



**Regione Siciliana**  
**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI SIRACUSA**  
**Cod. Fisc./P.IVA: 01661590891**

Corso Gelone 17, 96100 Siracusa (SR) - tel. 0931.724111  
www.asp.sr.it

**MANUALE DI GESTIONE  
DEL PROTOCOLLO INFORMATICO**

LISTA DISTRIBUZIONE

<i>ASP di Siracusa</i>	<input type="checkbox"/> <i>Direttore Amministrativo</i> <input type="checkbox"/> <i>Ufficio Protocollo</i>
------------------------	--

<i>Elaborato da:</i>	<b>ing. Stefano Salemi - Sistema Informativo e Flussi Aziendali</b> Responsabile Gestione Documentale	
<i>Verificato da:</i>	<b>dr.<sup>ssa</sup> Carmela Linda Di Giorgio – Segreteria Direzione Generale</b> Responsabile del Protocollo	
<i>Approvato da:</i>	<b>dr. Giuseppe Di Bella – Direttore Amministrativo Aziendale</b>	

**Versione 2.0 (novembre 2015)**

aggiornamento al DLgs 30 giugno 2003, n. 196 e DM 14 ottobre 2003

## Sommarario

<b>LISTA DISTRIBUZIONE .....</b>	<b>1</b>
<b>1. INTRODUZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>2. IL MANUALE DI GESTIONE DEI DOCUMENTI .....</b>	<b>5</b>
2.1. STRUTTURA DEL MANUALE DI GESTIONE DEI DOCUMENTI .....	5
2.2. <b>ALLEGATI</b> .....	5
<b>SEZIONE PRIMA: AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI .....</b>	<b>7</b>
<b>3. AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI.....</b>	<b>8</b>
3.1. AMBITO DI APPLICAZIONE .....	8
3.2. DEFINIZIONI .....	8
3.2.1. <i>Servizio archivistico e archivio</i> .....	8
3.2.2. <i>Documento</i> .....	10
3.2.3. <i>Protocollo informatico</i> .....	12
3.2.4. <i>Firma</i> .....	12
<b>4. LA GESTIONE DOCUMENTALE: IL MODELLO ORGANIZZATIVO.....</b>	<b>14</b>
4.1. ORGANIZZAZIONE DELL' ASP DI SIRACUSA: ORGANIGRAMMA .....	14
4.2. AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA .....	14
4.3. SERVIZIO ARCHIVISTICO .....	15
4.4. UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO .....	16
4.5. ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI INTERNI.....	16
<b>SEZIONE SECONDA: TIPOLOGIE DOCUMENTARIE.....</b>	<b>17</b>
<b>5. IL DOCUMENTO: DEFINIZIONI E TIPOLOGIE .....</b>	<b>18</b>
5.1. TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI.....	18
5.2. CASISTICA E MODALITÀ OPERATIVE .....	18
5.2.1. <i>Documenti in arrivo</i> .....	18
5.2.2. <i>Documenti in partenza</i> .....	19
5.2.3. <i>Documenti interni</i> .....	19
5.3. DOCUMENTI INFORMATICI.....	20
5.4. ELEMENTI DI GARANZIA E DI INFORMAZIONE DEI DOCUMENTI .....	21
<b>SEZIONE TERZA: DESCRIZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI .....</b>	<b>22</b>
<b>6. IL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI .....</b>	<b>23</b>
6.1. DOCUMENTI IN ARRIVO .....	23
6.1.1. <b>Ricezione dei documenti dall'esterno (cartacei e informatici)</b> .....	23
6.1.2. <i>Rilascio di ricevuta di un documento consegnato a mano</i> .....	23
6.1.3. <i>Rilascio di ricevuta attestante la ricezione di un documento informatico</i> .....	24
6.1.4. <i>Visto di arrivo</i> .....	24
6.1.5. <i>Apertura della corrispondenza e protocollazione</i> .....	24
6.1.6. <i>Posta elettronica</i> .....	24
6.1.7. <i>Smistamento</i> .....	25
6.1.8. <i>Visione ed esame della corrispondenza</i> .....	26
6.1.9. <i>Assegnazione</i> .....	26
6.1.10. <i>Recapito e presa in carico dei documenti ricevuti su supporto cartaceo</i> .....	26
6.1.11. <i>Recapito e presa in carico dei documenti ricevuti su supporto informatico</i> .....	26
6.1.12. <i>Variazioni nell'ufficio di carico di un documento</i> .....	26
6.2. DOCUMENTI IN PARTENZA (CARTACEI E INFORMATICI) .....	27
6.3. DOCUMENTI INTERNI .....	28
<b>1. SEZIONE QUARTA: REGISTRAZIONE DOCUMENTI.....</b>	<b>30</b>
<b>7. IL PROTOCOLLO COME ATTO PUBBLICO: LA REGISTRAZIONE E LA SEGNETURA .....</b>	<b>34</b>

7.1. DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO .....	35
7.2. DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....	35
7.3. REGISTRO DI PROTOCOLLO .....	35
7.3.1. <i>Informazioni minime</i> .....	36
7.3.2. <i>Informazioni accessorie</i> .....	36
7.3.3. <i>Data di protocollazione e differimento dei termini di registrazione</i> .....	36
7.3.4. <i>Annullamento di una registrazione o dei dati di una registrazione</i> .....	37
7.3.5. <i>Corrispondenza personale o riservata</i> .....	37
7.3.6. <i>Documenti riferiti a gare d'appalto o concorsi</i> .....	37
7.3.7. <i>Documenti ricevuti via fax</i> .....	38
7.3.8. <i>Lettere anonime</i> .....	38
7.3.9. <i>Lettere prive di firma o con firma illeggibile</i> .....	38
7.3.10. <i>Lettere erroneamente pervenute</i> .....	39
7.3.11. <i>Allegati</i> .....	39
7.3.12. <i>Documenti contenenti dati riservati</i> .....	39
7.3.13. <i>Documenti con firma digitale</i> .....	40
7.3.14. <i>Documenti con firma elettronica</i> .....	40
7.4. REGISTRO DI PROTOCOLLO GIORNALIERO E ANNUALE (GESTIONE TRANSITORIA E AVVIO) .....	40
7.5. REGISTRO DI PROTOCOLLO RISERVATO .....	41
7.6. REGISTRO DI PROTOCOLLO DI EMERGENZA.....	42
7.7. SEGNATURA DI PROTOCOLLO .....	43
<b>SEZIONE QUINTA: GESTIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE .....</b>	<b>45</b>
<b>8. IL TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE .....</b>	<b>46</b>
8.1. CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....	46
<b>SEZIONE SESTA: ARCHIVIO DI DEPOSITO .....</b>	<b>47</b>
<b>9. LA GESTIONE E LA CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI.....</b>	<b>48</b>
9.1. VERSAMENTO DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO .....	48
9.2. ARCHIVIAZIONE OTTICA DEI DOCUMENTI .....	48
9.3. SELEZIONE E SCARTO .....	48
<b>SEZIONE SETTIMA: ACCESSIBILITA' AL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI .....</b>	<b>50</b>
<b>10. IL PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....</b>	<b>51</b>
11.1. SICUREZZA FISICA .....	51
11.2. SICUREZZA LOGICA .....	52
11.3. SICUREZZA ORGANIZZATIVA .....	53
<b>13. ACCESSO E PRIVACY .....</b>	<b>54</b>
13.1. ACCESSO AL PROTOCOLLO INFORMATICO.....	54
<b>14. L'AGGIORNAMENTO E LA COMUNICAZIONE DEL MANUALE .....</b>	<b>55</b>
<b>15. FONTI.....</b>	<b>56</b>
15.1. NORME E DISPOSIZIONI .....	56
15.2. BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE.....	57

## 1. INTRODUZIONE

Ai sensi dell'art. 50 del Testo Unico sulla documentazione amministrativa (D.P.R. 28 Dicembre 2000, n. 445) le Pubbliche Amministrazioni entro il 1 Gennaio 2004 dovevano provvedere a realizzare o revisionare i propri sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi.

Gli obiettivi da raggiungere erano fundamentalmente due:

1. rendere maggiormente efficienti le amministrazioni attraverso l'eliminazione dei registri cartacei, la diminuzione degli Uffici di protocollo e il miglioramento della gestione dei procedimenti amministrativi;
2. migliorare, nel contempo, la trasparenza dell'azione amministrativa attraverso gli strumenti che rendono possibile un effettivo esercizio del diritto di accesso allo stato dei procedimenti ed ai relativi documenti da parte dei soggetti interessati, al fine di permettere la conoscenza dello stato di avanzamento della propria pratica, i tempi di definizione e il nominativo del responsabile del procedimento.

Ai fini della realizzazione del sistema di protocollo informatico, l'art 5 del D.P.C.M. 31 Ottobre 2000 prevedeva, tra l'altro, l'adozione del Manuale di gestione del Protocollo Informatico.

Il Manuale di Gestione, ai sensi del D.P.C.M. 31/10/2000, comprende:

- Disposizioni di carattere generale sulla struttura del sistema documentario, del Servizio per la tenuta e la gestione del protocollo informatico;
- Le procedure di formazione, acquisizione e tenuta dei documenti:
  - ✓ le modalità di registrazione, segnatura e classificazione dei documenti,
  - ✓ le norme generali di gestione della corrispondenza in arrivo, in partenza ed interna, di movimentazione delle pratiche, incluso il trattamento, la comunicazione e la conservazione di documenti informatici e di altre specifiche modalità di trasmissione ( fax, raccomandate ecc.);
  - ✓ l'elenco delle tipologie dei documenti escluse dalla registrazione di protocollo ai sensi dell'art. 53 del D.P.R. 445/2000;
  - ✓ i criteri per la definizione delle abilitazioni di accesso al sistema documentale;
  - ✓ il piano di selezione e conservazione dei documenti integrato con il piano di classificazione;
  - ✓ il piano di sicurezza del sistema documentale, con particolare attenzione alla conservazione delle informazioni relative alla tenuta del sistema elettronico di gestione dei documenti, al registro di emergenza e alla produzione, gestione e tenuta dei documenti informatici;
  - ✓ le procedure per la consultabilità dei documenti e per la tutela dei dati personali;
  - ✓ la descrizione dei livelli di attivazione delle funzioni di interoperabilità.

Il presente Manuale è rivolto ai dirigenti, ai quadri e agli operatori di protocollo dell'Amministrazione, come strumento di lavoro per la gestione dei documenti, degli affari, dei procedimenti amministrativi, che sono chiamati a trattare e dei quali sono individuati come responsabili.

Le disposizioni in esso contenute, in quanto regolamentari, devono considerarsi integrate dalle disposizioni di legge vigenti ed alle eventuali successive modifiche.

## 2. IL MANUALE DI GESTIONE DEI DOCUMENTI

Il Manuale di gestione e conservazione dei documenti e del protocollo informatico affronta i vari temi legati al trattamento della documentazione amministrativa per approfondimenti successivi e nel rispetto delle norme vigenti, con particolare riferimento al DPR del 28 dicembre 2000, n. 445 (*Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*) e al DPCM del 31 ottobre 2000 (*Regole tecniche per il protocollo informatico*).

Questo Manuale di gestione è stato adottato con apposita disposizione organizzativa dell'ottobre 2015.

### **2.1. Struttura del Manuale di gestione dei documenti**

Il Manuale di gestione adottato dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa (da ora in poi ASP di Siracusa) persegue il duplice intento di definire con chiarezza, da un lato, le modalità di gestione dei documenti cartacei e informatici e, dall'altro, di spiegare al personale del Comune e alla cittadinanza quali sono le strategie organizzative che l'ASP ha adottato, come ottenere facile accesso agli atti e nel contempo rispettare le norme sulla privacy e in che modo il progetto di sviluppo della vocazione in senso informatico che è stato avviato si svilupperà nel futuro.

Per questo motivo, accanto alle disposizioni di carattere organizzativo e metodologico, in questo documento sono presenti parti di stampo più didattico e generale, il tutto basato sull'idea che questa prima versione del Manuale di gestione andrà comunque definito nei prossimi mesi e nel corso delle successive revisioni annuali.

Come verrà detto anche più avanti, questa prima versione del Manuale di gestione si configura come un approccio al problema, ciò in attesa di testare il nuovo protocollo informatico in modalità web di prossimo rilascio in esercizio, che consentirà di implementare l'invio automatico del registro giornaliero del protocollo e tutte quelle strategie e modalità che si riterranno opportune allo scopo di concretizzare una reale gestione informatica del protocollo.

Il Manuale di gestione è composto da una parte principale suddivisa nei capitoli e nei punti sopra descritti e da alcuni allegati che hanno la funzione di arricchire, precisare o ampliare il manuale stesso. Il numero e la forma degli allegati non è fissa e nelle versioni successive del documento si potrà ampliarne o ridurne il numero sulla base delle esigenze che si andranno a definire.

### **2.2. Allegati**

Il Manuale comprende le norme generali e particolari per la gestione e la conservazione dei documenti e del protocollo informatico.

In alcuni casi, però, si è ritenuto opportuno precisare meglio taluni argomenti, approfondire alcuni temi o aggregare al testo tavole e documenti in forma di allegato.

Il Manuale di gestione e conservazione dei documenti comprende i seguenti allegati:

- ✓ Allegato 1: Organigramma dell'ASP di Siracusa e prontuario di smistamento

Il primo allegato è formato dall'organigramma della struttura organizzativa dell'ASP di

Siracusa. L'organigramma viene utilizzato come prontuario per lo smistamento e l'assegnazione della corrispondenza in arrivo e dei documenti interni.

