



**MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO,
DEI DOCUMENTI E DELL'ARCHIVIO INFORMATICO
DELL'ATER DI VERONA**

EMISSIONE DOCUMENTO

Redazione, verifica e approvazione	Nominativo	Funzione	Adottato il	Organo Adottante
01.12.2015	Claudia Menegazzi	Responsabile gestione documentale	17/12/2015 al n. 1/16275	Commissario straordinario

REGISTRO DELLE REVISIONI

n. revisione	Data emissione	Modifiche apportate	Adottato il	Organo Adottante
1	17/09/2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introduzione di nuove procedure tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza 2. Sopravvenuta normativa 3. sostituzione vicario del responsabile della gestione documentale 4. sostituzione del responsabile della conservazione 	24/10/2019 al n. 15/16838	Consiglio di Amministrazione

CAPITOLO 1 - PRINCIPI GENERALI

1. PREMESSA	pag. 4
1.1 – MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	pag. 4
1.2 – FORMAZIONE.....	pag. 4
1.3 – DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	pag. 4
1.4 – NORMATIVA DI RIFERIMENTO	pag. 5

CAPITOLO 2

2. DEFINIZIONI	pag. 6
2.1 – DOCUMENTI AMMINISTRATIVO.....	pag. 6
2.2 – DOCUMENTO ANALOGICO.....	pag. 6
2.3 – DOCUMENTO INFORMATICO.....	pag. 6
2.4 – COPIA INFORMATICA DEL DOCUMENTO INFORMATICO.....	pag. 7
2.5 – FASCICOLO INFORMATICO.....	pag. 7
2.6 – SISTEMA DI CONSERVAZIONE.....	pag. 7
2.7 – RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE.....	pag. 7
2.8 – RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE.....	pag. 8
2.9 – MANUALE DELLA CONSERVAZIONE.....	pag. 8
2.10– METADATI.....	pag. 8
2.11– OBIETTIVI DEI METADATI ARCHIVISTICI.....	pag. 9
2.12– SMISTAMENTO.....	pag. 10
2.13– CLASSIFICAZIONE.....	pag. 10
2.14– ASSEGNAZIONE.....	pag. 10
2.15– FASCICOLAZIONE.....	pag. 10

CAPITOLO 3

3. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	pag. 12
3.1 - INDIVIDUAZIONE DELL'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA.....	pag. 12
3.2 - RISERVATEZZA.....	pag. 12
3.3 - SICUREZZA DEL SISTEMA.....	pag. 12
3.4 - PROFILI DI ABILITAZIONE DI ACCESSO INTERNO ED ESTERNO ALLE INFORMAZIONI DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	pag. 13

CAPITOLO 4

4. SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, LA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI	
4.1 - UNICITA' DEL PROTOCOLLO.....	pag. 14
4.2 - REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO.....	pag. 14
4.3 - REGISTRO DI EMERGENZA.....	pag. 15
4.4 - PROTOCOLLO COME ATTO PUBBLICO.....	pag. 15
4.5 - SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI.....	pag. 16



4.5.1 - SEGNATURA SU DOCUMENTO INFORMATICO.....	pag. 16
4.5.2 - SEGNATURA SU DOCUMENTO ANALOGICO.....	pag. 17

CAPITOLO 5

5. MODELLO ORGANIZZATIVO ADOTTATO PER LA GESTIONE DEI DOCUMENTI	
5.1 – FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI IN PARTENZA.....	pag. 18
5.2 - MODALITA' DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI E CONTENUTI MINIMI.....	pag. 18
5.3 - FORMATO DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	pag. 18
5.4 - RICEZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO ANALOGICO.....	pag. 19
5.5 - RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI	pag. 19
5.6 - RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI DIGITALI.....	pag. 19
5.7 - RILASCIO DI RICEVUTA ATTESTANTE LA RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI DIGITALI.....	pag. 20
5.9 - CORRISPONDENZA INTERNA TRA UFFICI.....	pag. 20
5.9 - REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI INERENTI A GARE D'APPALTO E DOMANDE DI PARTECIPAZIONE	pag. 20
5.10 - PROTOCOLLI URGENTI	pag. 21
5.10 - DOCUMENTI ANONIMI E/O NON FIRMATI	pag. 21
5.12 – DOCUMENTI ANTICIPATI A MEZZO PEC/FAX/E-MAIL E SUCCESSIVAMENTE PERVENUTI AL PROTOCOLLO	pag. 21
5.13 – DOCUMENTI NON DI COMPETENZA.....	pag. 22
5.14 – OGGETTO RISERVATO	pag. 22
5.15 – DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....	pag. 22
5.16 – DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE	pag. 23
5.17 – ANNULLAMENTO E MODIFICA DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	pag. 23
5.18 – PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI PROTOCOLLATI	pag. 23

CAPITOLO 6

6. CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	pag. 24
6.1 – ARCHIVIO	pag. 24
6.1.1 - ARCHIVIO CORRENTE	pag. 24
6.1.2 - ARCHIVIO DI DEPOSITO	pag. 24
6.1.3 - ARCHIVIO STORICO	pag. 25
6.2 – CONSERVAZIONE DEL REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO	pag. 25
6.3 – CONSERVAZIONE DELLE SINGOLE REGISTRAZIONI	pag. 26
DISPOSIZIONI FINALI	pag. 26



CAPITOLO 1

1. PRINCIPI GENERALI - PREMESSA

1.1 - MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Il Manuale è adottato ai sensi del D.P.C.M. 3 dicembre 2013 “*Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*” e s.m.i.

Obiettivo del manuale è descrivere il sistema di produzione e gestione dei documenti informatici a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, anche al fine della conservazione.

Descrive altresì le funzionalità disponibili agli addetti al servizio.

Il manuale è destinato a fornire le istruzioni per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti informatici.

Il presente documento è rivolto a tutte le Aree ed uffici dell’Azienda.

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

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

Al fine di gestire correttamente i flussi documentali di tipo digitale, ai sensi di quanto dispone l’art. 3 lett. b) del DPCM 3 dicembre 2013, con:

1. determina del Commissario Straordinario in data 27.11.2015 n. 7/16257 è stato nominato il responsabile della gestione documentale (Claudia Menegazzi) ed il suo vicario Dott. Liviana Suppi;
2. determina del Commissario Straordinario in data 17.12.2015 n. 1/16275 è stato adottato il manuale di gestione del protocollo informatico e conservazione dei documenti informatici dell’ATER di Verona
3. determina del Commissario Straordinario in data 23.06.2016 n. 1.16359 le Sig.re Claudia Menegazzi e Marta Milani sono state indicate funzionari delegati alla firma elettronica qualificata su documento informatico amministrativo analogico ai sensi di quanto disposto all’art. 10 del D.P.C.M. 13/11/2014;
4. delibera del Consiglio di Amministrazione in data 14.12.2018 n. 2/16682 è stata sostituita la figura del vicario ed è stata nominata la Sig.ra Marta Milani
5. delibera del Consiglio di Amministrazione in data 09/09/2019 n. 6/16815 è stata sostituita la figura del Responsabile della conservazione ed è stata nominata la Rag. Claudia Menegazzi

1.2 - FORMAZIONE

Nell’ambito dei piani formativi richiesti a tutte le pubbliche amministrazioni sulla formazione e la valorizzazione del personale, l’Azienda per ciascun nuovo dipendente, prima di essere abilitato ad operare con la procedura di protocollo, riceve una formazione adeguata al livello di operatività consentitagli.

