di visite mediche e/o di esami clinici;

Variatione sedi ed anagrafe ditte fornitrici;

Solleciti di pagamento (salvo che non costituiscano diffida);

### **6.11 Documenti la cui protocollazione non è obbligatoria**

Fatture

Preventivi di terzi

Richieste ferie avanzate con modulistica interna

Richieste permessi avanzate con modulistica interna

Convocazioni ad incontri o riunioni e corsi di formazione interni

## **7 CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO**

Qui di seguito vengono fornite alcune indicazioni pratiche riguardo ai comportamenti operativi da adottare di fronte ad alcune situazioni che accadono comunemente negli uffici di registrazione:

### **7.1 Lettere anonime**

Il protocollista, sulla base delle regole stabilite dal Responsabile del Servizio di Protocollo attestanti la certezza giuridica di data, forma e provenienza per ogni documento, deve attestare che un determinato documento così come si registra è pervenuto. Si tratta dunque di una delicata competenza di tipo notarile, attestante la certezza giuridica di data, forma e provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto, vanno protocollate.

In questi casi, la procedura prevede l'utilizzo del protocollo riservato al fine di evitare di diffondere e divulgare notizie ed informazioni delle quali non è possibile una completa valutazione.

Vista in chiave storiografica, la lettera anonima diventa un documento importante in sé e comunque una cartina di tornasole, pur di parte e sicuramente non politically correct, per comprendere e interpretare vicende e attività che altrimenti sfuggirebbero ai documenti ufficiali.

### **7.2 Lettere priva di firma**

Le lettere prive di firma vanno protocollate. Non compete all'ufficio di protocollo l'eventuale correzione dell'errore/omissione al fine di non incorrere, anche se involontariamente, nel danneggiamento di terzi.

La funzione notarile del protocollo (cioè della registratura) è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso.

Sarà poi compito del Responsabile del procedimento valutare, caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad un affare o un determinato procedimento amministrativo, se la lettera priva di firma è ritenuta valida o quant'altro.

### **7.3 Registrazione "a fronte"**

Ogni documento è individuato da un unico numero di protocollo. Non è pertanto consentita la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza, neppure se l'affare si esaurisce con la risposta e neppure se la registrazione avviene nel medesimo giorno lavorativo.

### **7.4 Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei**

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

### **7.5 Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi e borse di studio**

La corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dell'interessato o persona delegata, viene protocollata al momento della presentazione, dando ricevuta di avvenuta consegna con gli estremi della segnatura di protocollo.

Analogamente è riservata alla corrispondenza ricevuta in formato digitale o per posta.

In caso di eccessivo carico, i documenti ricevuti con rimessa diretta saranno accantonati e protocollati in differita (come di seguito descritto) e al mittente viene rilasciata ugualmente ricevuta senza gli estremi del protocollo ma parimenti valida per la finalità perseguita.

### **7.6 Protocollazione di documenti cartacei inerenti gare di appalto**

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" - "preventivo" o simili, o comunque dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma viene

protocollata in arrivo con l'apposizione della segnatura, della data e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, e viene inviata all'Unità operativa competente.

È compito dell'Unità operativa in argomento provvedere alla custodia delle buste o dei contenitori in genere protocollati, con mezzi idonei, sino all'espletamento della gara stessa.

Dopo l'apertura delle buste è cura dell'Unità operativa che gestisce la gara d'appalto riportare gli estremi di protocollo riportati sulla confezione esterna su tutti i documenti in esse contenuti.

Per motivi organizzativi tutti gli Uffici sono tenuti ad informare preventivamente Servizio Protocollo in relazione alle scadenze di concorsi, gare, bandi di ogni genere.

### **7.7 Protocolli urgenti**

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

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

Tale procedura viene osservata sia per protocolli su documenti in arrivo che in partenza, ricordando per questi ultimi che non vengono anticipati protocolli su copie in qualsiasi modo fatte pervenire al Servizio di protocollo.

### **7.8 Corrispondenza personale o riservata**

La corrispondenza nominativamente intestata è regolarmente aperta dagli uffici incaricati della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale".