- ✓ **Allegato 2: Titolario di classificazione (da definire)**  
Il titolare di classificazione elenca le tipologie documentarie trattate dall'ASP di Siracusa gerarchicamente ordinate, individuate sulla base dell'analisi delle competenze dell'Amministrazione.
- ✓ **Allegato 3: Manuale operativo per la gestione del protocollo informatico**  
Si tratta del manuale operativo del modulo di gestione segreteria della ditta ADS, gruppo Finmatica di Bologna fornitrice del software di protocollo.
- ✓ **Allegato 4: Disposizioni per la gestione dell'archivio di deposito e storico (da definire)**  
E' necessario formalizzare una serie di regole e di disposizioni riguardanti il funzionamento e la gestione dell'archivio di deposito e storico dell'ASP di Siracusa. Si tratta di un elenco di articoli che definiscono la struttura dell'archivio di deposito e storico e ne indicano gli scopi e che offrono indicazioni circa l'accesso alla documentazione e il versamento dei documenti dall'archivio corrente, all'archivio di deposito e da quest'ultimo all'archivio storico.
- ✓ **Allegato 5: Disposizioni per l'accesso e la consultazione degli atti (da definire)**  
E' necessario provvedere alla definizione di un documento, nel rispetto della L 241 del 7 agosto 1990 (*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*) e del nuovo Codice in materia di protezione dei dati personali emanato con DLgs 196/2003, per regolamentare l'accesso e la consultazione agli atti, nonché la tutela della privacy. Nell'allegato dovranno essere chiarite anche le modalità per il rilascio delle abilitazioni.
- ✓ **Allegato 6: Definizione dei livelli di accesso alle registrazioni di protocollo e ai documenti (da definire)**  
In un apposito allegato sono elencate le sette tipologie di utenti ai quali è consentito l'accesso al protocollo informatico con modalità differenziate volte a garantire sia la possibilità di effettuare ricerche e registrazioni, sia la riservatezza delle informazioni memorizzate.
- ✓ **Allegato 7: Modulistica**  
Al fondo del manuale viene allegata la modulistica essenziale per il funzionamento dell'Ufficio protocollo, dell'archivio corrente, dell'archivio storico e dell'archivio di deposito. Sono comprese anche le bozze dei registri di protocollo di emergenza assegnati all'Ufficio protocollo oltre ai registri prescritti per l'annullamento delle registrazioni di protocollo e il differimento della protocollazione.

# SEZIONE PRIMA: **AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI**

### 3. AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

#### **3.1. Ambito di applicazione**

Il presente Manuale di gestione dei documenti è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 31 ottobre 2000, recante le *Regole tecniche per il protocollo informatico*.

Il Manuale disciplina le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi dell'ASP di Siracusa.

#### **3.2. Definizioni**

##### 3.2.1. Servizio archivistico e archivio

a) ARCHIVIO

L'archivio è la raccolta ordinata degli atti prodotti o comunque acquisiti da un ente durante lo svolgimento della propria attività e conservata per il conseguimento dei propri fini o per l'esercizio delle proprie funzioni.

L'archivio è un complesso organico contenente documenti che hanno un valore amministrativo, giuridico e storico fin dalla loro formazione. Ragioni di opportunità, principalmente legate alla differente gestione delle carte recenti o antiche, fanno sì che comunemente l'archivio venga suddiviso in tre parti in rapporto all'età dei documenti. L'archivio viene funzionalmente suddiviso in:

- ✓ *archivio corrente*: formato dalla parte di documentazione relativa agli affari e ai procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione, o comunque verso i quali sussiste un interesse corrente
- ✓ *archivio di deposito*: costituito dalla documentazione riferita alle pratiche che, sebbene riguardanti affari definiti, possono essere riassunte in esame o per un'eventuale ripresa, oppure a motivo della loro analogia o connessione con altre pratiche successive
- ✓ *archivio storico*: formato dal complesso di documenti relativi ad affari esauriti e destinati, previa operazione di scarto, alla conservazione permanente per garantirne in forma adeguata la consultazione al pubblico

L'esaurirsi delle pratiche e il trascorrere del tempo determinano il passaggio dei documenti dall'archivio corrente a quello di deposito e da quello di deposito a quello storico.

b) ACCESSO

La possibilità di far uso del materiale documentario di un fondo, soggetta di solito a regole e condizioni prestabilite.

c) ARCHIVIAZIONE DIGITALE

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

d) AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA (A.O.O.)

Un insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato. (DPCM 31 ottobre 2000, art. 2, c. 1)

Settore dell'amministrazione che, per tipologia di mandato istituzionale, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presenti esigenze di gestione della documentazione tendenzialmente omogenee. (dir. PCM del 28 ottobre 1999, art. 5)

Un insieme definito di unità organizzative di una amministrazione, che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. (Circolare AIPA 28/2001, art. 1)

e) UNITA' ORGANIZZATIVE RESPONSABILI (**U.O.R.**)

Un sottoinsieme di una A.O.O., cioè un complesso di risorse umane e strumentali cui sono affidate competenze omogenee nell'ambito dei quali i dipendenti assumono le responsabilità nella trattazione di affari o procedimenti amministrativi;

f) UFFICIO UTENTE

Un Ufficio dell'Azienda che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di gestione informatica dei documenti;

g) FASCICOLO

L'insieme dei documenti che si riferiscono al medesimo procedimento amministrativo, o che riguardano uno stesso affare, o che appartengono a una medesima tipologia.

Ciascun fascicolo è individuato dall'anno di istruzione, dall'oggetto e dal codice di classificazione. Il fascicolo costituisce l'unità di base, fondamentale per la gestione e la conservazione della documentazione relativa a ciascun procedimento o affare. I documenti contenuti nel fascicolo sono ordinati cronologicamente, in modo che l'atto più recente compaia per primo.

h) GESTIONE DEI DOCUMENTI

L'insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato. La gestione dei documenti è effettuata mediante sistemi informativi automatizzati.

i) WORKFLOW

Sistema informatico di tracciamento ed esecuzione automatica di flussi di lavoro;

j) INVENTARIO

Lo strumento fondamentale per eseguire le ricerche. L'inventario descrive tutte le unità che compongono un archivio ordinato.

k) MEMORIZZAZIONE

Il processo di trasposizione in formato digitale su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o digitali, anche informatici.

✓ *supporto ottico di memorizzazione*: il mezzo fisico che consente la memorizzazione di documenti digitali mediante l'impiego della tecnologia laser (quali, ad esempio, dischi ottici, magneto-ottici, DVD)

✓ *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

- l) **ORDINAMENTO**  
Le attività intellettuali e materiali di analisi e di organizzazione della documentazione archivistica, in conformità ai principi archivistici, e il risultato di tali attività.
- m) **PIANO DI CONSERVAZIONE DI UN ARCHIVIO**  
Il piano, integrato con il titolario di classificazione, contenente i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e conservazione permanente dei documenti, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei beni culturali.
- n) **REGISTRO**  
Un documento amministrativo costituito dalla registrazione in sequenza, secondo criteri predefiniti (tendenzialmente cronologici), in un'unica entità documentaria di una pluralità di atti giuridici. In ambiente digitale i registri possono assumere la forma di database.
- o) **REPERTORIO**  
Il registro su cui vengono annotati documenti che vanno disposti secondo l'ordine cronologico e numerati progressivamente. La descrizione di questi documenti porta alla formazione di un repertorio, ossia di un mezzo di corredo ideato per facilitare il reperimento dei fascicoli e dei registri.
- p) **SERIE**  
Un raggruppamento, dettato da esigenze funzionali, di documenti con caratteristiche omogenee in relazione alla natura e alla forma dei documenti (serie delle delibere, delle determinazioni, dei contratti, dei registri di protocollo), o in relazione all'oggetto e alla materia (serie dei fascicoli personali, delle pratiche edilizie, ecc.).
- q) **SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI**  
L'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti.
- r) **SUPPORTO**  
La materia, il contenitore e/o l'oggetto materiale nel o sul quale sono memorizzate le informazioni.
- s) **TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE**  
Un sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle competenze dell'Amministrazione, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per consentirne la sedimentazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo dell'attività svolta.

### 3.2.2. Documento

- a) **DOCUMENTO**  
Le informazioni memorizzate su qualsiasi supporto o tipologia documentaria, prodotte o ricevute e conservate da un ente o da una persona nello svolgimento delle proprie attività o nella condotta dei propri affari.  
Rappresentazione in forma libera o secondo determinati requisiti, di un fatto o di un atto relativo allo svolgimento dell'attività istituzionale, statutaria o professionale di un ente o di una persona.  
In linea generale, un documento è un'informazione fissata su un supporto in forma stabile, è un messaggio volontariamente o involontariamente manifestato ed è caratterizzato da un

contenuto (il messaggio comunicato dal documento e le idee o i fatti da esso espressi), da un supporto materiale (per il documento analogico) o da un file (per il documento informatico) e da una forma che si distingue in forma fisica (l'aspetto esterno) e intellettuale (l'espressione del contenuto). Il documento è prodotto o ricevuto da una persona fisica o giuridica (un'entità che possiede in atto o in potenza la capacità di agire legalmente) e quindi ha, per esistere, necessità di un autore, e se il documento è diretto ad una persona diversa da quella che lo ha prodotto è necessario anche un destinatario; se il documento è compilato da una persona diversa dall'autore, allora è lo scrittore la persona responsabile dell'articolazione del contenuto. Il documento è poi lo strumento residuo dell'attività pratica dell'autore e in questo senso ha il compito di rendere accessibile e conoscibile a tutti la stessa attività e nel contempo di garantirne la sopravvivenza.

b) DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

Ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa. In riferimento al tipo di supporto e di modalità di formazione, i documenti amministrativi possono essere analogici o informatici.

c) DOCUMENTO ANALOGICO

Un documento amministrativo prodotto su supporto non informatico. Solitamente il documento analogico è un documento cartaceo.

Ogni documento cartaceo prodotto va di norma redatto in due esemplari, cioè in originale e in minuta. Per originale si intende il documento nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione. Per minuta si intende l'originale del documento conservato "agli atti", cioè nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo trattato. Sia l'originale sia la minuta vanno corredati di firma autografa e di timbro tondo dell'ufficio.

d) DOCUMENTO ANALOGICO (VERSIONE INFORMATICA)

La copia del documento analogico prodotta su supporto informatico.

e) DOCUMENTO DIGITALE

Testi, immagini, dati strutturati, disegni, programmi o filmati formati tramite una grandezza fisica che assume valori binari, ottenuti attraverso un processo di elaborazione elettronica, di cui sia identificabile l'origine.

f) DOCUMENTO INFORMATICO

La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

La produzione, trasmissione, gestione e conservazione di documenti informatici presentano caratteristiche e problematiche proprie rispetto ai documenti analogici, in particolare per gli aspetti relativi all'autenticità, affidabilità e stabilità.

Considerando l'attuale dotazione dell'Ente, in termini di procedure ed attrezzature, e la perdurante preponderanza dei documenti analogici rispetto a quelli informatici, si ritiene preferibile, per il momento, produrre una versione analogica di ogni documento informatico prodotto o ricevuto dal Comune, in modo da poter gestire più agevolmente fascicoli e procedimenti che risulterebbero ibridi, composti da documenti sia cartacei che informatici.

L'attuale situazione deve comunque essere considerata di transizione verso un uso più diffuso e generalizzato dei documenti informatici e delle versioni informatiche dei documenti analogici.

- g) DOCUMENTO INFORMATICO (VERSIONE ANALOGICA)  
La copia, di norma cartacea, di un documento prodotto in origine su supporto informatico.
- h) IMPRONTA DEL DOCUMENTO INFORMATICO  
Una sequenza di simboli binari di lunghezza predefinita, generata mediante l'applicazione al documento di una funzione matematica di hash (definita nella norma ISO/IEC 10118-3/1998) che assicura l'univocità del risultato.

### 3.2.3. Protocollo informatico

- a) PROTOCOLLO INFORMATICO  
Un sistema informativo (cioè un insieme di regole archivistiche) per la gestione informatica (tramite un software che rispetti quelle regole) del protocollo e dei flussi documentali. Come tale sostituisce integralmente, a tutti gli effetti di legge, il registro di protocollo tradizionale (un sistema di certificazione e registrazione della corrispondenza). Le sue caratteristiche sono descritte dal DPR 445/2000, testo unico sulla documentazione amministrativa.
- b) PROTOCOLLO INFORMATIZZATO  
Software utilizzato per registrare i documenti. In questo caso si ha un normale registro di protocollo che si appoggia su di un data base per ottenere i numeri di protocollo. Il programma permette inoltre alcune facilitazioni per la ricerca.
- c) REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO  
La registrazione di protocollo, obbligatoria ai sensi dell'art. 53 del DPR 445/2000, ha la funzione di certificare l'esistenza di un documento in un determinato archivio e di provarne la data archivistica, che è quella da cui partono gli effetti giuridici, di cui alla L 241/1990.
- d) SEGNATURA DI PROTOCOLLO  
L'apposizione o associazione all'originale del documento in forma permanente e non modificabile delle informazioni riguardanti il documento stesso. Le informazioni minime previste sono: il numero progressivo di protocollo, la data di protocollo e l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa omogenea.

### 3.2.4. Firma

- a) FIRMA DIGITALE  
Un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.
- ✓ *chiavi asimmetriche*: la coppia di chiavi crittografiche, una privata e una pubblica, correlate tra loro, utilizzate nell'ambito dei sistemi di validazione di documenti informatici
  - ✓ *chiave pubblica*: l'elemento della coppia di chiavi asimmetriche destinato ad essere

reso pubblico, con il quale si verifica la firma digitale apposta sul documento informatico dal titolare delle chiavi asimmetriche

- ✓ *chiave privata*: l'elemento della coppia di chiavi asimmetriche, destinato ad essere conosciuto soltanto dal soggetto titolare, mediante il quale si appone la firma digitale sul documento informatico

b) FIRMA ELETTRONICA

L'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica. La firma elettronica è ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire se i dati stessi siano stati modificati.

c) FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

La firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati siano stati successivamente modificati.

d) FIRMA ELETTRONICA QUALIFICATA

La firma elettronica avanzata che sia basata su un certificato qualificato e creata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma.

e) CERTIFICAZIONE

Il risultato della procedura informatica, applicata alla chiave pubblica e rilevabile dai sistemi di validazione, mediante la quale si garantisce la corrispondenza biunivoca tra chiave pubblica e soggetto titolare cui essa appartiene, si identifica quest'ultimo e si attesta il periodo di validità della predetta chiave e il termine di scadenza del relativo certificato, in ogni caso non superiore a tre anni

f) DISPOSITIVO PER LA CREAZIONE DELLA FIRMA

Il programma informatico adeguatamente configurato (software) o l'apparato strumentale (hardware) usati per la creazione della firma elettronica.

g) DISPOSITIVO SICURO PER LA CREAZIONE DELLA FIRMA

L'apparato strumentale usato per la creazione della firma elettronica, rispondente ai requisiti di cui all'articolo 10 del DLgs 10/2002.

h) DISPOSITIVO DI VERIFICA DELLA FIRMA

Il programma informatico (software) adeguatamente configurato o l'apparato strumentale (hardware) usati per effettuare la verifica della firma elettronica.

i) INDIRIZZO ELETTRONICO

L'identificazione di una risorsa fisica o logica in grado di ricevere e registrare documenti informatici

j) VALIDAZIONE TEMPORALE

Il risultato della procedura informatica con cui si attribuiscono, ad uno o più documenti informatici, una data e un orario opponibili ai terzi

## **4. LA GESTIONE DOCUMENTALE: IL MODELLO ORGANIZZATIVO**

### **4.1. Organizzazione dell'ASP di Siracusa: organigramma**

Le funzioni affidate o delegate all'ASP di Siracusa e le attività ad esse connesse vengono attuate e poste in essere attraverso la struttura organizzativa propria dell'Ente.