1.3 - DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

L’Azienda sta procedendo, in coerenza con le disposizioni normative e regolamentari in materia, ad adottare procedure tali da consentire che siano prodotti, gestiti e inviati solo documenti informatici.

E' prevista la stampa su carta degli originali informatici firmati digitalmente e protocollati solo nel caso in cui il destinatario non sia nelle condizioni di ricevere e visualizzare i documenti informatici.

I documenti cartacei ricevuti, dopo la registrazione di protocollo, sono sottoposti al processo di scansione e digitalizzazione al fine della loro dematerializzazione.

1.4– NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- **Dpr 445/2000 e s.m.i.** – disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- **D. Lgs 196/2003 e s.m.i.** - Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 –“GDPR”) - Codice in materia di protezione dei dati personali
- **D. Lgs 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i.** - Codice dell'amministrazione digitale
- **DPCM 3 dicembre 2003** - Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli artt. 40-bis, 41, 47, 57- bis e 71 del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005
- **DPCM 3 dicembre 2013** - Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005
- **DPCM 13 novembre 2014** - Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonche' di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.
- **DPCM 22 febbraio 2013** - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali

CAPITOLO 2

2. DEFINIZIONI

2.1 - DOCUMENTO AMMINISTRATIVO [art. 1 c. 1 lett a) del DPR 445/2000]

E' "ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa".

Il documento amministrativo può assumere la forma di documento analogico o di documento informatico.

2.2 - DOCUMENTO ANALOGICO [art 1 c. 1 lett. p)-bis D.Lgs 82/2005 e s.m.i.]

E' la "rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti".

E' un documento formato su supporto analogico prodotto con strumenti analogici (documento scritto a mano) o con strumenti informatici (documento prodotto con un sistema di videoscrittura), poi stampato su carta.

L'originale analogico è un documento nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi formali (es. carta intestata) e sostanziali.

La copia di un documento analogico è la trascrizione o riproduzione dell'originale.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico ai sensi dell'art. 22 del D.Lgs 80/2005 e s.m.i.

2.3 - DOCUMENTO INFORMATICO [art 1 c. 1 lett. p) D.Lgs 82/2005 e s.m.i.]

E' la "rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti".

Deve avere le caratteristiche di immutabilità, integrità e identificabilità in modo univoco e persistente mediante l'uso della firma digitale o di altri sistemi di identificazione o di sottoscrizione digitale, ai sensi di quanto disposto agli art. 20 e 21 del D.Lgs /82/2005 e s.m.i.

Il documento informatico può essere redatto tramite:

- ✓ l'utilizzo di appositi strumenti software;
- ✓ acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico (PEC, pdf, jpg, tiff), acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico (jpg), acquisizione della copia informatica di un documento analogico (pdf/a);
- ✓ registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- ✓ generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Le caratteristiche di immutabilità e di integrità sono determinate da una o più delle seguenti operazioni:

- ✓ sottoscrizione con firma digitale oppure con firma elettronica qualificata;
- ✓ apposizione di un riferimento temporale;
- ✓ trasferimento a soggetti terzi con PEC con ricevuta completa;

- ✓ memorizzazione su sistema di gestione documentale che adotti politiche di sicurezza (protocollo informatico);
- ✓ versamento in un sistema di conservazione.



2.4 - COPIA INFORMATICA DEL DOCUMENTO INFORMATICO

La copia informatica del documento informatico è il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari.

2.4.1 - Duplicato del documento informatico

Il duplicato del documento informatico è il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi della medesima sequenza di valori binari del documento originario.

2.4.2 - Estratto del documento informatico

L'estratto informatico di un documento informatico è il documento ottenuto con un procedimento tale da garantire la corrispondenza con le informazioni del documento informatico originario. Se sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata ha la stessa efficacia probatoria dell'originale salvo che la conformità allo stesso non sia espressamente disconosciuta.

L'immodificabilità e l'integrità di documenti informatici, copie, duplicati ed estratti viene assicurata mediante:

- ✓ sottoscrizione con firma digitale oppure con firma elettronica qualificata;
- ✓ apposizione di un riferimento temporale;
- ✓ trasferimento a soggetti terzi con PEC con ricevuta completa;
- ✓ memorizzazione su sistema di gestione documentale che adotti politiche di sicurezza (protocollo informatico);
- ✓ versamento in un sistema di conservazione.

Indipendentemente da come sia stato formato il documento, lo stesso è un bene culturale e come tale tutelato sia nella sua singolarità, che nella unitarietà all'interno dell'archivio.

Il documento, in quanto parte dell'archivio, è anche un bene demaniale ai sensi dell'art. 822 del C.C., e quindi è inalienabile (art. 823 C.C.).

Ogni azione contraria alle norme di buona conservazione dei documenti, ivi compreso il semplice comportamento omissivo o l'abbandono in stato di incuria degli archivi, costituisce una grave violazione di legge a carico del funzionario responsabile anche penalmente (D.lgs. 42/2004, artt. 169 e ss.).

2.5 - FASCICOLO INFORMATICO

Per fascicolo informatico deve intendersi l'aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici.

2.6 - SISTEMA DI CONSERVAZIONE

Viene definito come un sistema che - dalla presa in carico fino all'eventuale scarto - assicura la conservazione dei documenti e dei fascicoli informatici con i metadati a essi associati, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie idonee a garantirne le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità.

Tali requisiti dovranno essere assicurati mediante la predisposizione di un processo di conservazione attraverso cui si provveda, in estrema sintesi, all'acquisizione e alla verifica del pacchetto di versamento, alla generazione del rapporto di versamento, alla preparazione del pacchetto di archiviazione e infine, alla preparazione del pacchetto di distribuzione.

2.7 - RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

E' il soggetto, interno all'ente che è Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, che assicura la trasmissione del contenuto del pacchetto di versamento, da lui prodotto, al sistema di conservazione secondo le modalità operative definite nel manuale di conservazione.

2.8 - RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE

E' il responsabile dell'insieme delle attività previste dall'art. 8, c. 1 del DPCM 3 dicembre 2013.

E' il soggetto, interno all'ente che ha l'obbligo di conservazione di un determinato documento, che definisce e attua le politiche del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità e autonomia. Nello svolgere queste attività, sotto la propria responsabilità, può delegare lo svolgimento del processo di conservazione - o parte di esso - a uno o più soggetti di specifica competenza ed esperienza in relazione alle attività ad essi delegate.

Il Responsabile della Conservazione opera d'intesa con il Responsabile del trattamento dei dati personali, con i Consulenti informatici, oltre che con il Responsabile del Servizio Gestione Documentale.

Il Responsabile della Conservazione può coincidere con il responsabile della gestione documentale.

2.9 - MANUALE DELLA CONSERVAZIONE

E' il documento che illustra dettagliatamente i ruoli, le responsabilità, gli obblighi e le eventuali deleghe dei soggetti coinvolti, le tipologie dei documenti conservati, il modello di funzionamento e il processo di conservazione e di trattamento dei pacchetti di archiviazione (con particolare riferimento alle modalità di presa in carico dei pacchetti di versamento e della predisposizione del rapporto di versamento per il quale è prevista la necessaria apposizione di un riferimento temporale).

Illustra altresì le procedure per la produzione di duplicati o copie nonché le infrastrutture utilizzate e le misure di sicurezza adottate.