La corrispondenza con la dicitura "riservata" o "personale" non è aperta e viene consegnata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averne preso visione, se valuta che i documenti ricevuti non siano personali, è tenuto a trasmetterli al Servizio Protocollo.

### **7.9 Integrazioni documentarie**

Si precisa che chi effettua le operazioni di registrazione a protocollo non è tenuto a sindacare sulla congruità formale e sostanziale della documentazione presentata, ma descrive il documento ed eventuali allegati.

Tale verifica spetta al Responsabile del procedimento amministrativo, che deve comunicare all'interessato la necessità di eventuali integrazioni, indicare con precisione l'indirizzo al quale inviarle, specificare se l'assenza della documentazione comporta interruzione o sospensione del procedimento.

I documenti presentati ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati sul protocollo generale ed inseriti nel fascicolo relativo.

### **7.10 Posta elettronica (PEC)**

I messaggi di posta elettronica che soddisfano i requisiti indicati dalla normativa vigente (mittente certo) vanno protocollati.

A tal fine, l'ASP REGGIO EMILIA – Città Delle Persone, fin da ora, individua una casella di posta elettronica istituzionale certificata alla quale far pervenire la corrispondenza:

Verranno protocollati solo i messaggi inviati alla casella istituzionale di posta elettronica o a questa reindirizzati .

Qualora il messaggio di posta elettronica pervenga ad una casella diversa da quella istituzionale, si dovrà scegliere una delle seguenti modalità:

il messaggio dovrà essere restituito al mittente con l'indicazione della casella di posta adibita alla protocollazione;

il messaggio dovrà essere reindirizzato alla casella istituzionale di posta elettronica e, per conoscenza, al mittente.

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dall'AIPA, e si renda necessario attribuire, comunque, efficacia probatoria, il messaggio (o il documento trasmesso) devono essere, di norma, stampati con l'apposizione della dicitura "documento ricevuto via posta elettronica" e, successivamente protocollati, smistati, assegnati, gestiti e conservati come documenti cartacei.

### **7.11 Documenti in partenza con più destinatari**

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo è unica ed è quella associata al documento informatico originale da cui sono state prodotte le copie cartacee da inviare a più destinatari. E' autorizzata la spedizione di copie dell'originale utilizzando la procedura di seguito indicata:

Nella registrazione di protocollo può essere riportato il nominativo del primo destinatario con la seguente indicazione: «e altri. vedi elenco allegato alla minuta». In questo caso alla registrazione di protocollo va associato il file contenente l'elenco dei destinatari messo a disposizione dal Responsabile del procedimento, mentre l'elenco cartaceo dei destinatari va vistato dal responsabile del procedimento e allegato alla minuta.

## **8. SPEDIZIONE E AFFRANCATURA DEI DOCUMENTI IN PARTENZA**

In questo capitolo vengono descritte le modalità di affrancatura e spedizione dei documenti in partenza.

### **8.1 Documenti in partenza**

Il documento in partenza è quello formato dall'Amministrazione, nell'esercizio delle proprie competenze, e destinato a terzi esterni.

L'Ufficio protocollo provvede direttamente alle operazioni di spedizione della corrispondenza in partenza comprensive di: affrancatura ed eventuale pesatura, stesura delle distinte di raccomandate compilate dagli uffici.

L'Ufficio protocollo conserva, di norma, copia dei documenti in partenza, il mittente accede al documento scansionato.

### **8.2 Affrancatura dei documenti in partenza**

L'Ufficio Protocollo provvede, in base alle regole dettate dagli operatori postali, alle operazioni di affrancatura della corrispondenza in partenza comprensive di:

affrancatura lettere ordinarie;

pesatura ed affrancatura corrispondente delle lettere soprappeso;

affrancatura lettere fuori formato;

stesura delle distinte di raccomandate italiane ed estere;

pesatura, affrancatura e registrazioni raccomandate estere.

La consegna dei documenti al Servizio Postale viene effettuato dal fattorino.