La struttura organizzativa dell'ASP di Siracusa riveste una notevole importanza in rapporto alle procedure di smistamento della corrispondenza in arrivo e in partenza e della documentazione interna, sia di tipo analogico che informatico.

Una perfetta conoscenza dell'organigramma aziendale e della sua suddivisione, permette all'Ufficio protocollo di svolgere con maggiore efficienza ed efficacia le operazioni di smistamento e assegnazione della corrispondenza. Per tale motivo ogni variazione all'organigramma dovrà essere comunicata al Responsabile del Servizio di Protocollo.

L'organigramma dell'ASP di Siracusa è riportato nell'allegato 1 al presente Manuale.

### **4.2. Area organizzativa omogenea**

Il capo IV del DPR 28 dicembre 2000 n. 445 (*Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*) pone l'obiettivo della razionalizzazione della gestione dei flussi documentali coordinata con la gestione dei procedimenti amministrativi da parte delle pubbliche amministrazioni, al fine di migliorare i servizi e potenziare i supporti conoscitivi delle stesse secondo i criteri di economicità, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa, e che a questo scopo prevede, per ciascuna amministrazione, la progettazione e realizzazione di un sistema informativo automatizzato finalizzato alla gestione del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi.

L'art. 50, comma 4 del DPR 445/2000 impone a ciascuna amministrazione di individuare, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione.

L'art. 61, comma 1 del DPR 445/2000 stabilisce che ogni amministrazione istituisca per ciascuna grande area organizzativa omogenea un "Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi", ovvero un "Servizio archivistico".

L'art. 61, commi 2 e 3 del DPR 445/2000 stabilisce che al Servizio archivistico è preposto un dirigente, ovvero un funzionario in possesso di idonei requisiti professionali e che allo stesso sono attribuiti numerosi compiti fra cui quello di garantire la corretta funzionalità del registro informatico di protocollo e la tenuta degli archivi.

Con la deliberazione di adozione del presente manuale, la Direzione ha indicato, temporaneamente, all'interno dell'ASP di Siracusa un'unica area organizzativa omogenea coincidente con l'intera struttura dell'Azienda e composta dall'insieme delle aree dirigenziali, dagli uffici amministrativi, di staff e di servizio secondo le articolazioni definite nell'atto aziendale vigente.

### **4.3. Servizio archivistico**

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea è istituito, ai sensi dell'art. 61, comma 1, del DPR 445/2000 il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, incardinato nella Direzione Aziendale dell'Azienda. Esso è funzionalmente individuato nell'“Ufficio di Protocollo” e ad esso sono assegnati i compiti di cui all'art. 61, comma 3, del DPR 445/2000.

Al Servizio è preposto un dirigente o un funzionario, denominato Responsabile del Servizio, in possesso dei requisiti richiesti dall'art. 61, comma 2, del DPR 445/2000.

Tale nuovo Servizio, denominato per brevità “Servizio Protocollo”, sovrintende alla gestione del ciclo documentale dalla registrazione di protocollo fino alla tenuta dell'archivio storico, a norma dell'art. 61, comma 2 del DPR 445/2000 e svolge i seguenti compiti (di cui all'art. 4 del DPCM 31 Ottobre 2000):

- ✓ attribuisce il livello di autorizzazione di accesso al protocollo informatico in collaborazione con l'U.O. Sistema Informativo e Flussi Aziendali (S.I.F.A.) e individua gli utenti del sistema informatico attribuendo loro un livello di autorizzazione all'uso di funzioni della procedura, secondo i compiti e le necessità di ciascuno, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- ✓ garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo e di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione degli archivi;
- ✓ garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro cartaceo giornaliero di protocollo;
- ✓ opera con l'osservanza delle disposizioni della normativa nelle operazioni di registrazione e di segnatura del protocollo;
- ✓ vigila sull'osservanza delle disposizioni da parte del personale autorizzato;
- ✓ demanda all'Amministratore del Sistema (Responsabile S.I.F.A.) il ripristino delle funzionalità del protocollo informatico nel più breve tempo possibile in caso di guasti o di anomalie;
- ✓ conserva le copie del protocollo e del registro di emergenza in luoghi sicuri;
- ✓ autorizza le operazioni di annullamento nel rispetto delle norme;
- ✓ provvede ad aggiornare il manuale di gestione con i suoi allegati raccogliendo eventuali istanze di modifica e miglioramento;
- ✓ provvede ad elaborare un piano di conservazione e selezione e ad attivare le procedure necessarie ad una corretta selezione dei documenti;
- ✓ cura il riordinamento, la schedatura e l'inventariazione dei fondi archivistici, direttamente o tramite operatori qualificati;
- ✓ assicura la corretta tenuta degli archivi storici e di deposito presso i locali adibiti alla conservazione;
- ✓ provvede all'invio del registro giornaliero del protocollo;
- ✓ fornisce consulenza per la consultazione.

#### **4.4. Unicità del protocollo informatico**

Il protocollo è generato tramite apposita procedura informatica, che è utilizzabile da più stazioni contemporaneamente e che assegna automaticamente il numero e la data di protocollo a ciascun documento registrato.

La numerazione di registrazione di protocollo è unica e rigidamente progressiva. Inizia dal numero 1, all'inizio di ogni anno, e si conclude il 31 Dicembre. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche, ai sensi dell'articolo 57 del DPR 445/2000.

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.

Ciascun Servizio o Ufficio, nel corso dello svolgimento della propria attività istituzionale, riceve, produce e invia atti e documenti appartenenti ai procedimenti amministrativi di cui il Servizio o l'Ufficio è responsabile.

L'Ufficio protocollo provvede alla ricezione e protocollazione di tutta la corrispondenza in arrivo, mentre quella in partenza e interna è protocollata da ogni Servizio o Ufficio sulla base delle differenti organizzazioni interne.

Il Responsabile del Protocollo provvede inoltre a definire le modalità per la gestione dei documenti e a raccogliere e coordinare eventuali esigenze di modifica dello schema di classificazione e della procedura.

#### **4.5. Eliminazione dei protocolli interni**

Con la “distribuzione” del nuovo sistema di gestione informatica del protocollo in modalità web, con la conseguente distribuzione a tutte le UOR, saranno eliminati tutti i sistemi di registrazione dei documenti alternativi al protocollo informatico centrale.

## SEZIONE SECONDA: **TIPOLOGIE DOCUMENTARIE**

## 5. IL DOCUMENTO: DEFINIZIONI E TIPOLOGIE

### **5.1. Tipologia dei documenti**

Sulla base delle definizioni già date, è possibile individuare differenti tipologie di documenti.

Considerando i documenti in relazione al modo in cui diventano parte integrante del sistema documentario dell'ASP, si può distinguere tra documenti:

- ✓ in arrivo;
- ✓ in partenza;
- ✓ interni.

Invece, considerando il supporto e le modalità di formazione dei documenti, si possono identificare i casi seguenti:

1. documenti analogici: prodotti con strumenti analogici (es.: lettera scritta a mano o a macchina) o con strumenti informatici (es.: lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura - Word, ecc. - e stampata: come originale si considera quello cartaceo dotato di firma autografa ed eventualmente stampato su carta intestata); l'originale è analogico
2. documenti informatici (file): prodotti con strumenti informatici (ad es. file prodotti con strumenti di produttività individuale come Word, Excel, Outlook, Notepad o qualunque altro editor ASCII); l'originale è informatico
3. sistemi informatici: documenti informatici costituiti dall'insieme di una procedura informatica e di una base dati gestite tramite dispositivi di elaborazione elettronica digitale (es. il protocollo informatico)

Nella fase attuale, di norma, all'interno dell'ASP vengono trattati quasi esclusivamente documenti cartacei e un ristretto numero di documenti informatici.

### **5.2. Casistica e modalità operative**

Dopo aver definito e individuato le differenti tipologie di documenti, è importante precisare quali casi si presentano più frequentemente nella prassi amministrativa attuale e quali sono le specifiche modalità di gestione.

#### 5.2.1. Documenti in arrivo

Per documenti in arrivo si intendono i documenti aventi rilevanza giuridico-probatoria, acquisiti dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni.

La corrispondenza che, con qualsiasi mezzo e su qualunque supporto (servizio postale, fax, consegna brevi manu etc...), pervenga indirizzata all'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa, al Direttore Generale, al Direttore Amministrativo, al Direttore Sanitario o alle altre UOR, è recepita dal Servizio di Protocollo che provvede, previa registrazione di protocollo, allo smistamento del documento alle UOR di competenza.

L'ASP di Siracusa si riserva di trattare tutti i documenti informatici pervenuti via posta

elettronica all'indirizzo accreditato all'Indice delle amministrazioni pubbliche e al servizio posta certificata che l'attuale dotazione tecnologica permette di leggere e decodificare.

I documenti informatici in arrivo possono essere dotati di firma digitale, di firma elettronica o non firmati:

- nel primo caso, il documento informatico dotato di firma digitale avente un certificato valido si deve ritenere equivalente ad un documento cartaceo dotato di firma autografa, dal momento che fa "piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni di chi l'ha sottoscritto" (art. 10, c. 3, DPR 445/2000)
- il documento informatico dotato di firma elettronica "soddisfa il requisito della forma scritta" (art. 10, c. 2, DPR 445/2000) e ad esso non può essere negata rilevanza giuridica né ammissibilità come mezzo di prova per il fatto di essere sottoscritto con firma elettronica (art. 10, c. 4, DPR 445/2000); tuttavia tale documento è "liberamente valutabile" (art. 10, c. 2, DPR 445/2000), per cui spetta al responsabile del procedimento amministrativo valutare di volta in volta se accettare il documento con firma elettronica o richiedere altra documentazione
- il valore e l'attendibilità del documento informatico privo di firma digitale o elettronica o con firma dotata di un certificato scaduto o revocato sono valutati a discrezione del responsabile del procedimento.

### 5.2.2. Documenti in partenza

Per documenti in partenza (o uscita) si intendono i documenti che hanno rilevanza giuridico-probatoria prodotti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni.

I documenti in partenza, prodotti dall'ASP di Siracusa, possono essere analogici (prevalentemente cartacei) o informatici (file). Anche in questo caso, in mancanza di una specifica regolamentazione, spetta al responsabile del procedimento valutare le modalità di spedizione (tradizionale o tramite posta elettronica) e di validazione dei documenti.

L'ASP di Siracusa intende adottare tutti quei provvedimenti necessari per giungere ad un utilizzo diffuso della firma digitale rilasciata dall'autorità di certificazione Infocamere. Tale materia sarà definita non appena possibile.

Ogni documento cartaceo in partenza va di norma redatto in due esemplari, cioè in originale e in minuta.

Per originale si intende il documento nella sua redazione definitiva, perfetta e autenticata negli elementi sostanziali e formali (carta intestata, formulario amministrativo, firma, timbro tondo, ecc.).

Per minuta si intende l'originale del documento conservato "agli atti", cioè nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo trattato.

Sia l'originale sia la minuta vanno corredati di firma autografa, mentre le eventuali sigle vanno apposte soltanto sulla minuta.

La registrazione dei documenti in uscita è effettuata dalla UOR interessata, che provvede anche alle operazioni di classificazione, di creazione e di gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo.

### 5.2.3. Documenti interni

Per documenti interni si intendono i documenti scambiati tra le diverse UOR afferenti alla AOO individuata.

I documenti interni all'ASP di Siracusa possono essere analogici, file (firmati o non firmati) o sistemi informatici. Per quanto riguarda questi ultimi, la scelta di utilizzare tecnologie informatiche per la gestione, ad esempio, del protocollo o del sistema di rilevazione delle presenze implica necessariamente l'utilizzo e la conseguente validità di documenti informatici complessi costituiti dall'insieme di una base dati e di una procedura che la gestisce.

La scelta di ricorrere a documenti cartacei o a documenti informatici nell'ambito di un procedimento amministrativo spetta unicamente al responsabile del procedimento, dal momento che tale materia non è ancora stata disciplinata. Va sottolineato però, a questo proposito, che l'Ente non possiede ancora una procedura dedicata per la gestione, conservazione e archiviazione sicura dei documenti informatici, per cui al momento è necessario produrre per ciascuno dei documenti informatici ricevuti o prodotti una versione analogica da inserire nel fascicolo del procedimento.

I documenti interni si distinguono in:

- ✓ documenti di carattere informativo: sono memorie informali (spesso equivalenti ad una comunicazione verbale), appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici e di norma non vanno protocollati;
- ✓ documenti di preminente carattere giuridico - probatorio: sono quelli redatti dal personale in servizio presso l'Azienda nell'esercizio delle proprie funzioni e 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. L'operazione di protocollazione dei documenti interni in partenza è effettuata dal responsabile del procedimento amministrativo o da un suo delegato.

Ogni documento cartaceo interno va di norma redatto in due esemplari, cioè in originale e in minuta, nel rispetto delle modalità indicate nel precedente punto 5.2.2. di questo Manuale di gestione.

### **5.3. Documenti informatici**

Per Documento Informatico si intende qualsiasi supporto informatico contenente dati o informazioni aventi efficacia probatoria, cioè la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (art. 3 della Legge 23 Dicembre 1993, n.547).

I documenti informatici prodotti dall'ASP di Siracusa, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard (XML, PDF) nel rispetto della deliberazione AIPA 51/2000, art. 3 e dei seguenti requisiti:

- ✓ **identificabilità** del soggetto che ha formato il documento informatico e dell'amministrazione di riferimento;
- ✓ **sottoscrizione**, quando prescritta, dei documenti informatici tramite la firma digitale ai sensi del DLgs 10/2002 e delle vigenti norme tecniche;
- ✓ **idoneità** dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- ✓ **accessibilità** dei documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- ✓ **leggibilità** dei documenti;
- ✓ **interscambiabilità** dei documenti.