2.10 - METADATI

Con il termine metadati si definiscono le informazioni che, associate a un oggetto digitale (ad es., un file, una pagina web o ad una porzione di essa, etc.), ne descrivono il contenuto, ne specificano il contesto di riferimento, identificano gli strumenti utilizzati e molto altro ancora.

La funzione principale di un sistema di metadati è quella di consentire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ ricerca, che consiste nell'individuare l'esistenza di un documento;
- ✓ localizzazione, che consiste nel rintracciare il documento;
- ✓ selezione, realizzabile analizzando, valutando e filtrando una serie di documenti;
- ✓ interoperabilità semantica, che consiste nel permettere la ricerca in ambiti disciplinari diversi grazie a una serie di equivalenze fra descrittori;
- ✓ gestione risorse, ossia gestire le raccolte di documenti grazie all'intermediazione di banche dati e cataloghi;
- ✓ disponibilità, ovvero ottenere informazioni sull'effettiva disponibilità del documento.

I metadati generalmente vengono classificati in tre macrocategorie:

1. **metadati descrittivi**: servono per l'identificazione ed il recupero degli oggetti digitali; sono costituiti da descrizioni dei documenti fonte, o dei documenti nati in formato digitale, risiedono generalmente nelle basi dati dei sistemi di Information Retrieval all'esterno dell'archivio digitale, e sono collegati a quest'ultimo tramite appositi collegamenti;

2. **metadati amministrativi e gestionali:** evidenziano le modalità di archiviazione e manutenzione degli oggetti digitali nel sistema di gestione dell'archivio digitale, e sono necessari per una corretta esecuzione delle relative attività. Nel mondo digitale, data la labilità dell'informazione elettronica, questi tipi di metadati assumono un'importanza preponderante ai fini della conservazione permanente degli oggetti digitali: essi possono documentare i processi tecnici associati alla conservazione permanente, fornire informazioni sulle condizioni e i diritti di accesso agli oggetti digitali, certificare l'autenticità e l'integrità del contenuto, documentare la catena di custodia degli oggetti, identificarli in maniera univoca;
3. **metadati strutturali:** collegano le varie componenti delle risorse per un'adeguata e completa fruizione, che spesso avviene attraverso la mappatura di schemi di metadati diversi. Questi metadati inoltre forniscono dati di identificazione e localizzazione del documento, come il codice identificativo, l'indirizzo del file sul server, l'archivio digitale di appartenenza e il suo indirizzo Internet.

I metadati possono essere utilizzati anche per consentire un impiego funzionale dei documenti nell'ambito di un determinato sistema informativo; per esempio, certificare l'autore del documento, stabilirne un periodo di validità, consentirne la lettura a determinate categorie di utenti, individuare la base di dati dalla quale è estratto o il software con cui è stato generato, identificare lo specifico formato del documento e l'ambito della sua applicabilità, stabilire legami operativi con altri documenti.

2.11 - OBIETTIVI DEI METADATI ARCHIVISTICI

- ✓ garantire l'identificazione permanente dei singoli oggetti informativi; es.: Identificativo univoco (numero di protocollo, data, autore, ecc.);
- ✓ garantire l'identificazione permanente delle relazioni tra gli oggetti informativi; es.: Indici di classificazione e fascicolazione;
- ✓ conservare le informazioni che supportano l'intelligibilità degli oggetti informativi; es.: Procedimento amministrativo cui il documento è connesso.

In attesa di definizioni e individuazioni standard nazionali dei metadati, si individuano in via provvisoria i seguenti:

Nome dato	Descrizione	Tipo	Modificabile	Obbligatorio
Archivio	Registro di Protocollo	Testo	Automatico	SI
Numero Protocollo	Protocollo assegnato in automatico al documento	Numerico	Automatico	SI
Data Protocollo	Data assegnata in automatico al momento del processo di protocollazione	Data	Automatico	SI
Oggetto	Oggetto del documento anche secondo modelli standard per le registrazioni in arrivo	Testo	SI	SI
Mittente/destinatario	Indica il mittente/destinatario del protocollo già registrato in anagrafica completo di tutti i dati (tipo soggetto, indirizzo, PEC ecc..)	Lista	NO	SI
Titolo/classe	Classificazione in base al Titolario	Lista	SI	SI
Fascicolo	Assegnazione del fascicolo della registrazione di protocollo	Lista	SI	SI
Spedizione	Modalità di trasmissione della comunicazione.	Lista	SI	SI
Riferimento Esterno	Indica l'eventuale numero e data di protocollo che figura sui documenti	Numerico /data	SI	NO

	ricevuti. Metadato disponibile solo in caso di protocollo in entrata			
Documento	Include il documento principale per il quale è stata fatta la registrazione di protocollo	Documento (PDF)	NO	SI
Documento	Include gli eventuali allegati (1 o più) al protocollo	Documento (PDF)	NO	NO
Smistamento master	Assegnazione per competenza della registrazione di protocollo	Testo	SI	SI
Altro smistamento	Assegnazione per conoscenza della registrazione di protocollo	Testo	SI	NO
Registrato	Indica la data, l'ora e il nominativo di chi ha effettuato la registrazione nonché la data e l'ora di ultima modifica	Numerico /data/Testo	NO	SI
Annotazioni	Riporta informazioni e note utili al fine della protocollazione e del trattamento dell'atto	Testo	NO	NO
Protocollo emergenza	Registro di protocollo di emergenza	Testo	NO	SI

2.12 - SMISTAMENTO

Deve intendersi l'individuazione dell'Area/ufficio competente per la sua trattazione e di quello/i per conoscenza.

2.13 - CLASSIFICAZIONE

Deve intendersi l'individuazione del codice di classificazione di cui al "MOD AGE 02.01 Titolare di assegnazione/classificazione" finalizzata all'organizzazione dei documenti secondo un ordinamento logico in relazione alle competenze, alle funzioni e alle attività dell'Azienda.

La gestione e l'aggiornamento del piano di classificazione sono demandati al Responsabile della gestione documentale che informa tempestivamente il personale in relazione a nuove classificazioni, variazioni classificazioni esistenti o classificazioni non più in uso.

Il piano non è retroattivo: non si applica cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

2.14 - ASSEGNAZIONE

Deve intendersi l'individuazione da parte del responsabile del procedimento della persona competente per la sua trattazione.

Nel caso di erronea assegnazione, chi riceve la registrazione di protocollo la respinge. Il documento sarà quindi restituito al protocollo e l'addetto provvederà ad inoltrare la registrazione di protocollo al nuovo destinatario.

Il sistema di gestione informatica dei documenti tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora di esecuzione.

2.15 - FASCICOLAZIONE

Deve intendersi l'obbligo di individuazione del fascicolo di tutti i documenti registrati nel protocollo informatico, a cura del Responsabile del procedimento e/o del soggetto a cui è stata

assegnata la registrazione di protocollo (ai sensi di quanto disposto all'art 41 del Codice dell'amministrazione digitale).

La creazione di un nuovo fascicolo avviene con l'operazione di apertura ed è effettuata dal responsabile del procedimento; essa comporta, al minimo, la registrazione delle seguenti informazioni:

- a. data di apertura (prodotta in automatico dal sistema di protocollo);
- b. indice di classificazione (categoria, classe e sottoclasse);
- c. numero del fascicolo, che è un numero progressivo nell'ambito dell'indice di classificazione (prodotto in automatico dal sistema di protocollo);
- d. oggetto del fascicolo.

I fascicoli vengono numerati con una numerazione riferita all'anno solare dell'apertura del fascicolo e dall'indice di classificazione composto da titolo, classe e sotto-classe.

