

MANUALE DI GESTIONE PROTOCOLLO ULSS 5 OVESTVICENTINO

(Adottato con deliberazione n. 474 del 09.09.2010)

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 Oggetto, finalità e ambito di applicazione.

1. Il presente manuale di gestione dei documenti è adottato ai sensi degli artt. 3 e 5 del DPCM 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico.
2. Esso disciplina le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali dell'Azienda Ulss 5 Ovestvicentino.

Art. 2 Definizioni.

1. Ai fini del presente regolamento si intende per:

amministrazione: Azienda Ulss 5 Ovestvicentino.

archiviazione digitale: il processo di memorizzazione, su qualsiasi idoneo supporto, di documenti digitali, anche informatici, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all'eventuale processo di conservazione.

archivio: il complesso dei documenti formati, ricevuti o utilizzati dall'amministrazione nel corso della sua attività.

archivio corrente: il complesso di documenti relativo ad affari ed ai procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione, o comunque verso i quali sussiste un interesse corrente.

archivio di deposito: il complesso dei documenti relativo ad affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso, ma non ancora destinati alla conservazione permanente ed alla consultazione da parte del pubblico.

archivio storico: il complesso dei documenti relativo ad affari esauriti e destinati, previa operazioni di selezione, alla conservazione permanente per garantirne in forma adeguata la consultazione al pubblico.

area organizzativa omogenea (AOO): in teoria si tratta di un insieme definito di unità organizzative che usufruiscono in modo omogeneo e coordinato di comuni servizi per la gestione di flussi documentali. In particolare, ciascuna AOO mette a disposizione delle unità organizzative aggregate il servizio di protocollazione dei documenti in entrata e uscita, utilizzando un'unica sequenza numerica propria dell'area stessa, rinnovata ogni anno solare.

casella istituzionale di posta elettronica: la casella di posta elettronica ufficiale dell'amministrazione o dell'AOO, accreditata nell'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA).

casella di posta elettronica certificata: casella di posta elettronica nella quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.

classificazione: è attività di organizzazione di tutti i documenti correnti di un ente pubblico -ricevuti, spediti e interni – indipendentemente dal fatto che siano registrati o meno al protocollo, secondo uno schema articolato di voci logiche che identificano funzioni, attività e materie. Il Piano di Classificazione, o Titolario, consiste quindi in uno schema di voci logiche, articolate in modo gerarchico e stabilite in maniera uniforme, rispondente alle funzioni dell'Ente e non alla sua struttura organizzativa.

conservazione digitale: il processo effettuato con le modalità di cui agli artt. 3 e 4 della Deliberazione AIPA 13 dicembre 2001 n. 42.

fascicolo: l'unità di base indivisibile di un archivio che raccoglie i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad un affare.

firma digitale: un articolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata.

gestione dei documenti: insieme delle attività finalizzate alla formazione, ricezione, registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti formati o acquisiti dall'amministrazione, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

gestione documentale avanzata: coinvolge nel processo di informatizzazione tutti gli uffici per consentire l'accesso per via informatica ai documenti organizzati in un sistema strutturato di informazioni tali da formare un sistema informativo completo. Essa prevede la gestione di tutti i documenti, non solo protocollati ma anche interni.

gestione documentale di base: prevede la registrazione con trattamento delle immagini tramite acquisizione del cartaceo con lo scanner; la classificazione dei documenti (titolario); l'assegnazione per via telematica al destinatario; la fascicolazione da parte del destinatario.

prontuario di selezione o massimario di scarto: elenco nel quale è descritta la tipologia dei documenti prodotti e il relativo tempo di conservazione.

nucleo minimo di protocollo: si tratta della gestione informatica dei documenti in modalità base. E' caratterizzato dalle seguenti attività: registrazione in un archivio informatico delle informazioni riguardanti un documento(numero-data-mittente/destinatario-oggetto ecc.) segnatura sul documento delle informazioni riguardanti il documento stesso (AOO-numero-data) classificazione d'archivio per una corretta organizzazione dei documenti-indicazione dell'assegnatario per competenza/conoscenza.