Il legislatore sottolinea che solo l'esistenza di tutti i requisiti rende validi e rilevanti i documenti informatici a tutti gli effetti di legge.

Il formato dei documenti informatici deve essere quello descritto nella deliberazione AIPA 51/2000, art. 4, ossia deve possedere almeno i seguenti requisiti:

- a) consentire, nei diversi ambiti di applicazione e per le diverse tipologie di trattazione, l'archiviazione, la facilità di lettura, l'interoperabilità e l'interscambio dei documenti
- b) la non alterabilità del documento durante le fasi di accesso e di conservazione
- c) la possibilità di effettuare operazioni di ricerca tramite indici di classificazione e di archiviazione, nonché sui contenuti dei documenti
- d) l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura (per cui i documenti informatici non devono contenere macroistruzioni o codice eseguibile, tali da attivare funzionalità che possano modificarne la struttura o il contenuto)
- e) la possibilità di integrare il documento informatico con immagini, suoni e video, purché incorporati in modo irreversibile e nel rispetto dei requisiti di cui alle precedenti lettere b) e d)

I documenti informatici si distinguono, come già detto nel precedente punto 5.2.1. di questo Manuale, in:

- ✓ documenti informatici dotati di firma digitale
- ✓ documenti informatici dotati di firma elettronica
- ✓ documenti informatici non firmati

#### **5.4. Elementi di garanzia e di informazione dei documenti**

I documenti in partenza o interni prodotti dall'ASP di Siracusa, indipendentemente dal supporto sul quale sono stati redatti, devono riportare, nella opportuna forma grafica e se disponibili, indicativamente le seguenti informazioni:

- ✓ Logo dell'ASP di Siracusa con la dicitura "Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa";
- ✓ Indirizzo completo: Corso Gelone, 17 – 96100 Siracusa (SR);
- ✓ Numero di telefono: 0931 724111 (centralino)
- ✓ Numero di fax: 0931 484274 (fax presso l'Ufficio protocollo)
- ✓ Partita IVA: 01661590891;
- ✓ Indirizzo di posta elettronica: protocollo.generale@asp.sr.it;
- ✓ Data completa scritta per esteso (luogo, giorno, data, mese ed anno);
- ✓ Numero di protocollo (costituito da almeno sette cifre numeriche);
- ✓ Numero di collegamento o riferimento ad un eventuale precedente;
- ✓ Numero di eventuali allegati;
- ✓ Oggetto del documento;
- ✓ Indicazione dell'Area, del Servizio e dell'eventuale Ufficio;
- ✓ Indice di classificazione composto almeno dal titolo e dall'eventuale classe (quando disponibile);
- ✓ Sottoscrizione del Responsabile del procedimento amministrativa con relativa firma autografa o informatica (digitale) e, qualora ritenute necessarie, anche le sigle del Responsabile della composizione del testo e del Dirigente con relativa firma autografa o digitale.

I seguenti elementi sono facoltativi:

- ✓ Nome del file;
- ✓ Descrizione degli allegati;
- ✓ Sigla del responsabile del procedimento amministrativo con firma autografa o digitale.

# **SEZIONE TERZA: DESCRIZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI**

## 6. IL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Abbiamo precedentemente visto che, considerando i documenti in relazione alle modalità con cui diventano parte integrante del sistema documentario dell'ASP di Siracusa, si può distinguere tra documenti in arrivo, documenti in partenza e documenti interni.

Ciascuna tipologia di documenti ha caratteristiche proprie per quanto riguarda il trattamento. In questo capitolo si è cercato di definire con la possibile chiarezza le fasi di gestione dei documenti in arrivo, in partenza e interni e di affrontare i numerosi aspetti del lavoro ordinario che potrebbero creare incertezze o dubbi.

### 6.1. Documenti in arrivo

Le fasi della gestione dei documenti ricevuti dall'Amministrazione, esattamente nell'ordine in cui devono essere eseguite, sono elencate nei seguenti punti:

- a) ricezione
- b) registrazione e segnatura di protocollo
- c) scansione (opzionale)
- d) classificazione
- e) assegnazione, recapito e presa in carico
- f) fascicolazione

#### 6.1.1. Ricezione dei documenti dall'esterno (cartacei e informatici)

La protocollazione e lo smistamento della corrispondenza in arrivo spettano unicamente all'Ufficio Protocollo che fa capo agli Affari Generali, a cui deve essere convogliata tutta la documentazione comunque pervenuta all'ASP di Siracusa dall'esterno, tramite consegna manuale, servizio postale, corriere, fax, posta elettronica o eventuali altri sistemi.

Per questo motivo è necessario, nei rapporti con l'esterno, indicare costantemente come indirizzo "Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa - c.so Gelone 17 - 96100 Siracusa (SR)", come fax il numero telefonico 0931484274, e come indirizzo istituzionale di **posta elettronica certificata** il seguente riferimento: protocollo.generale@asp.sr.it.

L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con modalità conformi alle disposizioni contenute nella circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28, recante standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di informazioni minime e accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati. Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

#### 6.1.2. Rilascio di ricevuta di un documento consegnato a mano

A richiesta dell'interessato, l'Ufficio Protocollo appone un timbro datario con l'indicazione dell'Amministrazione su una fotocopia del documento consegnato a mano all'Ufficio stesso. Tale fotocopia ha valore di ricevuta.

In sostituzione della fotocopia del documento, presso l'Ufficio protocollo è disponibile un modulo sul quale l'utente può indicare i dati distintivi del documento consegnato e che l'Ufficio, previo controllo, timbra per ricevuta.

Dal giorno lavorativo successivo a quello della consegna è possibile rivolgersi all'Ufficio protocollo per conoscere il numero di protocollo che è stato assegnato al documento.

Per i casi di particolare urgenza o importanza l'Ufficio protocollo esegue subito, se possibile, la registrazione di protocollo in arrivo e rilascia la fotocopia del documento con gli estremi della segnatura.

Il modello di ricevuta dell'avvenuta consegna di un documento all'Ufficio protocollo è inserito nell'allegato "Modulistica" al presente Manuale.

### 6.1.3. Rilascio di ricevuta attestante la ricezione di un documento informatico

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'Amministrazione.

### 6.1.4. Visto di arrivo

Sulla corrispondenza di cui non è prevista la protocollazione, sia essa recapitata a mano dai soggetti interessati o pervenuta in altro modo, l'Ufficio protocollo appone il visto di arrivo.

Il visto di arrivo (che corrisponde all'impronta lasciata da un timbro datario con l'indicazione dell'Amministrazione) viene apposto anche sui documenti consegnati a mano che verranno successivamente protocollati e, pur non avendo valore legale, assume la funzione di ricevuta come precisato nel precedente punto 6.1.2. di questo Manuale.

### 6.1.5. Apertura della corrispondenza e protocollazione

Al fine di evitare movimentazioni inutili, dal momento che pressoché la totalità della corrispondenza che giunge all'ASP di Siracusa tramite il servizio postale riguarda l'attività amministrativa dell'Ente, anche quando è indirizzata nominativamente, si è stabilito di aprire tutta la corrispondenza sulla quale non sia riportata una dicitura del tipo "Riservata", "Personale", "Confidenziale", ecc., o non riveli, comunque, una destinazione riservata.

Le modalità di trattamento e protocollazione (registrazione, segnatura e classificazione) della corrispondenza sono descritte nei successivi capitoli di questo Manuale.

Dopo che un documento è stato protocollato, l'Amministrazione non può negare, a fronte della richiesta di esibizione del contenuto di una registrazione, che il documento non sia esistito.

### 6.1.6. Posta elettronica

La normativa vigente, in particolare il *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* emanato con DPR 445/200, attribuisce rilevanza giuridico - probatoria ai documenti trasmessi via posta elettronica se questi e il sistema di ricezione soddisfano i requisiti espressi negli articoli 10, 14 e 23.

L'ASP di Siracusa ha definito una casella di posta elettronica, denominata casella istituzionale, adibita a finalità di protocollazione e accreditata all'Indice delle amministrazioni pubbliche e al servizio posta certificata. Il suo indirizzo è: **protocollo.generale@asp.sr.it**.

Questo indirizzo di posta elettronica viene pubblicizzato sul sito web aziendale, insieme con le modalità di inoltro della corrispondenza e i tipi di documenti che possono essere inviati all'ente.

L'addetto dell'Ufficio protocollo preposto allo smistamento delle e-mail pervenute alla casella istituzionale controlla i messaggi pervenuti e verifica se siano o meno da protocollare. Se non sono da protocollare li inoltra direttamente al Servizio o all'Ufficio competente, se invece sono da protocollare li stampa, li protocolla e appone sulla versione cartacea del documento la segnatura di protocollo e la classificazione.

Successivamente l'addetto al protocollo inoltra via posta elettronica i messaggi al destinatario, specificando il numero di protocollo assegnato al documento, mentre la versione cartacea con la segnatura di protocollo viene smistata come qualsiasi altro documento cartaceo.

Verranno protocollati solamente i messaggi inviati alla casella istituzionale di posta elettronica e contrassegnati dalla firma elettronica o dalla firma digitale.

I messaggi eventualmente pervenuti ad una casella diversa da quella istituzionale dovranno essere reindirizzati dai destinatari alla casella di posta istituzionale per la protocollazione.

Qualora un messaggio di posta elettronica non sia conforme agli standard prescritti dalla normativa vigente e si renda comunque necessario attribuire ad esso una efficacia probatoria, il messaggio o il documento trasmesso via posta elettronica deve essere stampato, deve esservi apposta la dicitura "Documento ricevuto via posta elettronica" e successivamente è possibile trattarlo come un normale documento cartaceo. Seguendo questa procedura le e-mail senza firma digitale o elettronica vengono trattate allo stesso modo dei fax.

La procedura che prevede la stampa delle e-mail preliminare alla protocollazione è da considerarsi provvisoria in quanto il sistema informatico di protocollo dovrà essere in grado di provvedere autonomamente alla registrazione della posta certificata.

La sostituzione dei documenti cartacei ricavati dalla stampa dei messaggi pervenuti alla casella di posta istituzionale avverrà progressivamente con lo sviluppo del sistema informatico di gestione documentale.

#### 6.1.7. Smistamento

L'Ufficio protocollo smista la corrispondenza in arrivo, aperta e protocollata, indirizzando l'originale di ciascun documento al Servizio o all'Ufficio che, per quanto a conoscenza dell'Ufficio protocollo stesso, ha competenza sull'oggetto specificato nel documento: così come il documento, anche la registrazione di protocollo sulla procedura informatica risulta "in carico" ad un determinato Ufficio (e al responsabile del procedimento), che è l'unico, insieme all'Ufficio protocollo, che può apportarvi modifiche e integrazioni. Ad altri Servizi o Uffici, indicati sull'originale successivamente al primo, può essere inviata una copia del documento per conoscenza.

Al fine di evitare disguidi e ritardi nella ricezione della corrispondenza, ogni Servizio e Ufficio deve provvedere a segnalare tempestivamente eventuali variazioni nelle proprie competenze o nella modulistica adottata.

Una volta operato lo smistamento e il ritiro, la gestione successiva del documento compete al responsabile del procedimento.

### 6.1.8. Visione ed esame della corrispondenza

I documenti in arrivo e quelli destinati alla partenza possono essere visionati dalla Direzione, dalla Segreteria della Direzione e dal Responsabile del Protocollo, oltre che dai dirigenti per i settori di propria competenza.

A seguito di tale visione, possono disporre la destinazione dei documenti, ovvero la copia ulteriore per altri Servizi o Uffici diversi da quelli di prima destinazione.

### 6.1.9. Assegnazione

Per assegnazione di un documento si intende l'operazione di individuazione dell'U.O.R. cui compete la trattazione del relativo affare o procedimento amministrativo.

Il Responsabile del Protocollo, o un suo incaricato in servizio presso l'Ufficio protocollo, provvede ad assegnare ciascun documento in arrivo al responsabile del relativo procedimento amministrativo.

Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento: l'inserimento nel fascicolo di competenza preesistente o eventualmente in un nuovo fascicolo, l'integrazione o la correzione del codice di classificazione assegnato dall'Ufficio protocollo e l'effettuazione, tramite la procedura del protocollo informatico, dei collegamenti ai protocolli precedenti.

### 6.1.10. Recapito e presa in carico dei documenti ricevuti su supporto cartaceo

I documenti ricevuti dall'Amministrazione su supporto cartaceo (anche se in futuro verranno acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner) al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, classificazione e assegnazione, sono fatti pervenire in originale agli Uffici cui competono.

Gli uffici di competenza, al momento della ricezione dei documenti cartacei, con una apposita funzione del Sistema informatico, eseguono l'operazione di "presa in carico" che determina la data effettiva d'ingresso dei documenti in queste strutture. Tale operazione non è per ora ancora realizzabile, ma lo sarà nel momento in cui Sistema Informatico del Protocollo verrà installato, testato e attivato in tutte le UOR.

### 6.1.11. Recapito e presa in carico dei documenti ricevuti su supporto informatico

I documenti ricevuti dall'Amministrazione per via telematica, o comunque su supporto informatico, sono trasmessi agli Uffici cui competono attraverso la rete interna dell'Amministrazione, al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, classificazione, memorizzazione su supporti informatici in modo non modificabile e assegnazione.

### 6.1.12. Variazioni nell'ufficio di carico di un documento

#### Documento di competenza di altro Servizio o Ufficio

Nel caso in cui un Servizio o un Ufficio riceva un documento originale relativo a materie estranee alla propria specifica competenza, oppure, a causa di un disguido o di un errore, un documento indirizzato ad altri, il dirigente o un suo delegato può scegliere:

- di far recapitare all'Ufficio protocollo il documento per l'invio al Servizio o Ufficio competente; l'Ufficio protocollo provvederà anche a registrare l'avvenuta movimentazione sul registro di protocollo, oppure
  - di inoltrare direttamente il documento al Servizio o Ufficio competente, curando che tale passaggio di competenze venga registrato sul protocollo tramite la specifica funzionalità. Tale operazione non è per ora ancora realizzabile, ma lo sarà nel momento in cui Sistema Informatico del Protocollo verrà installato, testato e attivato in tutte le UOR.