Nel corso dell'anno non è possibile assegnare, nella medesima classificazione, numeri di fascicoli già assegnati.

Il sistema di protocollo informatico consente la fascicolazione dei documenti attraverso le seguenti modalità:

- a. fascicolo già presente: il responsabile del procedimento effettua una ricerca in base ai procedimenti ed alle classificazioni d'archivio assegnate alla sua responsabilità ed individua il fascicolo in cui inserire il documento. Il sistema provvede a legare ed a registrare il documento nel fascicolo;
- b. nuovo fascicolo: il responsabile del procedimento crea un nuovo fascicolo con la classificazione e le informazioni obbligatorie sopra dettagliate.

Nel caso di errata individuazione di un fascicolo, qualora lo stesso sia ancora aperto, il Responsabile del Procedimento provvede a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico.

Il fascicolo viene chiuso dal responsabile del procedimento al termine del procedimento amministrativo o con l'esaurimento dell'affare.

Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

CAPITOLO 3

3. - AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente manuale di gestione, come previsto dall'art. 5 del DPCM 3/12/2013, è uno strumento che descrive e disciplina le attività di formazione, registrazione, classificazione, assegnazione, fascicolazione ed archiviazione dei singoli documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi dell'ATER DI VERONA.

Il Manuale di gestione contempera l'assolvimento dell'obbligo normativo previsto dal DPCM 3.12.2013 e le esigenze concrete dell'Azienda.

3.1 - INDIVIDUAZIONE DELL' AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA (AOO)

Ai fini della gestione dei documenti l'Azienda, ai sensi di quanto disposto all'art. 61 del DPR 445/2000, con determina del Commissario Straordinario n. 7/16257 in data 27.11.2015 ha individuato una sola area organizzativa omogenea denominata ATER DI VERONA.

Essa è composta dall'insieme di tutte le sue unità organizzative/organi aziendali (ATER, COMMISSIONE ASSEGNAZIONE ALLOGGI, CONFERENZA DEI SINDACI).

3.2 - RISERVATEZZA

La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti informatici è garantita dal sistema attraverso l'uso di profili utente e password.

Solo coloro che sono profilati come amministratori del servizio di protocollo hanno la visibilità totale sulle registrazioni, mentre gli appartenenti ai vari uffici hanno la visibilità solo sui documenti che gli sono stati smistati/assegnati.

3.3 - SICUREZZA DEL SISTEMA

Ai fini della sicurezza del sistema di protocollo informatico e flussi documentali in uso presso l'ATER è prevista l'analisi dei rischi e delle misure di sicurezza adottate e da adottare, così come previste dal DPS (Documento programmatico sulla sicurezza dei dati personali) conformemente alle normative vigenti.

La sicurezza ha lo scopo di tutelare le persone, le strumentazioni e i locali ed in tale ambito è previsto quanto segue:

- il server su cui risiede il sistema di protocollo informatico dell'Ater è riservato ai soli dipendenti autorizzati identificati personalmente;
- l'impianto di alimentazione del server è protetto da un gruppo di continuità.

La sicurezza logica è finalizzata all'implementazione dei requisiti di sicurezza nell'architettura informatica del sistema di protocollo, dotato di meccanismi opportuni e di specifiche funzioni di gestione e controllo ed in tale ambito è previsto quanto segue:

- controllo degli accessi, che consiste nel garantire che tutti gli accessi agli oggetti del sistema di protocollo informatico avvengano secondo modalità prestabilite;
- autenticazione, ovvero il meccanismo che consente ad un utente l'accesso solo dopo che lo stesso ha dimostrato la propria identità. Le password devono rispondere ai requisiti di cui alle normative vigenti;
- confidenzialità, il criterio per cui ogni utente autorizzato può accedere ai soli documenti a cui ha diritto d'accesso in base al proprio ruolo nell'organigramma;
- integrità fisica dei dati, garantita da back-up quotidiani effettuati in automatico dal sistema;

- integrità logica, dei dati, assicurata da firewall e da sistemi antivirus della rete informatica dell'Ater, che impediscono l'intrusione di utenti/programmi non desiderati e dalla politica dell'accesso ai dati che consente ad ogni utente di svolgere solo le funzioni a cui è abilitato.

3.4- PROFILI DI ABILITAZIONE DI ACCESSO INTERNO ED ESTERNO ALLE INFORMAZIONI DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Il sistema di gestione documentale assicura la protezione dei dati personali e dei dati sensibili tramite l'assegnazione differenziata dei profili di abilitazione, intervento, modifica e di visualizzazione dei documenti protocollati in rapporto alle funzioni e al ruolo svolto dagli utenti.

Nell'Azienda sono attivi i seguenti profili di abilitazione:

- **Amministratore di sistema:** soggetto che ha la possibilità di effettuare operazioni straordinarie sul sistema (ad es.: ripristino a seguito di eventuali interruzioni, monitoraggio delle operazioni compiute, predisposizione delle autorizzazioni di accesso al sistema, ecc.). Nell'ambito dell'ATER di Verona gli Amministratori di sistema sono il Responsabile CED e il consulente di TEAMQUALITY (produttore del software del protocollo)
- **Personale addetto all'ufficio protocollo:** è l'utente che ha l'autorizzazione:
 - ad eseguire la registrazione dei documenti in entrata, ad acquisire immagini da scanner ed alla conseguente associazione al documento di protocollo e parimenti alla associazione di eventuali allegati informatici, operazione che può essere eseguita anche differita entro e non oltre la giornata lavorativa successiva;
 - all'assegnazione di titolo, classe ed eventuale fascicolo dei documenti in entrata;
 - alla consegna al referente interessato per la spedizione della documentazione cartacea in uscita;
 - accedere al sistema al fine di inserire o modificare (ma non cancellare) anagrafiche, oggetti di protocollo, smistamenti;
- **Direttore:** provvede alla sottoscrizione del documento in uscita.
- **Responsabile del procedimento:** è la persona che ha la responsabilità del documento che ha creato o avuto in smistamento per competenza. Il suo compito, nell'ambito della gestione documentale, è quello di provvedere a confermare sottoscrivendolo con firma digitale il documento in uscita trasmessogli dal dipendente di riferimento, e, per i documenti in entrata che gli sono stati smistati per competenza, l'assegnazione al dipendente di riferimento, del documento al fine dell'istruttoria del procedimento.
- **Dipendente di riferimento:** è la persona delegata dal Responsabile a istruire il procedimento. Il suo compito, nell'ambito della gestione documentale, è quello di predisporre il documento in uscita o gestire il documento in entrata, attribuendone anche il relativo fascicolo.

CAPITOLO 4

4. - SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, LA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI

Nell'ambito dell'area organizzativa è istituito il “Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi”, in seguito indicato come “Servizio”. Esso è individuato nell'Ufficio Protocollo Generale.

Al servizio è preposto un responsabile. I compiti del Responsabile della gestione documentale sono:

- a) predisporre il manuale di gestione di cui all'art. 5 del DPCM 3/12/2013;
- b) attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- c) vigilare sulle operazioni di registrazione dei documenti in partenza e arrivo;
- d) autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- e) vigilare sulla creazione e gestione del fascicolo informatico;
- f) organizzare le attività di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione dell'archivio;
- g) garantire la corretta produzione e la conservazione del protocollo;
- h) garantire la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- i) garantire la conservazione dei dati di protocollo e dei documenti archiviati su supporto informatico.
- j) autorizzare lo svolgimento delle operazioni di protocollo, creare l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di emergenza

4.1.- UNICITÀ DEL PROTOCOLLO

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva. Essa si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal numero 1 il primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo è costituito da un numero intero progressivo di sette cifre ed individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Non è consentito l'utilizzo del medesimo numero di protocollo per il documento di risposta.