protocollo: l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo giuridico e gestionale; la registrazione è costituita di elementi obbligatori non modificabili, elementi obbligatori modificabili ed elementi non obbligatori.

registro di protocollo: è la fonte conoscitiva del giorno di arrivo o partenza di un determinato documento, identificato obbligatoriamente da numero progressivo annuale, data, mittente, destinatario, sintesi del contenuto (oggetto); il registro può contenere molte altre informazioni non obbligatorie.

segnatura di protocollo: l'apposizione o associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni che consentono di identificare/individuare in modo inequivocabile il documento stesso.

sistema di gestione informatica dei documenti: insieme delle risorse di calcolo, apparati, reti di comunicazione e procedure informatiche utilizzati dall'Amministrazione per la gestione dei documenti.

testo unico: D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.

workflow documentale: la gestione informatizzata dei flussi documentali all'interno di procedimenti, procedure e processi.

CAPO II DOCUMENTI

Art. 3 Caratteri formali della corrispondenza

1. Si veda l'allegato n. 1, di cui alla nota del Direttore Generale 09/06/2009 prot. n. 20372.

Art. 4 Caratteristiche fisiche dei documenti

1. Al fine di garantirne la durata e la leggibilità, i supporti dei documenti cartacei destinati alla conservazione illimitata, devono essere conformi alle norme tecniche

Uni per la carta durevole. Analogamente, nella scelta dei prodotti per la stampa, quali inchiostri, nastri e simili e delle tecniche di stampa è data preferenza a materiali e tecniche che assicurano caratteri indelebili.

2. I supporti per la conservazione di documenti informatici devono essere conformi alle caratteristiche previste dal D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 (Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa) e da ogni altra disposizione vigente in materia.

Art. 5 Documento informatico

1. Per la formazione, trasmissione e conservazione del documento informatico trovano applicazione le disposizioni del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, ogni altra disposizione vigente in materia, nonché le regole tecniche emanate in esecuzione della predetta normativa.
2. L'azienda adotta le disposizioni organizzative necessarie alla propria attività per l'applicazione della disciplina del documento informatico nonché per la validità ad uso interno della trasmissione per via informatica e telematica dei documenti.

Art. 6 Ricezione dei documenti cartacei

1. I documenti cartacei possono pervenire all'Amministrazione tramite il Servizio Postale, i collegamenti interni all'Azienda, la consegna diretta agli uffici da parte dell'utente o del corriere e gli apparecchi telefax.
2. I documenti consegnati a mano agli uffici periferici, se soggetti a registrazione di protocollo, sono fatti pervenire, a cura del personale che li riceve e di norma nell'arco della stessa giornata, all'ufficio protocollo.
3. I documenti ricevuti con apparecchio telefax, se soggetti a registrazione di protocollo, in assenza di un sistema informatico che ne consenta l'acquisizione in formato elettronico (fax management system), sono trattati come quelli consegnati direttamente agli uffici periferici.

Art. 7 Ricezione dei documenti informatici

1. La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'Azienda è assicurata tramite una casella di posta elettronica certificata riservata a questa funzione denominata "ulss5-vi@legaldoc.it"
2. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con modalità conformi alle disposizioni contenute nella normativa recante standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati. Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, provenienza ed integrità dei documenti stessi.

Art. 8 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti su supporto cartaceo

1. Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'ufficio che lo riceve è autorizzato a fotocopiare il documento e ad apporre sulla copia il timbro dell'Ulss con la data d'arrivo e la firma dell'operatore, oppure, nel caso in cui il documento venga protocollato all'istante, a rilasciare ricevuta come da procedura informatica.

Art. 9 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

1. Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'Ulss.