#### Passaggio per competenza da un Ufficio ad un altro.

Quando, nel corso dell'iter di un procedimento, un documento debba passare da un Ufficio ad un altro, l'Ufficio che ha in carico il documento e che lo trasmette ad un'altra unità organizzativa deve provvedere a segnalare il passaggio all'Ufficio del Protocollo in modo che sia sempre possibile sapere dove si trova il documento e chi ne ha la responsabilità.

#### Documento inviato in copia ad altri uffici

Qualora il responsabile del procedimento ritenga opportuno portare altri Uffici a conoscenza del contenuto di un documento inviandogliene una copia, deve provvedere ad aggiungere tale informazione sul protocollo informatico (quando sarà distribuito il software anche alle AOR) o a darne comunicazione all'Ufficio protocollo per le necessarie integrazioni.

## **6.2. Documenti in partenza (cartacei e informatici)**

Le fasi della gestione dei documenti spediti dall'AOO, esattamente nell'ordine in cui devono essere eseguite, sono elencate nei seguenti punti:

- a) produzione
- b) registrazione e segnatura di protocollo
- c) classificazione
- d) fascicolazione
- e) spedizione

I documenti, posti in essere dal personale in servizio nello svolgimento delle proprie funzioni e destinati all'esterno dell'Ente, sono protocollati a cura del Responsabile del procedimento.

In fase di protocollazione devono essere attuati i collegamenti ai documenti registrati precedentemente appartenenti allo stesso fascicolo.

La trasmissione dei documenti all'esterno dell'Ente può avvenire per mezzo del servizio postale (lettera ordinaria, raccomandata, posta prioritaria, posta celere, ecc.), per mezzo di corrieri o via telefax per i documenti analogici, e tramite posta elettronica per i documenti informatici.

La scelta del mezzo di trasmissione più opportuno, quando non espressamente indicata dalla normativa vigente, spetta al responsabile del procedimento amministrativo.

Nel caso di trasmissione via telefax, non si spedisce l'originale per mezzo del servizio postale se non su espressa richiesta del destinatario. Sull'originale del documento inserito nel fascicolo del procedimento dovrà essere posta la dicitura "Trasmesso via telefax"; la copertina del fax e il rapporto di trasmissione dovranno essere anch'essi inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell'avvenuta spedizione.

Per trasmettere un documento via posta elettronica il responsabile del procedimento, dopo averlo redatto, lo protocolla e produce contestualmente anche un originale cartaceo (dotato degli elementi descritti nel presente Manuale) da inserire nel fascicolo del procedimento.

Il documento informatico dopo essere stato protocollato viene, se previsto nel procedimento, firmato digitalmente e spedito all'indirizzo elettronico del destinatario.

In seguito verranno indicate le modalità per l'archiviazione informatica dei documenti informatici e analogici e la prassi per evitare la stampa su carta dei documenti informatici.

Per la spedizione dei documenti informatici, l'Amministrazione si avvale del servizio di "posta elettronica certificata" conforme alle regole tecniche e alle misure di sicurezza emanate dal Centro tecnico della Rupa e alle disposizioni contenute nella circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28.

L'operazione di spedizione di un documento informatico è eseguita dopo che sono state completate le operazioni di verifica della validità amministrativa della firma, registrazione di protocollo, segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Gli uffici che effettuano la spedizione dei documenti informatici curano anche l'archiviazione delle ricevute elettroniche di ritorno.

In futuro verrà attuato un progetto operativo per la progressiva messa in opera di un sistema di protocollo informatico integrato con la posta elettronica certificata (ossia dotato di firma digitale) o dotato di firma elettronica.

### **6.3. Documenti interni**

Le fasi della gestione dei documenti prodotti dagli uffici di un'area organizzativa omogenea e ammessi alla registrazione di protocollo, esattamente nell'ordine in cui devono essere eseguite, sono elencate nei seguenti punti:

- a) produzione
- b) registrazione e segnatura di protocollo
- c) classificazione
- d) fascicolazione
- e) eventuale invio

Per ogni documento prodotto da una UOR, destinato ad un'altra UOR dell'Azienda, è effettuata, direttamente dalla UOR produttrice ed indipendentemente dal supporto sul quale è formato, la registrazione e la segnatura di protocollo.

I dati da registrare obbligatoriamente sono:

- a) il numero di protocollo
- b) la data di protocollo
- c) l'Ufficio utente che ha prodotto il documento
- d) l'oggetto del documento

In occasione delle prossime revisioni di questo Manuale si provvederà a definire con precisione le caratteristiche della protocollazione interna e ad elaborare un primo elenco di documenti di cui si propone la protocollazione (anche per dare loro validità giuridica e di prova) e di altri di cui non pare indispensabile la registrazione informatica. A tale proposito, però, si segnala che in linea generale dovranno essere protocollati tutti i documenti di preminente

carattere giuridico - probatorio, mentre dovranno essere esclusi dalla protocollazione i documenti di carattere informativo, come già ricordato precedentemente in questo Manuale.

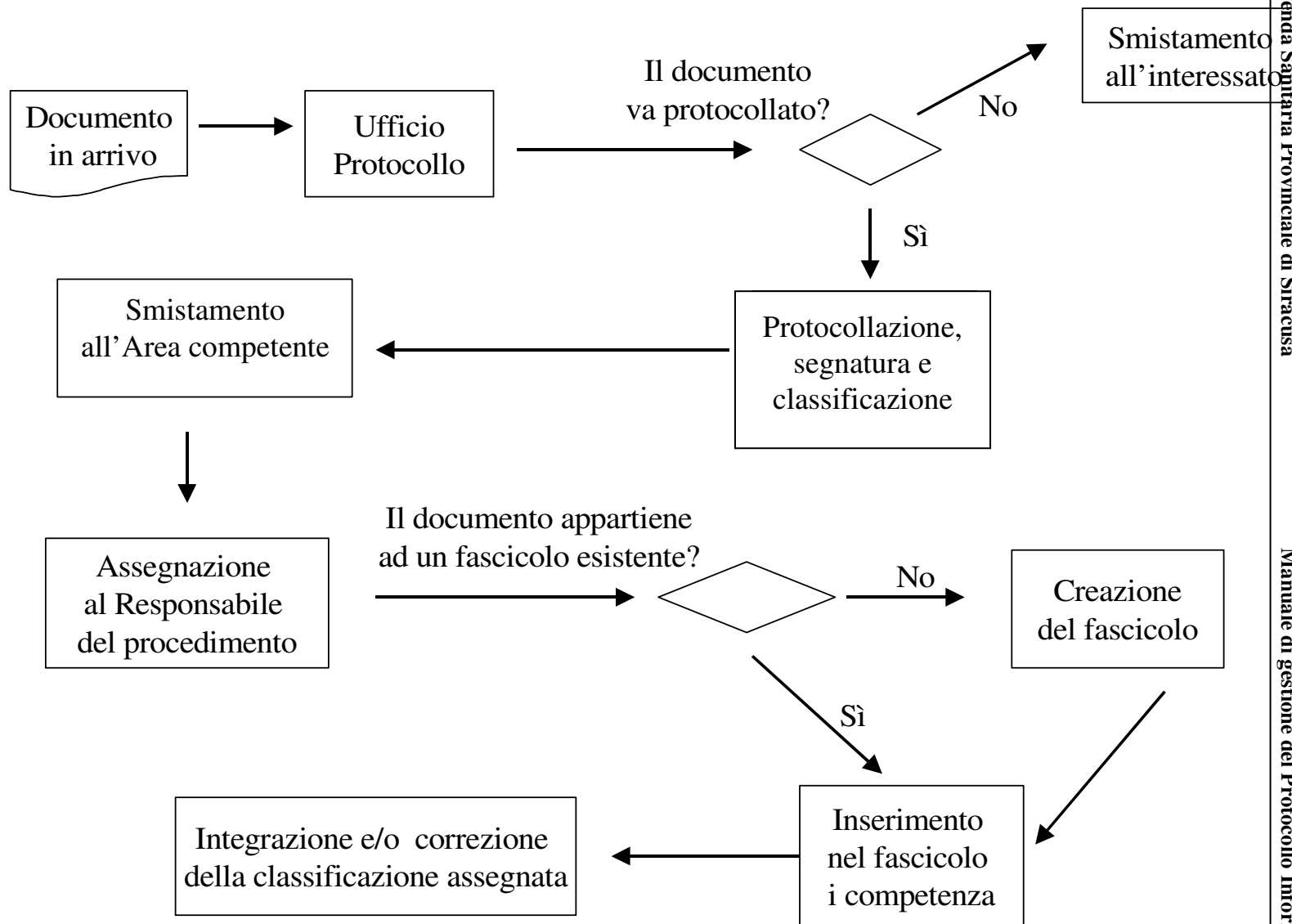
Più precisamente verranno esclusi dalla protocollazione “gli atti preparatori interni” (DPR 445/2000, art. 53, comma 5), ovvero le cosiddette minute, le bozze, le lettere di trasmissione, i pro-memoria o gli schemi iniziali e preliminari di documenti anche se passano da un ufficio all’altro. Gli atti preparatori interni sono esclusi in quanto, confrontando le definizioni di documento amministrativo offerte dalle norme, non hanno valore, ma sono elaborati come base per la successiva produzione di un documento che rappresenta atti, fatti e dati. Tuttavia, per i dipendenti che contribuiscono alla formazione del documento è necessario che resti traccia del proprio lavoro, così come è opportuno che gli organi preposti al controllo possano individuare le responsabilità di eventuali errori o ritardi. Per questo motivo, il sistema di gestione documentale che verrà implementato in futuro, come sviluppo in senso digitale del nucleo minimo del protocollo informatico, dovrà prevedere il tracciamento anche dei documenti interni non protocollati mediante un codice di identificazione (DPCM 31.10.2000, art. 7). In questo modo verrà garantita anche la possibilità di risalire agli interventi di digitazione e modifica degli atti, ai fini della valutazione dei carichi di lavoro e delle responsabilità connesse con lo svolgimento dell’attività amministrativa.

Nella fase attuale, in cui il ricorso ai documenti informatici è sporadico e minoritario rispetto all’uso dei documenti cartacei, l’unico sistema per tracciare gli interventi consiste nel siglare le bozze e le minute.

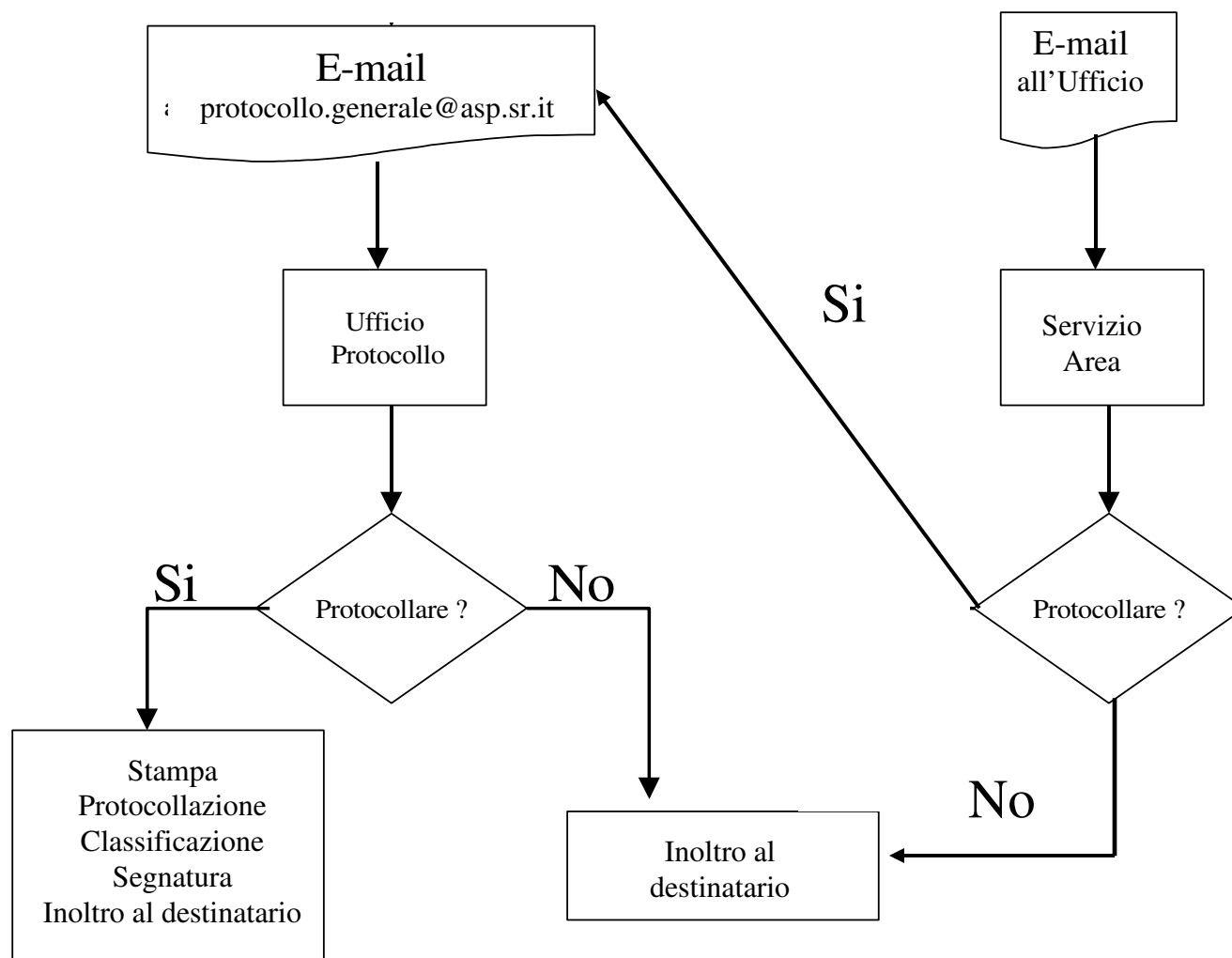
Il responsabile del Protocollo è a disposizione dei Servizi e degli Uffici per verificare specifiche esigenze e coordinare l’adozione di soluzioni condivise e coerenti.