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.

Nel caso di emergenza verrà attuata la procedura relativa al “Registro di emergenza” come previsto all'art. 63 del DPR 445/2000.

4.2.- REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO

Ai sensi di quanto disposto all'art. 53 c. 2 del DPR 445/2000, il sistema di protocollo dell'Azienda consente la produzione automatica del Registro giornaliero di protocollo.

Tale registro è costituito dall'elenco delle informazioni inserite, in modo ordinato e progressivo, con l'operazione di registrazione di protocollo di uno stesso giorno.

Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro giornaliero informatico di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, ai sensi dell'art. 7 comma 5 del DPCM 3 dicembre 2013, (Regole tecniche per il protocollo informatico).

Gli elementi memorizzati del registro giornaliero protocollo sono i seguenti:

- a) la data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema;
- b) il numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema;
- c) l'oggetto della registrazione;
- d) indicazione se la comunicazione è in ARRIVO ovvero in PARTENZA
- e) il/i mittente/i per i documenti ricevuti o, in alternativa, il/i destinatario/i per i documenti spediti;
- f) Classificazione in base al Titolario di assegnazione
- g) la fascicolazione (se già individuata dal responsabile del procedimento)
- h) la data e il protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- i) l'impronta del documento informatico.

4.3. - REGISTRO DI EMERGENZA

Nel caso di inconvenienti tecnici che dovessero protrarsi oltre le 24 ore sui collegamenti telematici o comunque sul funzionamento del sistema di protocollo, il responsabile della gestione documentale autorizza lo svolgimento delle operazioni di protocollo su un registro di emergenza, mediante ricorso ad operazioni di registrazione manuale.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, il responsabile per la tenuta del protocollo può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione. Per ogni giornata di registrazione manuale è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente.

Nel registro di emergenza sono protocollati in via prioritaria i documenti per i quali riveste rilevanza l'effettiva data di ricevimento o di partenza. Per gli altri documenti, il responsabile della gestione documentale ne può autorizzare il differimento delle operazioni di registrazione, facendo constare ciò in apposito verbale.

La sequenza numerica utilizzata sul registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea.

Al ripristino della piena funzionalità del sistema, il responsabile del servizio provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura.

Una volta riattivato il sistema informatico, entro dieci giorni dal ripristino della funzionalità del sistema, gli Uffici incaricati della gestione dell'emergenza dovranno procedere alla ri-protocollazione dei documenti mediante l'applicativo informatico: nel campo "oggetto" dovrà essere riportato il numero di Protocollo di Emergenza già attribuito al documento e la relativa documentazione (ciò permetterà di conservare traccia di tutta la protocollazione aziendale registrata in emergenza, consentendone una futura reperibilità anche attraverso il sistema informatico).

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare; inizia pertanto il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno. Il Responsabile del Servizio deve annotare i periodi di attivazione del registro di emergenza.

4.4.- PROTOCOLLO COME ATTO PUBBLICO

Il protocollo è un atto pubblico destinato a far fede della data di ricevimento o di spedizione dei documenti trattati dall'Azienda, indipendentemente dalla regolarità del documento ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Nello specifico ciascun documento ricevuto e spedito è registrato al protocollo ed è univocamente identificato dal numero di protocollo e la data di protocollazione.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentita, in nessun caso, 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.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

Ciascuna registrazione di protocollo deve contenere:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento;
- il mittente che ha prodotto il documento;
- il destinatario del documento;
- la classificazione;
- il fascicolo;
- il protocollo e la data del documento ricevuto se disponibile;
- il documento;
- eventuali annotazioni.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili. Tali dati facoltativi sono:

- giorno, ora e minuto di registrazione e operatore che ha effettuato la registrazione;
- indirizzo del mittente/destinatario;
- tipo di documento;
- mezzo di ricezione/spedizione (PEC, lettera, raccomandata, e-mail, ecc.);
- ufficio che riceve il documento per "COMPETENZA" e "CONOSCENZA" con la seguente legenda: COMPETENZA / DA EVADERE -> rosso; COMPETENZA / EVASA -> verde; CONOSCENZA / DA EVADERE -> blu; CONOSCENZA / EVASA -> grigio; altro non recuperato dal passato -> grigio.

4.5. - SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

4.5.1 - SEGNATURA SU DOCUMENTI INFORMATICI

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono attribuiti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup

Language (XML) e compatibile con il Document Type Definition (DTD) reso disponibile dagli Organi competenti.

La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche correnti.

4.5.2 - SEGNATURA SU DOCUMENTO ANALOGICO

La segnatura di protocollo di un documento analogico avviene attraverso l'apposizione su di esso di un'etichetta adesiva indelebile, corredata di codice a barre, prodotta dal sistema di protocollo, sulla quale vengono riportate le seguenti informazioni della registrazione di protocollo:

- denominazione dell'Azienda;
- data e numero di protocollo del documento;
- il codice di classificazione
- codice a barre

L'operazione di segnatura dei documenti analogici in arrivo viene effettuata dal personale dell'Ufficio Protocollo che effettua una prima classificazione (vedi allegato 1) e provvede alla scansione per la creazione del documento informatico.

Ai sensi di quanto disposto all'art. 10 DPCM 13/11/2014 il documento informatico così formato è sottoscritto con firma digitale qualificata del funzionario delegato.

L'ufficio protocollo procede allo smistamento per competenza/conoscenza e il Responsabile del Procedimento (che ha ricevuto lo smistamento per competenza) procederà quindi con l'attribuzione del fascicolo.

Nel caso di errata competenza il Responsabile del Procedimento provvede tempestivamente al "Rifiuto e riconsegna al protocollo" indicando, se ne è a conoscenza, al personale del protocollo nella sezione "Motivazioni", la competenza corretta.

CAPITOLO 5

5. MODELLO ORGANIZZATIVO ADOTTATO PER LA GESTIONE DEI DOCUMENTI

5.1 - FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI IN PARTENZA

Per documenti in partenza si intendono i documenti aventi rilevanza giuridico-probatoria prodotti dall'Azienda nell'esercizio delle proprie funzioni.

La gestione dei documenti informatici in partenza avviene attraverso la predisposizione di flussi autorizzativi come previsto dalla procedura del sistema gestione qualità "PR AGE.12 – Firma digitale".

Al termine della procedura il documento divenuto registrazione di protocollo acquisisce sul margine destro della prima pagina la "stringa" contenente indicazione del numero e data di protocollo.

In casi particolari, la gestione può avvenire direttamente dall'ufficio protocollo.

5.2 - MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI E CONTENUTI MINIMI

I documenti sono prodotti con sistemi informatici.