CAPO III ARCHIVIO CORRENTE

Art. 10 Protocollo

1. Il protocollo consiste nella registrazione, avente carattere attestativo-probatorio con fede privilegiata, dei documenti in arrivo e in partenza o anche di atti interni all'amministrazione qualora si ritenga che gli stessi, per la loro rilevanza, debbano acquisire tale carattere, seguendo comunque i dettami della normativa vigente (D.P.R. 445/2000 art. 53 c. 5).

Art. 11 Istituzione Area Organizzativa Omogenea (A.O.O.)

1. L'Azienda, a partire dal 2002, ha coordinato un radicale intervento di modifica dell'organizzazione del protocollo per ottemperare alla norma di riferimento (DPR 445/2000).
2. Con deliberazione 16.04.2002 n. 124 è stata disposta l'acquisizione di un sistema informatico per la gestione del protocollo al fine di adeguare, uniformare ed informatizzare l'intero sistema di protocollo e gestione documentale. Detto sistema di protocollo è entrato in vigore il 22 luglio 2002 con l'istituzione di una sola Area Organizzativa Omogenea che ricomprende l'ufficio protocollo per la protocollazione in entrata e stazioni remote periferiche posizionate presso i vari Servizi abilitate alla protocollazione in uscita ed interna. Come da disposizioni normative, la numerazione è progressiva e generale. Con l'introduzione del protocollo informatico, sono stati chiusi i vari registri di protocollazione cartacea in uso.
3. Il Dirigente dell'Unità Operativa Affari Generali è responsabile dell'AOO nonché del coordinamento di tutte le attività aziendali di protocollo e gestione documentale.

Art. 12 Gestione della corrispondenza in arrivo.

1. Ai sensi dell'art. 53 c. 5 D.P.R. 445/2000 sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni, gli atti preparatori interni che non costituiscono fasi obbligatorie o imprescindibili dei procedimenti amministrativi o di carattere puramente informativo, estratti conto bancari e postali, certificati medici dei dipendenti e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione.
2. La corrispondenza in arrivo deve essere protocollata presso l'ufficio protocollo. La documentazione pervenuta presso uffici periferici va inviata, a mezzo posta interna, all'ufficio protocollo.

Art. 13 Registrazione di protocollo

1. La registrazione di protocollo ha la funzione primaria di trattare i documenti sotto il profilo giuridico e gestionale, certificandone la ricezione o la spedizione.
2. La registrazione di protocollo è effettuata, per i documenti inviati o ricevuti, mediante l'annotazione dei seguenti elementi:

- a) elementi essenziali, rilevanti ai fini giuridici e amministrativi:
- 1) numero di protocollo (costituito da un numero progressivo di sette cifre e che riparte ogni anno da uno)
 - 2) data di registrazione del documento assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile
 - 3) destinatario e luogo di destinazione o mittente e luogo di provenienza, rispettivamente per i documenti inviati o ricevuti
 - 4) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile
 - 5) impronta del documento informatico qualora sia inviato o giunga in formato elettronico

- b) elementi accessori, rilevanti ai fini gestionali d'archivio:
- 1) data di arrivo se diversa da quella di protocollazione
 - 2) unità operativa responsabile
 - 3) indice di classificazione (inserito dal servizio ricevente)
 - 4) collegamento con l'eventuale numero di protocollo del documento immediatamente precedente concernente il medesimo affare o procedimento (link a protocollo)
 - 5) numero degli eventuali allegati e loro sintetica descrizione