## **8.4 Conteggi spedizione corrispondenza**

L'Ufficio Protocollo provvede ad effettuare i conteggi relativi alle spese per la posta in partenza nel modo che segue:

conteggio giornaliero delle spese per l'affrancatura e calcolo saldo di deposito residuo;

conteggio mensile e compilazione modello delle spese complessive e saldo del deposito residuo.

## **9 GESTIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI (VINCOLO ARCHIVISTICO)**

In un sistema di gestione e tenuta dei documenti l'elemento rilevante non è tanto il singolo documento quanto l'unità archivisticamente rilevante data dall'insieme degli atti legati insieme da un vincolo di causalità necessario e spontaneo.

### **9.1 La gestione archivistica: Il fascicolo: individuazione, gestione e tenuta**

Il fascicolo, unità archivistica primaria, è individuato da tre elementi principali:

numero di repertorio, cioè un numero sequenziale all'interno dell'ultimo grado divisionale, attribuito da 1 a n;

oggetto, cioè una stringa di testo per descrivere compiutamente l'affare e/o il procedimento amministrativo di che trattasi;

data di apertura.

A questi due elementi vanno aggiunte le segnature archivistiche, cioè il Titolo e la Classe.

Ogni fascicolo è composto da un numero variabile di documenti e da un contenitore esterno, detto camicia, che costituisce parte integrante dello stesso fascicolo.

### **9.2 Mezzi di corredo**

Gli strumenti per descrivere un archivio (o un fondo o una serie o comunque delle unità archivistiche), a seconda del grado di analisi e dello scopo per il quale vengono approntati, possono essere un inventario, un repertorio, un elenco di consistenza, un elenco di versamento.

Lo strumento di reperimento più utilizzato nell'archivio corrente è il Titolario dei fascicoli, cioè l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascun titolo e riportante tutti i dati del fascicolo.

## **10. L'ARCHIVIO DI DEPOSITO**

### **10.1 Scarto, selezione e riordino dei documenti**

Nell'ambito della sezione di deposito dell'archivio viene effettuata la selezione della documentazione da conservare perennemente e lo scarto degli atti che l'Azienda non ritiene più opportuno conservare ulteriormente, allo scopo di conservare e garantire il corretto mantenimento e la funzionalità dell'archivio, nell'impossibilità pratica di conservare indiscriminatamente ogni documento.

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

La selezione viene effettuata sulla base del Massimario per l'eliminazione legale dei documenti, approvato dalla Soprintendenza Archivistica di Bologna.

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

I documenti e gli atti sottoposti a procedura di scarto sono devoluti gratuitamente secondo quanto stabilito dalla normativa corrente.

## **10.2 Versamento dei fascicoli**

Periodicamente e secondo un apposito piano di versamento (di norma una volta all'anno), ogni ufficio deve conferire al responsabile del protocollo informatico i fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari ad una trattazione corrente.

I fascicoli dovranno essere consegnati, di norma, ordinati, privi di minute con appunti personali se non strettamente collegati ed indispensabili all'affare trattato, senza fermagli mobili in metallo, elastici e/o camicie di plastica, materiali non idonei alla conservazione dei documenti in archivio.

Ricevuti i fascicoli e controllato il rispettivo titolare, il responsabile del protocollo informatico predisponde un elenco di consistenza.

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

I fascicoli relativi agli ospiti dimessi definitivamente entro sei mesi dalla dimissione.

## **10.3 Movimentazione dei fascicoli**

L'affidamento temporaneo di un fascicolo già versato da parte dell'Ufficio protocollo archivio ad una unità organizzativa responsabile o a personale autorizzato deve avvenire per il tempo strettamente necessario all'esaurimento di una procedura o di un procedimento amministrativo.

L'addetto all'archivio deve annotare l'avvenuta consegna in un file, nel quale riportare il nominativo del richiedente, data della richiesta, data della restituzione ed eventuali note sullo stato della documentazione così come si consegna e così come viene riconsegnata.