I documenti emessi dall'Azienda sono prodotti su modello di carta intestata con indicazione dell'aggiornamento dell'ultima versione di certificazione UNI EN ISO 9001 e riportano le seguenti informazioni:

- a) denominazione e logo dell'ATER;
- b) destinatario con l'eventuale modalità di trasmissione (PEC, E-MAIL, RACC, RACC A.R.,)
- c) oggetto del documento;
- d) testo della comunicazione;
- e) sottoscrizione del Responsabile del procedimento (con firma digitale);
- f) sottoscrizione del Direttore o dell'autorità prevista da Statuto (con firma digitale);
- d) eventuale indicazione del referente della comunicazione/ufficio che ha prodotto il documento (completo di riferimenti telefonici/e-mail);
- g) eventuale elenco degli allegati;
- h) logo certificazione sistema di gestione qualità
- i) dicitura: *"Documento sottoscritto con firma digitale conforme alla normativa vigente. Il documento è conservato in formato digitale presso ATER di Verona."*

5.3 - FORMATO DEI DOCUMENTI INFORMATICI

I documenti informatici emessi o ricevuti dall'ATER di Verona, garantiscono la leggibilità e la reperibilità del documento nell'intero ciclo di vita ed ai fini della formazione devono essere prodotti in formato PDF o PDF/A, immagini (JPG, GIF,), XML, archiviazione e compressione (ZIP). La sottoscrizione di tutti i documenti informatici, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni contenute nel testo unico ed alle relative regole tecniche.

Si evidenzia inoltre che per il documento informatico sottoscritto con firma digitale, per avere efficacia giuridica, deve essere associato un riferimento temporale certo opponibile a terzi, che collochi la generazione della firma in un momento precedente alla sospensione, scadenza o revoca della firma stessa. Costituiscono validazione temporale la protocollazione del documento.

Analogamente i documenti acquisiti mediante le operazioni di digitalizzazione dal cartaceo vengono prodotti in formato PDF o PDF/A.

La scelta dei formati è idonea alla conservazione

5.4- RICEZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO ANALOGICO

I documenti su supporto analogico vengono recapitati all'Ufficio Protocollo secondo le seguenti modalità:

- posta pervenuta per il tramite del Servizio di posta ordinaria;
- posta pervenuta direttamente all'ufficio protocollo dall'utente;
- documenti consegnati agli sportelli nell'orario di apertura al pubblico;
- recapito alla casella e-mail protocollo@ater.vr.it

Per motivi organizzativi, gli uffici informano con congruo anticipo gli addetti all'ufficio protocollo e gli addetti che effettuano il servizio di ricezione della corrispondenza presso gli uffici postali di scadenze massive (gare, concorsi, ecc...).

Le buste sono aperte a cura degli addetti all'ufficio protocollo. Fanno eccezione, e pertanto non vengono aperte, le buste riportanti le seguenti diciture:

- corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "concorso" o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara;
- corrispondenza indirizzata nominativamente oppure riportante l'indicazione "riservata", "personale", "confidenziale" o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata. Le persone/uffici destinatari di tale corrispondenza provvedono a trasmetterla al Protocollo Generale per la sua registrazione quando accertino che essa sia inerente a procedimenti amministrativi o affari di competenza dell'Azienda.

L'ufficio protocollo provvede alla registrazione dei documenti e al loro smistamento e classificazione nello stesso giorno di ricezione e comunque non oltre il giorno lavorativo successivo.

I documenti originali in arrivo vengono archiviati a cura dell'Ufficio protocollo.

Nel caso di espressa richiesta dei Responsabili del procedimento, tali documenti in originale sono consegnati agli stessi tempestivamente. Il responsabile si assume l'onere dell'archiviazione e della custodia dei documenti stessi.

5.5 - RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI

Gli addetti dell'ufficio protocollo possono rilasciare, su richiesta dell'utente, ricevute di documenti che sono soggetti a regolare protocollazione.

Sul documento è apposto il timbro "PERVENUTO" contenente la data di arrivo del documento.

In tutti i casi è possibile altresì stampare la "RICEVUTA PER IL CITTADINO" attestante che il documento "OGGETTO" è stato registrato con il numero protocollo "... " in data "...."

5.6- RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI DIGITALI

La ricezione dei documenti informatici digitali avviene attraverso:

- 1) PEC: Il sistema di protocollo informatico dell'Azienda è in grado di acquisire con registrazione di protocollo i documenti digitali provenienti all'indirizzo di posta elettronica istituzionale protocolloatervr@legalmail.it esclusivamente da caselle di posta elettronica certificata.

Qualora la trasmissione non venga letta correttamente dal sistema viene:

- salvato nella cartella e:\backup\PEC-ERRATE;

- viene inviata una e-mail ordinaria all'indirizzo protocollo@ater.vr.it di "Alert" avente ad oggetto "messaggio PEC non gestito"
- Qualora il mittente trasmetta da casella di posta non certificata il sistema automaticamente gli restituisce una "Delivery Status Notification" che lo avvisa che il messaggio risulta essere rifiutato dal sistema poiché la casella riceve solo posta certificata.
- Qualora la registrazione ricevuta con PEC contenga un file illeggibile o sia priva dell'allegato, l'ufficio protocollo genera una risposta al mittente di ripudio e la mancata presa in carico avente ad oggetto: RIPUDIO E MANCATA PRESA IN CARICO VS. COMUNICAZIONE ACQUISITA AL PROTOCOLLO N. DEL, AVENTE AD OGGETTO "....." FILE ALLEGATO ILLEGGIBILE/MANCANTE. SI PREGA RITRASMETTERE CON TUTTI GLI ALLEGATI IN FORMATO PDF.
- 2) E-MAIL ufficio protocollo: i documenti possono pervenire direttamente alla e-mail dell'ufficio protocollo protocollo@ater.vr.it e se sono soggetti a registrazione di protocollo l'ufficio procede come previsto negli articoli precedenti
 - 3) E-MAIL singoli uffici/personale dipendente: i documenti possono pervenire direttamente alle singole e-mail e se sono soggetti a registrazione di protocollo vengono tempestivamente trasmessi all'Ufficio protocollo mediante l'invio di una mail al seguente indirizzo protocollo@ater.vr.it come previsto da procedura del sistema di qualità "PR AGE.02 – Protocollo"

L'ATER si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti digitali ricevuti su supporto rimovibile che riesca 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 gli adempimenti del caso.

5.7- RILASCIO DI RICEVUTA ATTESTANTE LA RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI DIGITALI

Nel caso di ricezione dei documenti per posta elettronica certificata la notifica al mittente dell'avvenuta ricezione è assicurata dal sistema di posta elettronica certificata utilizzato dall'Azienda.

5.8- CORRISPONDENZA INTERNA TRA UFFICI

Tutti i dipendenti sono dotati di una casella di posta elettronica istituzionale.

Le comunicazioni che intercorrono fra uffici aziendali e che hanno rilevanza amministrativa a carattere giuridico-probatorio, possono essere protocollate secondo le seguenti modalità:

1. Comunicazioni su carta intestata dell'ATER. Tale comunicazione firmata esclusivamente dal responsabile ufficio/responsabile area viene trasmessa a protocollo@ater.vr.it, con l'indicazione dell'oggetto, del mittente e dello smistamento per competenza e conoscenza. L'ufficio provvede alla sua protocollazione come arrivo e procede poi a smistarla come da indicazioni.
2. Comunicazioni trasmesse a mezzo e-mail direttamente dall'ufficio mittente all'ufficio destinatario. Le stesse vengono trasmesse direttamente via e-mail all'ufficio destinatario e per conoscenza a protocollo@ater.vr.it per sua la registrazione. L'ufficio provvede alla sua protocollazione come arrivo e procede poi a smistarla all'ufficio destinatario per competenza e per conoscenza all'ufficio mittente.

A tal fine sono stati inseriti nei soggetti di anagrafica di protocollo tutti gli uffici/aree.