3. Gli elementi essenziali del protocollo individuati nell'art. 53 del D.P.R. 445/2000, non possono essere modificati ma solo annullati. L'annullamento di tali elementi, per le registrazioni su protocollo informatico è effettuato con le procedure previste dall'art. 17 del presente documento.
4. La registrazione dei documenti in arrivo è effettuata il giorno di ricezione degli stessi. Qualora ciò non sia possibile, alla registrazione si provvede il primo giorno utile successivo a quello di ricevimento con precedenza rispetto alla nuova corrispondenza. Nel caso sussistano particolari impedimenti si attua il protocollo differito come all'art. 18 del presente manuale
5. Contestualmente all'operazione di protocollazione è effettuata l'operazione di segnatura di protocollo attraverso l'apposizione o l'associazione in modo permanente al documento dei seguenti elementi:
 - a) per i documenti a supporto cartaceo in arrivo:
identificazione in forma sintetica dell'amministrazione e dell'area organizzativa omogenea
data e numero di protocollo
 - b) per i documenti a supporto cartaceo in partenza:
data e numero di protocollo
descrizione dell'unità operativa mittente
 - c) per i documenti informatici: le informazioni previste dagli artt. 9 e 19 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31.10.2000 e ss.mm. nel formato stabilito dalle regole tecniche individuate per garantire l'interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni.
6. I documenti acquisiti su supporto cartaceo, successivamente alla segnatura di protocollo, vengono passati allo scanner ed inoltrati ai servizi di destinazione attraverso la procedura informatica. L'originale cartaceo viene trasmesso, entro il giorno successivo, al primo servizio di competenza, tranne quando si tratti di note regionali per le quali viene effettuata la raccolta ed archiviazione da parte dell'ufficio protocollo.

Art. 14 Protocollo riservato

1. Nell'ambito dell'Azienda esiste un solo protocollo "riservato" che può essere attivato a richiesta dei Direttori di Servizio, su valutazione della Direzione Generale: si tratta di area riservata del protocollo generale che non ha numerazione autonoma ma è gestito con specifiche abilitazioni per l'inserimento dei profili.

Art. 15 Protocollo informatico

1. Il sistema di protocollo informatico:
 - a. garantisce la corretta e puntuale registrazione in protocollo dei documenti inviati o ricevuti e dei documenti interni
 - b. consente la produzione giornaliera del registro di protocollo
 - c. consente la gestione della segnatura di protocollo
 - d. consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati, comprese quelle riguardanti la classificazione e il fascicolo nonché il collegamento con precedenti documenti concernenti il medesimo affare o procedimento
 - e. è parte integrante del sistema di gestione informatica dei documenti e dei flussi documentali
 - f. garantisce la sicurezza e l'integrità dei dati in esso inseriti.
2. Dopo le operazioni di inserimento e conferma gli elementi essenziali previsti dall'art 13 c. 2 non possono essere modificati ma solo annullati. La procedura di annullamento deve comunque consentire la lettura delle informazioni originarie, riportare la data di annullamento e il codice identificativo del soggetto che ha effettuato l'operazione. Per attivare l'iter di annullamento va fatta richiesta scritta al responsabile dell'ufficio protocollo.

Art. 16 Registro di emergenza

1. Qualora per cause tecniche non sia possibile utilizzare la procedura informatica, il responsabile dell'AOO autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su un apposito registro di emergenza a cura dell'ufficio protocollo generale.
2. Sul registro di emergenza sono trascritti gli elementi previsti dall'art. 13 c. 2 lett.a) e b), previa annotazione della causa che osta all'utilizzo della procedura informatica e della data e ora in cui essa si è verificata, nonché dalla data e ora di ripristino della funzionalità del sistema.
3. All'avvenuto ripristino della funzionalità del sistema informatico le registrazioni effettuate in emergenza sono inserite nel sistema di protocollo informatico con priorità assoluta. Il numero di protocollo assegnato dal sistema alle registrazioni mantiene stabilmente il collegamento con il numero di protocollo utilizzato nel registro di emergenza.

Art. 17 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

1. Le registrazioni di protocollo possono essere annullate solamente dal personale addetto all'ufficio protocollo, previa autorizzazione del Responsabile dell'AOO o suo delegato (v art. 5 c.2).

2. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nel sistema e sono evidenziate con apposita dicitura.
3. L'operazione di modifica o annullamento di una registrazione di protocollo è eseguita con le modalità di cui all'art. 8 DPCM 31.10.2000 e precisamente:
 - fra le informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma non modificabile, l'annullamento anche di una sola di esse determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo
 - delle altre informazioni, registrate in forma non modificabile, l'annullamento anche di un solo campo, che si rende necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione dati, comporta la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, ora e autore della modifica; così analogamente per lo stesso campo, od ogni altro, che dovesse poi risultare errato.
 - Le informazioni originarie, successivamente annullate, vengono memorizzate secondo le modalità specificate nell'art. 54 del testo unico.

Art. 18 Differimento della registrazione di protocollo

1. Nel caso di temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa di ricevimento e qualora dalla mancata registrazione a protocollo del documento nel medesimo giorno lavorativo di ricezione possa derivare un pregiudizio a diritti o legittime aspettative di terzi, con motivato provvedimento del Responsabile del Servizio Affari Generali o suo delegato, si differiscono i termini di registrazione al protocollo.
2. Il protocollo differito consiste nel differimento della registrazione di protocollo rispetto all'arrivo del documento.
3. L'effettivo arrivo del documento entro i termini stabiliti è certificato dall'apposizione sulla busta chiusa o sul documento medesimo del timbro rotondo dell'Ulss con data e ora scritta a mano e firmata da un dipendente dell'ufficio ricevente.
4. All'atto della protocollazione, le informazioni amministrative circa il differimento dei termini di registrazione devono essere inserite nel registro di protocollo nel campo note.
5. Nel provvedimento di differimento dei termini devono essere individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause della stessa nonché il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve comunque essere effettuata.
6. Possono essere ammessi alla procedura di protocollo differito solo i documenti in arrivo, distinti in tipologie omogenee da indicarsi nel provvedimento di differimento a cura del Responsabile del Servizio Affari Generali o del suo sostituto o delegato.

Art. 19 Documenti inerenti gare di appalto

1. La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta" – "gara di appalto" o simili, o comunque dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, e inviata all'ufficio interessato.

Art. 20 Corrispondenza personale o riservata

1. Salvo differenti e specifiche disposizioni, la corrispondenza che rechi la dicitura "riservata" o "personale" viene consegnata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averne preso visione, se valuta che i documenti ricevuti non sono personali, è tenuto a trasmetterli all'ufficio protocollo per la registrazione.

Art. 21 Lettere anonime - documenti non firmati –documenti incompleti

1. Le lettere anonime vanno protocollate indicando come mittente del documento "Anonimo".
2. Le lettere prive di firma vanno protocollate perché agli addetti al protocollo spetta soltanto il compito di certificare che il documento è pervenuto in quel modo e in quelle forme (indicare "senza firma") e non quello di invitare il mittente a sanare la situazione.
3. Gli addetti al protocollo non sono nemmeno tenuti al controllo formale della documentazione presentata ma al solo ricevimento della stessa (ad es. nel caso delle domande di concorso)

Art. 22 Documenti ricevuti prima via fax e poi in originale cartaceo

1. I documenti pervenuti via fax vanno registrati al protocollo.
2. Qualora, successivamente, gli originali pervengano all'Azienda Ulss per posta, ad essi sono attribuiti lo stesso numero e data di protocollo assegnati ai relativi fax.

Art. 23 Titolare di classificazione

1. L'art. 56 del T.U. 445/2000 chiarisce che la registrazione di protocollo, la segnatura di protocollo e la classificazione sono operazioni necessarie e sufficienti per la gestione dei documenti.
2. L'Ulss 5 attualmente ha in uso un titolare di classificazione organizzato per servizi che si fa riserva di rivedere in futuro al fine di riproporlo per funzioni come schema generale di voci logiche.

Art. 24 Archivio di deposito e Archivio storico

1. Con successivo separato provvedimento verranno disciplinate le caratteristiche dei locali di archivio, le responsabilità della tenuta dello stesso, le modalità di versamento e la consultabilità dei documenti.