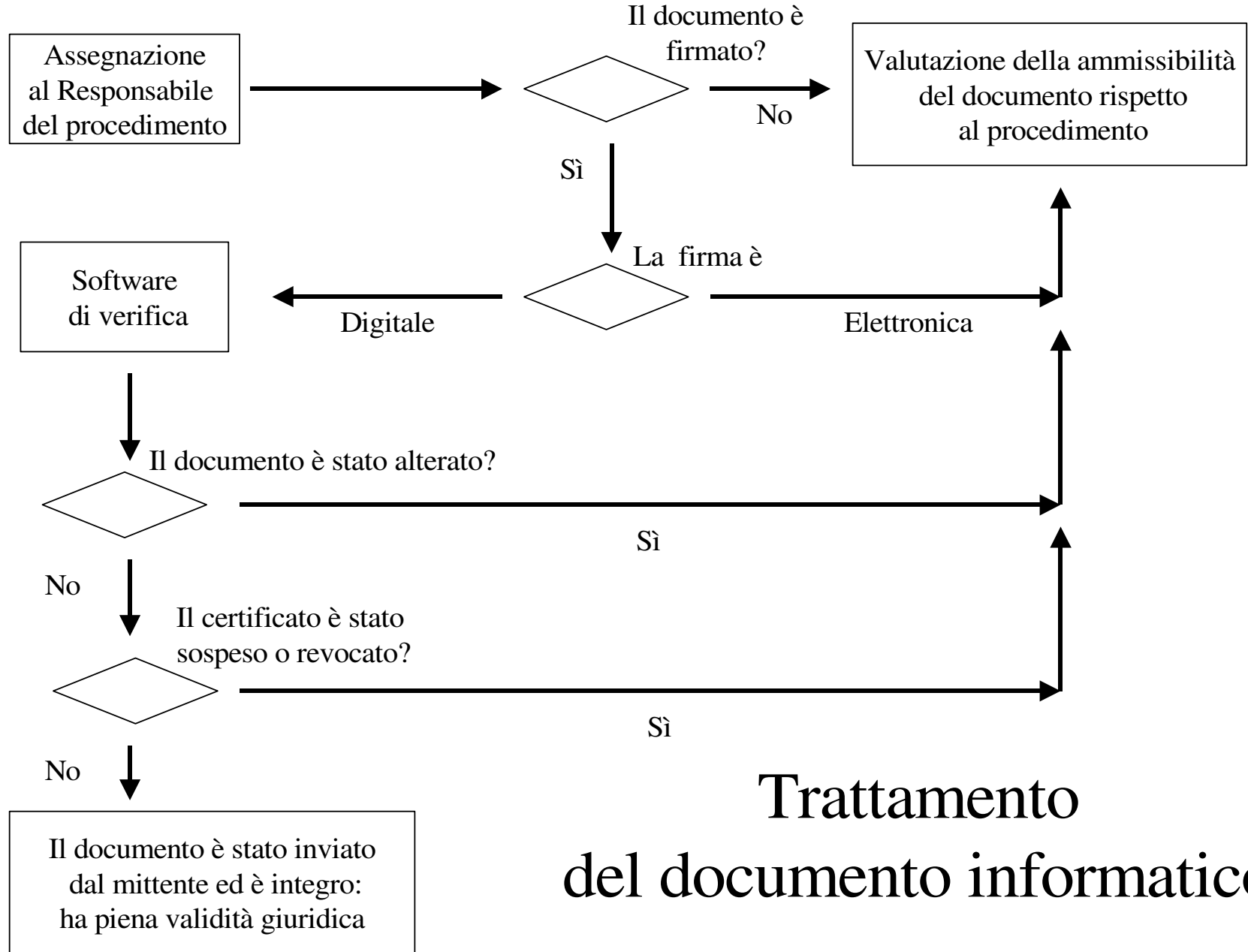
# Lavorazione del documento in arrivo

1.



# Ricezione e trattamento di una e-mail





# Trattamento del documento informatico

## **SEZIONE QUARTA: REGISTRAZIONE DOCUMENTI**

## 7. IL PROTOCOLLO COME ATTO PUBBLICO: LA REGISTRAZIONE E LA SEGNATURA

Il testo unico sulla documentazione amministrativa (DPR 445/2000) individua sostanzialmente quattro funzionalità fondamentali che il sistema di gestione informatica dei documenti deve soddisfare: registrazione, segnatura, classificazione e accesso.

Le prime tre, in particolare, rappresentano le funzionalità minime del protocollo, ovvero quelle che individuano il nucleo minimo del sistema. L'accesso, pur estraneo al nucleo minimo, gode tuttavia di ampio risalto, essendo stati dedicati al tema alcuni articoli specifici.

*DPR 445/2000, art. 56 - Operazioni ed informazioni minime del sistema di gestione informatica dei documenti*

*Le operazioni di registrazione indicate all'articolo 53 e le operazioni di segnatura di protocollo di cui all'articolo 55 nonché le operazioni di classificazione costituiscono operazioni necessarie e sufficienti per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti da parte delle pubbliche amministrazioni.*

Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e i documenti informatici; solo alcuni documenti, precisati dalle norme, ne sono esclusi. La registrazione di protocollo implica la memorizzazione in forma non modificabile di alcuni dati, di cui taluni assegnati automaticamente dal sistema. L'assegnazione delle informazioni nelle operazioni di registrazione di protocollo è effettuata dal sistema in un'unica soluzione, senza interventi intermedi, e i dati sono memorizzati dal sistema di gestione informatica dei documenti e implementano il protocollo informatico.

Sono oggetto di segnatura obbligatoria tutti i documenti soggetti a registrazione di protocollo. La segnatura appone o associa ad un documento alcune informazioni obbligatorie e altre facoltative. La segnatura deve essere effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo, deve essere permanente e non modificabile e deve consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile oltre che di mantenere un'associazione indissolubile tra il documento stesso e la corrispondente registrazione di protocollo.

Sono oggetto di classificazione obbligatoria tutti i documenti dell'archivio, compresi quelli non soggetti a registrazione di protocollo. Se il dato è disponibile, la classificazione deve essere effettuata al momento della registrazione e della segnatura, altrimenti in un momento successivo; essa deve essere apposta o associata all'originale del documento, come per la segnatura. La classificazione è importante poiché permette di formare e organizzare i fascicoli secondo un ordinamento logico con riferimento alle funzioni e alle attività dell'amministrazione, di reperire i documenti e di realizzare le operazioni di selezione per la conservazione permanente.

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

Il registro di protocollo, infatti, 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.

Ciascun documento, prodotto o ricevuto da un'amministrazione e da questa protocollato, può essere univocamente identificato attraverso quattro elementi essenziali, più uno per i documenti informatici (file):

1. numero di protocollo del documento
2. data di registrazione di protocollo

3. mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, destinatario per i documenti spediti
4. oggetto del documento
5. impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica

Affinché possa esistere certezza sulla veridicità delle registrazioni, è necessario garantire che il rapporto tra questi elementi essenziali sia costante e immutabile.

### **7.1. Documenti soggetti a registrazione di protocollo**

I documenti ricevuti, quelli spediti e quelli prodotti dagli Uffici, ad eccezione di quelli indicati al successivo punto 7.2., indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo.

### **7.2. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo**

L'art. 53, comma 5 del DPR 445/2000 identifica le tipologie di documenti che sono esclusi dalla protocollazione obbligatoria.

*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, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione.*

A questo elenco si possono aggiungere: le circolari interne, le e-mail prive di firma digitale o elettronica (per le quali occorre valutare l'opportunità della protocollazione con modalità simili a quelle applicate per i documenti ricevuti via fax), i ringraziamenti, le richieste di appuntamenti con gli organi politici, le congratulazioni varie e le condoglianze.

In riferimento alla voce "atti preparatori interni", occorre precisare che qualora questi siano elementi essenziali e necessari per la conduzione dell'affare amministrativo, devono essere protocollati, a tutela dell'utente e anche del funzionario.

In riferimento alla voce "inviti a manifestazioni", occorre precisare che si tratta dei soli documenti che non portano all'attivazione di procedimenti amministrativi, in caso contrario devono essere sottoposti alla procedura di protocollazione, segnatura e classificazione.

### **7.3. Registro di protocollo**

Il registro di protocollo è un atto pubblico che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento, o dell'avvenuta 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 di norma un documento informatico.

Il Responsabile del Protocollo, o un suo delegato, provvede quotidianamente alla stampa del registro giornaliero di protocollo.

Entro il mese di febbraio il responsabile del Protocollo, o un suo delegato, provvede anche alla stampa integrale del registro di protocollo dell'anno precedente e, verificata la congruità delle registrazioni, allo scarto dei singoli fogli accumulati quotidianamente delle stampe del registro giornaliero dell'anno precedente.

### 7.3.1. Informazioni minime

La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto, spedito o interno, a norma dell'art. 53 del DPR 445/2000, è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni:

- ✓ numero di protocollo del documento (generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile)
- ✓ data di registrazione di protocollo (assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile)
- ✓ mittente (o mittenti) per i documenti ricevuti o, in alternativa, destinatario (o destinatari) per i documenti spediti (registrati in forma non modificabile)
- ✓ oggetto del documento (registrato in forma non modificabile)
- ✓ data e protocollo del documento ricevuto (se disponibili)
- ✓ impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica (costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile)

Come si può notare le informazioni minime previste per la registrazione di protocollo coincidono con i dati essenziali che permettono di certificare il ricevimento o la spedizione dei documenti trattati da una pubblica amministrazione.

### 7.3.2. Informazioni accessorie

Gli elementi accessori che assicurano una migliore utilizzazione dei documenti sotto il profilo giuridico, gestionale e archivistico sono:

- ✓ data di arrivo
- ✓ luogo di provenienza o di destinazione del documento
- ✓ numero degli allegati
- ✓ descrizione degli allegati
- ✓ estremi del provvedimento di differimento dei termini di registrazione
- ✓ mezzo di ricezione o, in alternativa, mezzo di spedizione
- ✓ ufficio utente di competenza (assegnazione)
- ✓ copie per conoscenza
- ✓ tipo di documento

### 7.3.3. Data di protocollazione e differimento dei termini di registrazione

La protocollazione avviene di norma nella stessa giornata lavorativa in cui gli atti e i documenti pervengono all'Ufficio protocollo. Tuttavia, nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro o, per la documentazione consegnata a mano, se tale corrispondenza arriva dopo le ore 16 dal lunedì al giovedì o dopo le 11.30 del venerdì, non è possibile assicurare che sia protocollata nella giornata di consegna, ma si garantisce che verrà comunque protocollata entro il successivo giorno lavorativo. Casi di particolare urgenza possono sempre essere segnalati all'Ufficio protocollo, che in ogni caso si adopera per soddisfare le esigenze dei Servizi e degli Uffici.

Eccezionalmente, il Responsabile del Protocollo può differire, con apposito e motivato

provvedimento, la registrazione di protocollo dei documenti ricevuti, fissando comunque un limite di tempo e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, al timbro datario d'arrivo.

#### 7.3.4. Annullamento di una registrazione o dei dati di una registrazione

E' consentito eccezionalmente l'annullamento delle registrazioni o di singoli dati delle registrazioni di protocollo; tale annullamento viene effettuato dal responsabile del Protocollo o dal responsabile del procedimento di registrazione.

Le registrazioni annullate rimangono memorizzate e visibili, e deve essere possibile visualizzare la data di annullamento, l'operatore che lo ha effettuato e gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

E' consentito annullare le informazioni relative al mittente o destinatario e all'oggetto.

Per le informazioni annullate valgono gli stessi criteri indicati per le registrazioni annullate: esse rimangono memorizzate e visibili, e deve essere possibile visualizzare la data di annullamento, l'operatore che lo ha effettuato e gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

E' istituito un apposito registro per le autorizzazioni delle operazioni di annullamento delle registrazioni e delle informazioni di protocollo. Vedere allegato "Modulistica".

#### 7.3.5. Corrispondenza personale o riservata

Qualora l'oggetto del documento contenga dati sensibili, ai sensi della normativa sulla tutela della riservatezza, o caratteri che ne identificano la segretezza, l'operatore deve adottare le misure atte a garantire la riservatezza dei dati stessi, utilizzando le funzionalità presenti nella procedura del protocollo informatico e descritte nell'allegato Manuale operativo del fornitore.

Tutta la corrispondenza che giunge all'ASP di Siracusa è regolarmente aperta dall'Ufficio incaricato della registrazione di protocollo dei documenti in arrivo, anche se indirizzata nominativamente.

Non viene aperta la corrispondenza che, oltre ad essere indirizzata nominativamente, reca la dicitura "riservata", "personale", "confidenziale" o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata. Tale corrispondenza 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.

#### 7.3.6. Documenti riferiti a gare d'appalto o concorsi

Non vengono aperti e sono protocollati chiusi con l'apposizione della segnatura completata dall'indicazione dell'ora di arrivo i plichi e le buste che riportano indicazioni del tipo "Offerta", "Gara d'appalto", Procedura aperta/negoziata o simili, o comunque dalla cui confezione si possa evincere la partecipazione ad una gara.

Al momento dell'apertura, il numero di protocollo apposto sulla busta va poi riportato, a cura del responsabile del procedimento, sui documenti contenuti nella busta, mantenendo comunque la busta come allegato.

Per evitare ritardi e garantire una più efficiente gestione delle procedure relative allo svolgimento delle gare o dei concorsi, i Servizi e gli Uffici provvedono a comunicare all'Ufficio protocollo l'indizione e la scadenza di gare e offerte.

Quando possibile, specie nei casi di gare, di concorsi o in quelli in cui è prevedibile l'arrivo di una considerevole quantità di documenti, si evita di fissare la scadenza per la consegna nella giornata di venerdì o prefestiva.

L'orario dell'ufficio di protocollo (allo stato attuale e salvo modifiche) è il seguente: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8:30 alle 13:30; martedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:30.

#### 7.3.7. Documenti ricevuti via fax

I documenti ricevuti via fax devono essere registrati al protocollo. L'uso del telefax soddisfa il requisito della forma scritta e quindi il documento pervenuto via fax può anche non essere seguito da altro originale.

Dal momento che ogni documento deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione, qualora venga registrato un documento via telefax e venga successivamente ricevuto lo stesso documento in originale, è necessario attribuire all'originale la stessa segnatura di protocollo del documento pervenuto via telefax apponendo inoltre, se possibile, la dicitura "Già pervenuto via fax il giorno..." (si tratta del medesimo documento su diverso supporto e con diverso mezzo di trasmissione).

Qualora si rilevi che il medesimo documento è stato registrato con due o più numeri di protocollo è opportuno annullare le registrazioni successive alla prima.

Se tuttavia tra il documento pervenuto via fax e l'originale ricevuto con altro mezzo vi sono differenze anche minime, si devono considerare documenti diversi e quindi dovranno essere registrati con differenti numeri di protocollo.