Non è consentita l'estrazione di documenti in originale dal fascicolo, che vanno anzi tenuti in ordine di sedimentazione rispettando il vincolo archivistico, cioè l'appartenenza di ogni documento alla rispettiva unità archivistica (fascicolo, sottofascicolo, inserto, etc.).

## **10.4 Definizione delle responsabilità delle unità organizzative**

Il responsabile del procedimento amministrativo è tenuto a conferire al responsabile del protocollo informatico i fascicoli relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi o comunque non più necessari ad una trattazione corrente, secondo la periodicità indicata nel precedente paragrafo 10.2.

# **11 MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA**

Il presente capitolo illustra le modalità di utilizzo del registro di emergenza, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente, prevista dal SdP.

## **11.1 Il registro di emergenza**

Qualora non fosse possibile fruire del Sistema di protocollo per una interruzione accidentale o programmata, l'Azienda è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione sono associati anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

### **11.2 Modalità di apertura del registro di emergenza**

Il Responsabile Ufficio protocollo assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non è possibile utilizzare la procedura informatica real-time, le operazioni di protocollo siano svolte sul registro di emergenza informatico su postazioni di lavoro operanti fuori linea.

Sul registro di emergenza sono riportate: la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del protocollo generale.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di durata non superiore ad una settimana.

### **11.3 Modalità di utilizzo del registro di emergenza**

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro, il numero totale di operazioni registrate manualmente.

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'Azienda.

Il formato delle registrazioni di protocollo, ovvero i campi obbligatori delle registrazioni, sono gli stessi previsti dal protocollo generale.

### **11.4 Modalità di chiusura e di recupero del registro di emergenza**

È compito del Responsabile dell'Ufficio protocollo verificare la chiusura del registro di emergenza.

È compito del Responsabile, o di un suo delegato, riportare dal registro di emergenza al registro di protocollo generale del sistema di protocollo le protocollazioni relative ai documenti protocollati in emergenza attraverso le postazioni di lavoro abilitate, entro cinque giorni dal ripristino delle funzionalità del Sistema.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del Sistema di protocollo, il Responsabile provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando, sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di chiusura.

## **12 APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE**

### **12.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale**

L'amministrazione adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del Direttore vicario, sentito il Responsabile del servizio di protocollo informatico.

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;

- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti.

### 12.2 Pubblicità del presente Manuale

Il presente manuale è disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

Copia del presente manuale è:

- resa disponibile nella intranet dell'Azienda;
- pubblicato sul sito istituzionale dell'amministrazione.

### 12.3 Operatività del presente manuale

Il presente manuale è operativo il primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione.

## ALLEGATO 1

### TITOLARIO

#### ASP REGGIO EMILIA – Città Delle Persone

TITOLO	CLASSE	DESCRIZIONE
1		ATTI GENERALI
1	1	STATUTO E MODIFICHE STATUTARIE
1	2	REGOLAMENTI E MANUALI
1	3	LOGO
1	4	ACCORDO DI PROGRAMMA E PROTOCOLLI
1	5	ARCHIVIO GENERALE
1	6	SISTEMA INFORMATIVO
1	7	POLITICHE DEL PERSONALE; ORDINAMENTO DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI
1	8	RELAZIONI CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI E DI RAPPRESENTANZA DEL PERSONALE
1	9	CONTROLLI ESTERNI
1	10	FORME ASSOCIATIVE E PARTECIPATIVE PER L'ESERCIZIO DI FUNZIONI E SERVIZI E ADESIONI AD ASSOCIAZIONI
1	11	INFORMAZIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO
1	12	ACCREDITAMENTO
1	13	ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