5.9- REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI INERENTI A GARE D'APPALTO E DOMANDE DI PARTECIPAZIONE

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "concorso" o simili o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara, non viene aperta.

L'ufficio protocollo all'atto di ricezione della busta appone il timbro "OFFERTA PERVENUTA" contenente la data, l'ora e la firma dell'operatore che ha ricevuto la stessa. Si procede alla registrazione di protocollo, apposizione dell'etichetta di protocollo e scansione della stessa con le medesime modalità dei documenti analogici sopra descritti.

L'ufficio Protocollo consegna la busta contenente l'offerta all'ufficio direzione o al Responsabile del Procedimento che a sua volta la custodisce all'interno della cassaforte, sino alla data di espletamento della gara stessa.

I documenti relativi alla partecipazione a gare o concorsi, per i quali è previsto un termine minimo di arrivo o una scadenza massima, presentati prima/oltre i termini stabiliti, vengono regolarmente accettati, protocollati, con indicazione della data e ora/minuto di consegna e consegnati all'ufficio di competenza che effettuerà le operazioni sopra descritte.

5.10 - PROTOCOLLI URGENTI

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

Solo in questo caso il responsabile della gestione documentale si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento informatico o analogico.

Tale procedura viene osservata sia per protocolli su documenti in arrivo che in partenza.

5.11 - DOCUMENTI ANONIMI E/O NON FIRMATI

Le lettere anonime vengono protocollate se il Responsabile della gestione documentale rileva in esse un interesse da parte dell'Azienda.

Nella registrazione di protocollo il mittente viene indicato come "ANONIMO".

I documenti non completi o palesemente errati vengono comunque protocollati ed inoltrati all'ufficio di competenza. Sarà compito dell'ufficio competente provvedere ai necessari controlli ed eventuali richieste di integrazione.

I documenti privi di firma, ma il cui mittente è comunque chiaramente identificabile vengono protocollati. Sarà cura del responsabile del procedimento, valutare la necessità di acquisire la sottoscrizione per il perfezionamento degli atti.

È comunque compito del responsabile del procedimento, valutare, caso per caso, ai fini della sua efficacia probatoria riguardo ad un affare o ad un determinato procedimento amministrativo, se la lettera priva di firma sia da ritenersi valida.

5.12 - DOCUMENTI ANTICIPATI A MEZZO PEC/FAX/E-MAIL E SUCCESSIVAMENTE PERVENUTI IN ANALOGICO

Qualora successivamente all'invio di un documento a mezzo PEC/FAX/E-MAIL il mittente faccia successivamente pervenire il medesimo documento in formato analogico, se il medesimo è già stato protocollato, si provvede esclusivamente ad apporvi l'etichetta di segnatura. Il documento analogico viene trattato come previsto dal presente manuale.

Qualora l'ufficio protocollo rilevi qualche correzione, anche minima, rispetto al documento già pervenuto e protocollato, deve considerarsi un documento diverso e quindi soggetto a nuova registrazione di protocollo, ove è possibile precisare se integra o sostituisce il precedente protocollo.

5.13 - DOCUMENTI NON DI COMPETENZA

Qualora pervenga all'ATER di Verona un documento indirizzato ad altro ente, esso viene reso al mittente con le seguenti modalità:

- arrivo documenti a mezzo PEC: l'ufficio protocollo genera una risposta al mittente avente per oggetto: VS.COMUNICAZIONE ACQUISITA AL PROTOCOLLO N. DEL, AVENTE AD OGGETTO "....." VIENE RESA AL MITTENTE IN QUANTO DOCUMENTO NON DI COMPETENZA DI QUESTA ATER;
- arrivo documenti analogici (a mezzo servizio postale/agenzia di recapito, e-mail, fax): l'ufficio protocollo provvede ad attivarsi per la restituzione al destinatario corretto apponendo se necessario la dicitura DOCUMENTO PERVENUTO ALL'ATER PER ERRORE

5.14 - OGGETTO RISERVATO

Per la corrispondenza riportante l'indicazione "OGGETTO RISERVATO" ovvero "PERSONALE/RISERVATA" o simili che viene consegnata all'ufficio protocollo e per la quale viene espressamente richiesta la registrazione di protocollo della sola busta, si procede alla registrazione di protocollo, apposizione dell'etichetta di protocollo e scansione della stessa con le medesime modalità dei documenti analogici sopra descritti.

L'ufficio Protocollo consegna la busta direttamente al destinatario o in caso di sua assenza provvede a custodirla all'interno della cassaforte, sino al momento in cui sia possibile consegnarla al destinatario indicato nella busta.

L'ufficio protocollo indicherà nell'oggetto della registrazione di protocollo la dicitura "OGGETTO RISERVATO – DESTINATARIO"

Le persone/uffici destinatari di tale corrispondenza provvedono, qualora lo ritengano necessario, a trasmettere la documentazione contenuta nel plico per sottoporla a ulteriore nuova registrazione di protocollo con la specifica nell'oggetto: "DOCUMENTI RELATIVI A PRECEDENTE PROTOCOLLO N. ... DEL- OGGETTO RISERVATO – DESTINATARIO"

5.15 - DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, ai sensi dell'art. 53 c. 5 del DPR 445/2000 i seguenti documenti:

- gazzette ufficiali, bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione;
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- materiale statistico;
- atti preparatori interni;
- giornali, riviste, libri, materiali pubblicitari, inviti a manifestazioni;
- tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione.

Sono altresì esclusi dalla registrazione di protocollo:

- comunicazioni d'occasione e di cerimonie (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti ecc....);
- pubblicità informativa di convegni;
- pubblicità in generale;
- offerte, listini prezzi e preventivi di terzi non richiesti o non facenti parte di uno specifico procedimento;
- ricevute di ritorno delle raccomandate A.R.;
- comunicazioni interne operative, di carattere informativo informali, brevi comunicazioni tra uffici;

- richieste di rimborso per spese minute (spese di cassa);
- il libro unico del lavoro;
- gli attestati di frequenza a corsi o a seminari;
- attestazioni di qualifica professionale;
- iscrizioni ad associazioni/collegi/albi;
- le ricevute di pagamento inviate dagli utenti;
- comunicati stampa

Più in generale, non sono soggetti a registrazione di protocollo, i documenti che, per loro natura, non rivestono o abbiano rilevanza giuridica amministrativa e storica.

5.16 - DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo generale e sono soggetti a registrazione particolare i seguenti documenti:

- decreti, determine/delibere;
- certificazioni energetiche;
- verbali di adunanze di organi e organismi istituzionali, comitati e commissioni aziendali;
- verbali incontri con rappresentanze sindacali;
- contratti di locazione;
- il modello 770.

5.17 - ANNULLAMENTO E MODIFICA DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Le registrazioni di protocollo possono, in casi eccezionali, essere annullate, in presenza di errore materiale con una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti e su autorizzazione del Responsabile della gestione documentale.

L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'art. 54 del DPR 445/2000.

La registrazione di protocollo riporta il provvedimento, il responsabile dell'annullamento e le annotazioni.

Il protocollo annullato consente comunque la lettura delle informazioni originarie e l'identificativo dell'operatore che ha effettuato l'annullamento.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate e sono evidenziate dal sistema con la dicitura "Annullata".

Il sistema di protocollo permette all'utente abilitato di modificare i dati inseriti, ad eccezione dei dati registrati dal sistema in forma immodificabile (numero e data di protocollo). Di tali modifiche rimane traccia nel sistema.