Il timbro di protocollo va apposto di norma sul documento e non sulla copertina di trasmissione del telefax.

Il documento ricevuto a mezzo telefax deve essere fotoriprodotta qualora il suo supporto cartaceo non fornisca garanzie per una corretta e duratura conservazione.

Resta inteso che andranno protocollati i fax ricevuti dall'Ufficio protocollo o ad esso recapitati solo nel caso ve ne sia l'obbligo o la necessità. Rimangono esclusi dalla protocollazione (fino a che non verrà realizzata una completa disamina della casistica segnalata dagli uffici) i documenti ricevuti via fax per i quali i responsabili di procedimento non ne ritengano indispensabile la registrazione o il cui scopo si esaurisce nell'immediato o con risposta informale.

#### 7.3.8. Lettere anonime

Le lettere anonime vengono protocollate.

Dal momento che una delle funzioni più importanti del registro di protocollo è quella di attestare che un determinato documento è pervenuto presso l'Ente o è partito da un suo Ufficio, si procede alla protocollazione per testimoniare l'arrivo, indicando "Anonimo" nel campo del mittente, contrassegnando l'oggetto come "Riservato".

#### 7.3.9. Lettere prive di firma o con firma illeggibile

Le lettere prive di firma vanno protocollate.

Si equiparano alle lettere prive di firma le lettere pervenute con firma illeggibile.

La funzione notarile del protocollo è quella di attestare la data e la provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. Sarà poi compito del responsabile del Servizio o dell'Ufficio a cui viene assegnato il documento, valutare, caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad un affare o ad un determinato procedimento amministrativo, se la lettera priva di firma o con firma illeggibile è da ritenersi valida.

#### 7.3.10. Lettere erroneamente pervenute

Qualora venga erroneamente protocollato un documento di competenza di terzi (altro ente, altra persona fisica o giuridica) la registrazione deve essere annullata.

Un nuovo numero verrà utilizzato per l'eventuale trasmissione a chi di competenza.

#### 7.3.11. Allegati

Alcuni dei documenti che vengono protocollati sono completati con degli allegati. Sebbene l'indicazione del numero degli allegati e la loro descrizione sono da considerarsi elementi accessori nell'operazione di registrazione o protocollazione, in taluni casi gli allegati assumono un ruolo rilevante e costituiscono un elemento importantissimo per l'identificazione e l'efficacia del documento.

Sarà quindi opportuno indicare il numero dei documenti che sono allegati agli atti sottoposti a protocollazione (o almeno la presenza o l'assenza degli allegati) e, valutando caso per caso, quando si tratta di documenti allegati di evidente importanza (ad esempio i progetti tecnici) descriverne sommariamente l'oggetto.

In ogni caso, sugli allegati agli atti protocollati va apposto il visto di arrivo.

#### 7.3.12. Documenti contenenti dati riservati

Nel caso in cui l'oggetto del documento contenga dati sensibili o la cui conoscenza possa arrecare danni a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa, la procedura del protocollo informatico deve prevedere misure atte a garantire la riservatezza dei dati stessi attraverso l'uso di profili utente e password.

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo di un documento inserisce preventivamente il livello di riservatezza ritenuto necessario, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema.

In modo analogo, l'ufficio che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza.

Sono da considerarsi riservati i documenti legati a vicende di persone o a fatti privati particolari e quelli dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'azione amministrativa.

I documenti contenenti dati particolarmente riservati sono sottoposti alla procedura indicata nel punto 7.5. di questo Manuale.

I livelli di riservatezza gestiti dal sistema, il livello standard applicato automaticamente e le relative abilitazioni all'accesso alle informazioni documentali sono riportati tra gli allegati.

### 7.3.13. Documenti con firma digitale

Nel caso di documenti dotati di firma digitale, quando sarà adottata, il dirigente o il responsabile, o un suo delegato, ha il compito di verificare l'autenticità della firma digitale e l'integrità del documento pervenuto, e di apporre sul documento cartaceo l'indicazione dell'avvenuta verifica.

L'ufficio destinatario è responsabile della verifica dell'integrità del documento e del riconoscimento del mittente.

Il responsabile del procedimento o un suo delegato identifica l'autorità di certificazione che ha rilasciato il certificato e accede ad essa per verificare che non vi siano atti di revoca o di sospensione dello stesso.

Utilizzando il software di verifica della firma, il responsabile del procedimento decodifica poi il messaggio ottenendo la certezza o meno dell'autenticità del mittente e l'integrità del messaggio. Se la verifica di integrità fallisce, il responsabile del procedimento decide se attribuire o meno rilevanza giuridico - probatoria al documento.

### 7.3.14. Documenti con firma elettronica

Per questo tipo di documenti, alla data di stesura del presente documento, è necessario acquisire ulteriori informazioni e procedere con una sperimentazione iniziale.

## **7.4. Registro di protocollo giornaliero e annuale (gestione transitoria e avvio)**

In sede di avvio della nuova procedura di protocollo in modalità web, si procederà con le seguenti modalità:

- a. **Formalizzare, in questa fase “transitoria”, una procedura nella quale l'Azienda predispose manualmente l'estrazione giornaliera del registro di protocollo, dichiarando che appena concluse le attività per l'invio automatico del registro, verranno inviate in conservazione tutti i registri prodotti dal 12 ottobre 2015. L'estrazione di tale registro non può che essere fatta da un utente (o da un suo vicario) abilitato all'utilizzo della procedura “Gestione Protocollo”, designato dal Responsabile del Protocollo (come responsabile, appunto del “processo di produzione”). In questa fase viene contestualmente calcolato l'hash e i file risultanti (file pdf del registro e hash corrispondente) vengono “depositati” su un repository con accesso protetto;**
- b. **Avviare contestualmente le attività di installazione e di formazione atte ad implementare la nuova versione, in modalità web, dell'applicativo Protocollo che consentiranno di implementare l'automatismo visto al punto precedente.**

A regime, il registro in modalità automatica verrà inviato dall'applicativo in uso presso l'Azienda, al conservatore accreditato AGID.

Come da direttive AGID, il Responsabile del Protocollo, o un suo delegato, provvede ogni giorno alla produzione del pacchetto di versamento del registro giornaliero di protocollo,

costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco del giorno successivo.

Riguardo la formazione giornaliera del registro di protocollo, l'art. 3 del DPCM 13.11.2014 stabilisce che il documento informatico (nel nostro caso, il Registro giornaliero di protocollo) deve possedere le seguenti tre caratteristiche: Staticità; Immodificabilità ed Integrità.

Secondo quanto disposto dalle regole tecniche, la staticità di un documento informatico è rappresentata dalla capacità dello stesso di garantire "l'assenza di tutti gli elementi dinamici, quali macroistruzioni, riferimenti esterni o codici eseguibili, e l'assenza delle informazioni di ausilio alla redazione, quali annotazioni, revisioni, segnalibri, gestite dal prodotto software utilizzato per la redazione". Nel nostro caso, il registro giornaliero di protocollo è validamente formato mediante la produzione di una semplice estrazione statica dei dati contenuti nell'applicativo "Gestione Protocollo". Inoltre, secondo quanto dichiarato dall'AGID, tale modalità di formazione del registro di protocollo non rende necessaria la sua sottoscrizione con firma digitale né ai fini di garantirne le caratteristiche di immodificabilità ed integrità né, eventualmente, allo scopo di assicurarne la provenienza e l'autenticità, in quanto il registro di protocollo è comunque riferibile al pubblico ufficiale da cui è formato, cioè il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo. La sottoscrizione del Registro giornaliero di protocollo con firma digitale o con firma elettronica qualificata è quindi da ritenersi facoltativa.

La scelta dei formati idonei alla conservazione del Registro giornaliero di protocollo deve, quindi, essere strumentale a che il documento assuma le caratteristiche di immodificabilità e di staticità sopra richiamate. Nel nostro caso il formato scelto è il PDF/A.

L'integrità, invece, può essere garantita dal calcolo del checksum attraverso una funzione hash di crittografia che utilizza, nel nostro caso, un algoritmo chiamato SHA-256.

## **7.5. Registro di protocollo riservato**

L'informatizzazione del protocollo, e l'intervento in esso di più persone autorizzate ad operare anche da eventuali sedi decentrate, è compatibile con rigorose misure di tutela del protocollo riservato. Quest'ultimo comporta modalità non ordinarie di registrazione per i documenti che oggettivamente richiedono particolari cautele di riservatezza; esso può essere consentito a pochi rappresentanti dell'Ente appositamente autorizzati, e vincolati ovviamente al segreto. Tale tipo eccezionale di registrazione è preferibilmente da collocarsi all'interno della catena numerica del protocollo informatico generale, ma con modalità tali da rendere uno o più campi non visibili al personale addetto all'Ufficio protocollo.

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

- ✓ documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari
- ✓ documenti di competenza della Direzione Generale 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
- ✓ le tipologie di documenti individuati dalla normativa vigente
- ✓ taluni documenti inviati dalla Corte dei Conti e dalla Procura della Repubblica

I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto Protocollo riservato.

Il Protocollo riservato è utilizzato, di norma, dal Responsabile del Protocollo, o suo delegato, mediante provvedimento espresso, tramite procedure particolari con accesso riservato, con livelli di accesso stabiliti caso per caso.

Per ora il documento riservato è solo di tipo analogico. Nel caso pervenga all'ASP di

Siracusa in forma informatica, si procede alla stampa del documento e alla sua conservazione, unitamente al file, in un luogo sicuro a cura del Responsabile del Protocollo.

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.

In altre parole: qualora si presenti la necessità di protocollare documenti in arrivo, in partenza o interni che si configurano come atti contenenti informazioni di particolare riservatezza, provvede alla registrazione il Responsabile del Protocollo, o un suo delegato. La registrazione di protocollo viene effettuata da una qualsiasi postazione informatica abilitata alla protocollazione e inserita nella catena numerica del registro unico di protocollo (pertanto non è previsto un secondo registro di protocollo – o una seconda numerazione – utilizzato esclusivamente per le registrazioni riservate). I campi della registrazione che contengono informazioni riservate (destinatario o mittente, oggetto, allegati, ecc.) verranno resi non visibili a tutti coloro ai quali non è stato attribuito il necessario livello di accesso ai dati.

In questo modo vengono rispettate sia le disposizioni riguardanti l'unicità del protocollo, sia le norme sulla privacy.

In occasione della stampa giornaliera e annuale del protocollo informatico, si avrà cura di non rendere visibili i campi contenenti dati riservati. La stampa delle registrazioni di carattere riservato verrà effettuata dal Responsabile del Protocollo, o da un suo delegato, e conservata in un luogo sicuro.

Il complesso di documenti registrati con il protocollo riservato costituisce l'archivio riservato, ovvero un piccolo complesso di documenti tenuti sotto chiave, con un registro a parte, tenuto personalmente dal responsabile a ciò autorizzato.

I documenti dell'archivio riservato diventano 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 dalle norme.

## **7.6. Registro di protocollo di emergenza**

Ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema di protocollo informatico, il responsabile del Protocollo autorizza la protocollazione manuale dei documenti su un "Registro di emergenza".

In assenza del responsabile del Servizio del Protocollo provvederà un addetto all'Ufficio protocollo.

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

La protocollazione manuale di emergenza deve essere effettuata in maniera accentrata, esclusivamente presso l'Ufficio protocollo generale: questo provvede a registrare manualmente il documento su un registro cartaceo e ad apporre la segnatura, utilizzando una numerazione di emergenza (che si azzerà ciascun anno e che è contraddistinta dalla lettera E/ n.).

Tranne che per casi particolari (gare, concorsi, ecc.), agli uffici vengono di norma inviate esclusivamente le copie dei documenti protocollati sul registro di emergenza, mentre i documenti originali protocollati vengono trattenuti presso l'Ufficio protocollo, che provvederà, non appena ripristinato il funzionamento della procedura, a riportare i dati di protocollazione sulla procedura

stessa e ad apporre il relativo numero sul documento.

I documenti in partenza o i documenti interni che dovessero necessariamente essere protocollati nel periodo di mancato funzionamento della procedura per il protocollo informatico devono essere inviati per la protocollazione all'Ufficio protocollo.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile del Protocollo, o un suo delegato, può autorizzare l'uso del protocollo d'emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul protocollo d'emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Per ogni giornata di registrazione di emergenza il responsabile del Servizio archivistico deve riportare sul protocollo di emergenza il numero totale di registrazioni manuali.

Le correzioni che si renderanno necessarie andranno apportate sul registro di emergenza manualmente con inchiostro rosso, e in modo tale da rendere leggibile quanto scritto in precedenza. Esse vanno motivate dal Responsabile del Protocollo.

Le informazioni relative ai documenti registrati nel protocollo d'emergenza devono essere inserite nel sistema informatico, utilizzando l'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardare il ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato nel protocollo d'emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, in modo da mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

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

Il registro cartaceo di emergenza, se utilizzato nel corso dell'anno, andrà allegato alla stampa cartacea annuale delle registrazioni effettuate con il protocollo informatico.

Al termine di ciascun anno il responsabile dell'Ufficio protocollo provvederà a chiudere l'annualità del registro di emergenza apponendo la firma e il timbro tondo e indicando il numero complessivo delle registrazioni effettuate.

Il modello di Registro di emergenza è inserito nell'allegato "Modulistica" al presente Manuale.

## **7.7. Segnatura di protocollo**

La segnatura di protocollo consiste nell'apposizione o nell'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo del documento stesso.

Gli articoli 9 e 19 del DPCM 31 ottobre 2000 e l'art. 55 del DPR 445/2000 precisano che la segnatura deve riportare almeno l'indicazione dell'Amministrazione ("ASP di Siracusa"), il numero progressivo di protocollo, la data di protocollo e il codice di classificazione. In aggiunta possono essere indicati anche l'eventuale Servizio o Ufficio dell'Amministrazione, le informazioni sul procedimento e sul trattamento e il numero e l'identificazione degli allegati.

La registrazione (protocollazione) e la segnatura di protocollo costituiscono un'operazione unica e contestuale che viene quindi effettuata contemporaneamente.

Il codice di classificazione è assegnato in fase di protocollazione e può essere successivamente integrato dal responsabile del procedimento. Qualora debba essere modificato, la modifica deve essere concordata con il Responsabile del Protocollo.