TITOLO	CLASSE	DESCRIZIONE
1	14	ASSOCIAZIONI DI RAPPRESENTANZA UTENTI E ASSOCIAZIONI A SOSTEGNO DELL'ATTIVITA' ISTITUZIONALE
2		ORGANI DI GOVERNO, GESTIONE, CONTROLLO, CONSULENZA E GARANZIA
2	1	ASSEMBLEA DEI SOCI
2	2	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
2	3	PRESIDENTE
2	4	VICEPRESIDENTE
2	5	ORGANO DI REVISIONE CONTABILE
2	6	DIRETTORE
2	7	ORGANI DI CONTROLLO INTERNI
2	8	ORGANI CONSULTIVI
3		AFFARI LEGALI
3	1	CONTENZIOSO
3	2	RESPONSABILITA' CIVILE PATRIMONALE VERSO TERZI, ASSICURAZIONI
3	3	PARERI E CONSULENZE LEGALI
4		RISORSE UMANE
4	1	CONCORSI, SELEZIONI E COLLOQUI
4	2	COMANDI E DISTACCHI, MOBILITA'
4	3	INQUADRAMENTI E APPLICAZIONE C C N L
4	4	TRATTAMENTO FISCALE, CONTRIBUTIVO E ASSICURATIVO
4	5	TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO - MEDICO COMPETENTE
4	6	SERVIZI AL PERSONALE SU RICHIESTA
4	7	FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO
4	8	COLLABORATORI ESTERNI
4	9	COLLABORAZIONE CON ISTITUTI DI FORMAZIONE E STAGE
4	10	ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

TITOLO	CLASSE	DESCRIZIONE
4	11	OBIETTIVI E VERIFICA DEI RISULTATI
4	12	CONVENZIONI PER COLLABORAZIONI CON ENTI DIVERSI
4	13	FASCICOLI DEL PERSONALE DIPENDENTE E INTERINALE
5		SERVIZI ALLA PERSONA
5	1	PROGETTI E INNOVAZIONI DEI SERVIZI
5	2	AMMISSIONI E RICHIESTE DI RICOVERO
5	3	POSIZIONE CARTELLE UTENTI ANZIANI
5	4	POSIZIONE CARTELLE UTENTI MINORENNI
5	5	POSIZIONE CARTELLE UTENTI DISABILI
5	6	ATTIVITA' RICREATIVE DI SOCIALIZZAZIONE
5	7	CONVENZIONI PER SERVIZI ALLA PERSONA
6		SERVIZI E STRUTTURE
6	1	AUTORIZZAZIONI AL FUNZIONAMENTO
6	2	SISTEMA DI ANALISI E CONTROLLI
6	3	CONTROLLI ISPETTIVI
6	4	SERVIZI RESIDENZIALI CRA - CASA DI RIPOSO - APPARTAMENTI PROTETTI
6	5	SERVIZI SEMIRESIDENZIALI ANZIANI - CD
6	6	SERVIZI RESIDENZIALI DISABILI
6	7	SERVIZI SEMIRESIDENZIALI DISABILI ADULTI - CD
6	8	COMUNITA' EDUCATIVE E FAMILIARI - RESIDENZIALI
6	9	CENTRI EDUCATIVI E FAMILIARI DIURNI
6	10	SERVIZI DIVERSI RIVOLTI A MINORENNI
6	11	SERVIZI DIVERSI RIVOLTI AD ANZIANI E DISABILI
7		RISORSE FINANZIARIE E PATRIMONIALI
7	1	DOCUMENTI CONTABILI
7	2	GESTIONE ENTRATE
7	3	SCRITTURE CONTABILI

TITOLO	CLASSE	DESCRIZIONE
7	4	RENDICONTO DELLA GESTIONE - ADEMPIMENTI E VERIFICHE CONTABILI
7	5	TESORERIA
7	6	BENI IMMOBILI
7	7	CONTRATTI DI LOCAZIONE
7	8	EVENTI CATASTROFALI
7	9	BENI MOBILI
7	10	CONVENZIONI PER ATTIVITA' LEGATE AL PATRIMONIO
7	11	RICHIESTE DI FINANZIAMENTO E SPONSORIZZAZIONI
8		ACQUISIZIONE DI BENI E SERVIZI - LAVORI PUBBLICI
8	1	DISPOSIZIONI NORMATIVE
8	2	GARE E CONTRATTI PER ACQUISTO DI BENI E SERVIZI
8	3	GARE E CONTRATTI LAVORI PUBBLICI
8	4	ACQUISTI (MEPA - ECONOMIA)