5.18 - PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI PROTOCOLLATI

Le registrazioni di protocollo smistate all'ufficio di competenza, vengono prese in carico per la verifica e gestione delle seguenti funzioni:

1. verifica del corretto smistamento con eventuale rifiuto nel caso di errore di smistamento;
2. verifica della corretta classificazione;
3. eventuale assegnazione ad altro personale dell'ufficio;
4. attribuzione del fascicolo.

CAPITOLO 6

6. CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

La conservazione dei documenti informatici avviene sulla base delle disposizioni riportate nel:

- DPCM 13 novembre 2014, per quanto attiene ai documenti informatici presenti nell'archivio corrente dell'ATER
- DPCM 3 dicembre 2013 per i documenti inviati in conservazione

6.1 - ARCHIVIO

L'archivio è il complesso dei documenti prodotti e acquisiti dall'Azienda nello svolgimento delle proprie attività e nell'esercizio delle proprie funzioni.

Tutto l'insieme dei documenti prodotti dall'Azienda può essere considerato dapprima lo strumento per lo svolgimento dell'attività istituzionale per poi, terminata la sua funzione attiva, diventare il residuo di tale attività, ossia la memoria di ciò che è stato fatto.

L'organizzazione dell'archivio deve rispondere a criteri di efficienza ed efficacia al fine di garantire la certezza dell'attività giuridico amministrativa dell'Azienda e la conservazione stabile della memoria nel tempo.

L'Archivio è suddiviso funzionalmente in **Archivio corrente**, **Archivio di deposito** e **Archivio Storico**.

6.1.1 - ARCHIVIO CORRENTE

L'archivio corrente è, il primo elemento gestionale per il corretto funzionamento del sistema documentale.

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

Il responsabile del procedimento amministrativo è tenuto alla corretta gestione, conservazione e custodia dei documenti e dei fascicoli, siano essi di natura analogica, digitale o ibrida, relativi ai procedimenti di propria competenza; ad esso è quindi affidata l'attuazione delle disposizioni contenute in questo Manuale in merito al corretto funzionamento dell'archivio corrente di propria pertinenza.

6.1.2 - ARCHIVIO DI DEPOSITO

L'archivio di deposito è la fase intermedia del processo di tenuta dei documenti prodotti dall'Azienda nel corso della propria attività e si colloca temporalmente tra l'archivio corrente e l'archivio storico.

L'archivio di deposito è il momento di sedimentazione dei documenti e delle informazioni relative, organizzati in fascicoli inerenti ad affari, ad attività e a procedimenti conclusi, ossia di un periodo in cui i documenti esauriscono nel tempo le proprie funzioni rivelando la propria natura temporanea o permanente, a seconda del valore delle informazioni in essi contenute.

Le attività che connotano questa fase d'archivio sono definite dal DPR 445/2000 (artt. 67 e ss.) e riguardano l'obbligo della periodicità dei trasferimenti di documenti dall'archivio corrente, la

conservazione ordinata delle unità archivistiche e la disponibilità di strumenti archivistici per assicurare le funzioni di controllo e di ricerca del materiale.

I documenti sono conservati con le modalità indicate dal presente Manuale, rispettando l'organizzazione che essi avevano nell'archivio corrente.

L'Archivio di deposito è finalizzato a conservare i documenti non necessari alle attività correnti per il tempo necessario a garantire l'assolvimento degli obblighi di natura amministrativa e giuridica e per procedere alle operazioni di selezione e scarto prima del versamento nell'Archivio storico.

6.1.3 – ARCHIVIO STORICO

L'archivio storico è costituito dal complesso dei documenti relativi ad affari esauriti da oltre quaranta anni e destinati, previa effettuazione delle operazioni di selezione e scarto, alla conservazione permanente per mantenere traccia della memoria storica dell'Azienda e garantirne la consultazione ai fini di studio e di ricerca storico-scientifica.

L'Archivio Storico svolge le seguenti funzioni e persegue le seguenti finalità:

- a. la conservazione, l'ordinamento e la gestione dei fondi archivistici costituenti la memoria storica dell'Azienda;
- b. la consultazione e la fotoreproduzione dei documenti in esso conservati, su richiesta dei soggetti che ne abbiano interesse;
- c. la promozione di attività didattiche e di ricerca storica, nonché di valorizzazione dei patrimoni documentari in esso contenuti;
- d. il raccordo costante con l'Archivio di deposito.

Per l'archivio di deposito, il Responsabile della gestione documentale, in collaborazione con l'Archivista:

- attua, in collaborazione con gli Uffici, le procedure di trasferimento periodico delle unità archivistiche relative a procedimenti o affari conclusi dagli uffici all'archivio di deposito, curando la redazione degli elenchi di trasferimento;
- effettua le operazioni di valutazione dei documenti ai fini della conservazione e scarto, curando la redazione degli elenchi di consistenza e di scarto;
- cura la movimentazione dei fascicoli e ne gestisce la consultazione;
- conserva adeguatamente i documenti, con la sostituzione delle unità di confezionamento (faldoni) laddove danneggiate o non adatte alla conservazione a medio o lungo termine;
- si occupa del mantenimento delle condizioni ambientali ottimali dei locali d'archivio;
- elabora e aggiorna il Piano di conservazione degli archivi

Gli strumenti per la gestione dell'archivio di deposito sono:

- Registro dei trasferimenti della documentazione dall'archivio corrente all'archivio di deposito e dei versamenti dall'archivio di deposito all'archivio storico;
- Elenco di consistenza, con la descrizione della documentazione conservata presso l'archivio di deposito;
- Elenco di trasferimento della documentazione dall'archivio corrente all'archivio di deposito

6.2 - CONSERVAZIONE DEL REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso, entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione.

Il sistema genera automaticamente il rapporto di conservazione e lo protocolla.

Il rapporto di conservazione è completo e dettagliato di tutti i pacchetti di versamento in esso contenuti, al fine della tutela di immodificabilità del medesimo, ai sensi dell'art. 3 c. 4 lett d) del DPCM 13 novembre 2014

6.3 - CONSERVAZIONE DELLE SINGOLE REGISTRAZIONI

Le singole registrazioni di protocollo, con le caratteristiche di cui all'art. 3 c. 4 lett a) del DPCM 13 novembre 2014, sono trasmesse al sistema di conservazione, dopo 60 giorni dalla data di produzione.

Il sistema genera automaticamente il rapporto di conservazione e lo protocolla.

Il rapporto di conservazione è completo e dettagliato di tutti i pacchetti di versamento in esso contenuti, al fine della tutela di immodificabilità del medesimo, ai sensi dell'art. 3 c. 4 lett d) del DPCM 13 novembre 2014

DISPOSIZIONI FINALI

Il presente manuale è disponibile sul sito istituzionale dell'Azienda www.ater.vr.it – trasparenza – amministrazione trasparente – disposizioni generali – atti generali – riferimenti normativi su organizzazione e attività.

I documenti, le banche dati, il protocollo e gli altri registri, sono prodotti in modo da tutelare la riservatezza dei dati personali, dei dati sensibili e dei dati giudiziari ai sensi della normativa vigente.

Il presente manuale è operativo il primo giorno successivo alla data della sua approvazione.

Allegati al presente manuale:

- MOD AGE 02.01 Titolare di assegnazione/classificazione;
- Procedura per la predisposizione dei flussi autorizzativi dei documenti informatici in partenza
- Tabella dei conservatori del protocollo generale dell'ATER di Verona.