Nel documento cartaceo in arrivo, la segnatura viene posta di norma sul fronte del documento tramite un'etichetta autoadesiva recante le diciture "Azienda ASL 8 Siracusa", "Protocollo Generale ASP SR" (o l'AOR relativa), "Protocollo N. ..." e la data, il codice a barre. L'indicazione del numero di protocollo è immediatamente successiva all'attribuzione alla registrazione del numero di protocollo da parte della procedura informatica.

Per i documenti in partenza o interni, la segnatura può essere apposta tramite timbro, o indicata nel testo del documento.

## **SEZIONE QUINTA: GESTIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE**

## 8. IL TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE

Nell'esercizio della propria autonomia statutaria, normativa, organizzativa, amministrativa, impositiva e finanziaria, e nell'espletamento delle funzioni amministrative, proprie e delegate, l'ASP di Siracusa produce e riceve atti e documenti che, nel loro complesso, costituiscono l'archivio aziendale.

Una opportuna gestione della documentazione è indispensabile per garantire il corretto svolgimento dell'attività amministrativa, e costituisce il presupposto per garantire i diritti di accesso ai documenti amministrativi e la possibilità di partecipare al procedimento riconosciuti dalla L 241 del 7 agosto 1990.

Lo strumento per consentire la corretta e razionale organizzazione della documentazione è stato individuato, prima dalla dottrina archivistica e successivamente anche dalla normativa (art. 64, c. 4 del DPR 445/2000), nella classificazione dei documenti attuata mediante l'uso di un titolare.

Il titolare di classificazione si presenta come uno schema articolato di voci, che identificano le funzioni, le attività, le materie specifiche del soggetto, permettendo di stabilire in quale ordine reciproco i documenti si organizzano nello svolgimento dell'attività amministrativa, cioè il rapporto tra i documenti nella fase di creazione dell'archivio e in relazione ai compiti affidati all'Amministrazione e la concrete modalità operative, e di identificare l'unità archivistica, cioè l'unità di aggregazione di base dei documenti all'interno dell'archivio (ad es. il fascicolo).

L'amministrazione del sistema, su richiesta della UOR competente e previa consultazione del Responsabile del Servizio, può effettuare aggiunte alle voci del titolare.

Tutti i documenti registrati nel sistema di protocollo informatico devono essere classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati.

L'Azienda, pertanto, ai fini di una razionale gestione della documentazione, si doterà di un titolare, sistema indispensabile per realizzare l'obiettivo sopracitato.

### **8.1. Classificazione dei documenti**

In futuro verrà implementata la Classificazione dei documenti. Essa è un'attività di organizzazione logica di tutti i documenti correnti, ricevuti, spediti e interni, protocollati e non che serve a collegare i documenti ai fascicoli che li contengono e ai relativi procedimenti o attività. Stabilisce in quale ordine reciproco i documenti si organizzino nello svolgimento dell'attività amministrativa. Per questo motivo "sono soggetti a classificazione tutti i documenti che entrano a far parte del sistema documentario" dell'ASP di Siracusa, a prescindere dal supporto utilizzato (cartaceo o informatico) e dallo stato di trasmissione (documenti ricevuti, spediti o interni).

La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle competenze, alle funzioni e alle attività dell'Amministrazione.

Lo scopo della classificazione è quello di individuare, all'interno di uno schema generale relativo al complesso delle competenze dell'ASP di Siracusa, l'ambito specifico all'interno del quale si colloca il documento (più precisamente: il procedimento, il fascicolo o la serie a cui appartiene il documento).

L'attribuzione di un indice di classificazione, derivante da uno schema strutturato gerarchicamente, serve ad assegnare a ciascun documento un codice identificativo che, integrando (quando presente) il numero di protocollo, colleghi il documento in maniera univoca ad una determinata unità archivistica, generalmente un fascicolo.

## **SEZIONE SESTA: ARCHIVIO DI DEPOSITO**

## **9. LA GESTIONE E LA CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI**

Ogni Amministrazione deve gestire in modo accurato la conservazione dei documenti e organizzare in maniera funzionale la gestione degli atti allo scopo di svolgere i compiti che gli sono stati affidati. L'attività quotidiana di ogni Amministrazione porta alla formazione di un archivio corrente costituito dall'insieme di atti e documenti riferiti ad affari in corso di trattazione e relativi agli ultimi anni.

Per archivio corrente si intende il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi non ancora conclusi.

Tale documentazione è custodita direttamente dal responsabile del procedimento, che è responsabile anche della corretta organizzazione e gestione degli atti e della classificazione dei documenti che tratta, indipendentemente dal supporto e dalle modalità di trasmissione.

### **9.1. Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito**

A regime, una volta predisposti i locali da destinare ad Archivio di deposito, almeno una volta ogni anno il Responsabile del Servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi provvede a trasferire fascicoli e serie documentarie relativi a procedimenti conclusi in un apposito archivio di deposito costituito presso i locali dell'Azienda, e a formare e conservare un elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito.

Il trasferimento dei documenti dall'archivio corrente all'archivio di deposito deve essere attuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie avevano nell'archivio corrente.

### **9.2. Archiviazione ottica dei documenti**

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, a seguito del versamento dei documenti nell'archivio di deposito, ha la facoltà di sostituire, a tutti gli effetti, i documenti, le scritture contabili, la corrispondenza e gli altri atti per cui è prescritta la conservazione, con la loro riproduzione su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali, ai sensi dell'art. 6 del DPR 445/2000.

Gli obblighi di conservazione ed esibizione dei documenti si intendono soddisfatti se la procedura utilizzata è conforme alle regole stabilite nella deliberazione AIPA n. 42/2001.

### **9.3. Selezione e scarto**

Nell'ambito dell'archivio di deposito vengono effettuate le operazioni di selezione e scarto, curate dal Servizio archivistico in collaborazione con il Servizio e l'Ufficio che ha prodotto la documentazione.

I responsabili dei singoli Uffici non possono procedere in autonomia allo scarto.

Con il termine "scarto" si indica quel complesso di operazioni con cui si individuano le carte che non si ritiene opportuno conservare, e si destina al macero una parte della documentazione presente in un archivio.

Lo scarto è un'operazione necessaria alla sopravvivenza stessa dell'archivio e si può considerare come il risultato di un compromesso tra l'inammissibilità dottrinarica e l'esigenza pratica di sfoltire la documentazione. Infatti, su un piano teorico la conservazione soltanto

parziale sembra contrastare con il concetto stesso di archivio, inteso come un complesso di documenti uniti da un vincolo originario, necessario e determinato. Qualunque selezione costituisce, quindi, una rottura di tale vincolo e pertanto non può essere ammessa. D'altra parte la stessa conservazione indiscriminata della documentazione d'archivio porta inevitabilmente all'impossibilità di svolgere ogni ricerca di carattere storico e amministrativo e rende impossibile il reperimento degli atti. Inoltre occorre tenere presente che, al contrario di quanto si era ipotizzato in passato, la produzione di carte è andata moltiplicandosi con l'introduzione dell'informatica su larga scala, con l'uso estensivo della fotocopiatrice e con il progressivo perfezionamento dei mezzi di comunicazione e di telecomunicazione.

Dal momento che lo scarto costituisce un'operazione irreversibile, occorre riservare la massima attenzione alla selezione del carteggio.

Il Servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi provvederà ad elaborare, a regime, un piano di conservazione degli archivi, per la definizione dei criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodico e di conservazione permanente dei documenti, nel rispetto delle vigenti disposizioni contenute in materia di tutela dei beni culturali e successive modificazioni ed integrazioni.

## **SEZIONE SETTIMA: ACCESSIBILITA' AL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI**

## 10. IL PIANO DI SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Questo capitolo riporta le contromisure decise dall'Amministrazione dell'ASP di Siracusa finalizzate a rendere sicuro il sistema informatico.

Il piano di sicurezza informatico relativo alla formazione, gestione, trasmissione e interscambio dei documenti informatici viene suddiviso in tre aree principali:

1. Sicurezza fisica
2. Sicurezza logica
3. Sicurezza organizzativa

Il piano di sicurezza deve essere sviluppato dal responsabile dell'UO Sistemi Informativi e Flussi Aziendali (SIFA) d'intesa con il responsabile del Protocollo, con il responsabile della sicurezza dei dati personali di cui al DLgs 196/2003 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*) e della Formazione Aziendale.

Le attività che andranno realizzate e sviluppate per provvedere alla perfetta applicazione delle norme sono le seguenti:

- ✓ analisi dei rischi in relazione alla tipologia dei documenti
- ✓ analisi dei rischi in relazione alla tipologia dei dati personali
- ✓ misure di sicurezza da adottare di tipo organizzativo, procedurale e tecnico
- ✓ formazione dei dipendenti
- ✓ monitoraggio periodico del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza informatico è sottoposto a verifica e aggiornamento e deve considerare almeno i seguenti aspetti: analisi dei rischi, politiche di sicurezza e interventi operativi.

### 11.1. Sicurezza fisica

Il ruolo della sicurezza fisica è quello di proteggere le persone che operano sui sistemi, le aree e le componenti del sistema informativo.

La sicurezza fisica è suddivisa in due parti:

#### A. Sicurezza di area

Il sistema informatico dell'ASP di Siracusa è consolidato su un unico sito, a cui fanno capo le reti di telecomunicazioni sia pubbliche che private.

Il sito possiede un unico accesso, dotato di sistemi per l'identificazione delle persone in ingresso e in uscita. Le chiavi di accesso ai locali sono distribuite ai soli dipendenti abilitati e ai servizi di sorveglianza notturna. La sala computer è isolata ed è dotata di impianti automatici di condizionamento.

#### B. Sicurezza delle apparecchiature hardware

L'isolamento della sala computer garantisce la protezione delle apparecchiature da danneggiamenti accidentali o intenzionali. Il suo impianto di alimentazione è protetto da un gruppo di continuità con dispositivo di allarme in grado di comunicare il proprio stato ai sistemi collegati sulla rete telematica.

Tutti i dispositivi classificati "di sistema" sono coperti da un servizio di manutenzione che garantisce rapidi tempi di intervento per diagnostica.

## 11.2. Sicurezza logica

Per sistema di sicurezza logica si intende il sottosistema di sicurezza finalizzato alla implementazione dei requisiti di sicurezza nelle architetture informatiche, dotato quindi di meccanismi opportuni e di specifiche funzioni di gestione e controllo.

L'architettura si basa sulla realizzazione di servizi di sicurezza, ovvero su funzioni garantite dal sistema utilizzato su tutte le piattaforme del sistema informatico aziendale.

I meccanismi di sicurezza utilizzati, ovvero le modalità tecniche attraverso le quali è possibile realizzare i servizi di sicurezza, sono i seguenti: meccanismi per il controllo degli accessi, meccanismi per l'autenticazione, controllo instradamento, meccanismi di salvataggio dati, antivirus.

### a. Controllo degli accessi

Il controllo degli accessi consiste nel garantire che tutti gli accessi agli oggetti del sistema informatico avvengano esclusivamente secondo modalità prestabilite.

Il controllo accessi viene visto come un sistema caratterizzato da soggetti (utenti, processi) che accedono a oggetti (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni (lettura, aggiornamento, esecuzione). Funzionalmente il controllo degli accessi è costituito da:

- ✓ un insieme di politiche e di regole di accesso che stabiliscono le modalità (lettura, modifica, cancellazione, esecuzione) secondo le quali i vari soggetti possono accedere agli oggetti
- ✓ un insieme di procedure di controllo (meccanismi di sicurezza) che controllano se la richiesta di accesso è consentita o negata, in base alle suddette regole (validazione della richiesta)

### b. Autenticazione (password)

Per garantire quanto sopra esposto, il sistema informatico aziendale è basato su un meccanismo che costringe ogni utente ad autenticarsi (cioè dimostrare la propria identità) prima di poter accedere ad una postazione di lavoro.

Ogni nome utente è associato ad una ed una sola password, disabilitata dagli amministratori di sistema qualora non sia più autorizzata.

### c. Confidenzialità

Ogni utente autorizzato può accedere ad un'area di lavoro riservata per il settore di appartenenza a cui hanno diritto di accesso i soli componenti del gruppo di appartenenza.

### d. Integrità fisica

L'integrità fisica dei dati viene garantita con un duplice meccanismo.

Tutti i dati dei sistemi informativi e i file utente presenti sui server centralizzato sono residenti su architetture di dischi mantenute in configurazione RAID 5.

La garanzia viene estesa da una politica di backup periodico su base giornaliera con controllo dell'avvenuto salvataggio.

### e. Integrità logica

L'integrità logica si ottiene con il meccanismo di verifica dei privilegi di accesso ai file, garantito dal sistema operativo e con il sistema antivirus.

Ogni utente, superata la fase di autenticazione, avendo accesso ai propri dati residenti nella propria area di lavoro, non può accedere alle altre aree né agli applicativi se privo di autorizzazione.

Il sistema antivirus risiede sia sul server principale, sia sulle stazioni di lavoro utente. Esso controlla tutti i file in entrata e in uscita da ciascuna macchina.

### **11.3. Sicurezza organizzativa**

Gli aspetti organizzativi riguardano principalmente la definizione di ruoli, compiti e responsabilità per la gestione di tutte le fasi del processo riguardante la sicurezza e l'adozione di specifiche procedure che vadano a completare e rafforzare le contromisure tecnologiche adottate.

### 13. ACCESSO E PRIVACY

Il tema della riservatezza e del trattamento dei dati personali riguardanti le persone e i soggetti individuati è stato oggetto di molte norme europee e nazionali.

Con DLgs 196/2003 è stato emanato il nuovo *Codice in materia di protezione dei dati personali*. Tale documento si configura come un testo unico poiché tutta la normativa precedente viene abrogata e riaccolta in un unico strumento legislativo.

#### **13.1. Accesso al protocollo informatico**

Il protocollo informatico, inteso quale elemento principale di un sistema complesso di gestione dei procedimenti amministrativi, offre la possibilità di accedere a tutte le informazioni trattate, anche di carattere riservato. Per questo motivo occorre regolamentare con precisione le possibilità di accesso al protocollo informatico e le modalità di gestione delle funzionalità e di utilizzo dei dati registrati.

Sono previsti cinque diversi tipi di accesso, differenziati a seconda del tipo di utente, che permettono di svolgere operazioni differenti, di visualizzare le informazioni con differente grado di riservatezza e di produrre stampe diversificate a seconda delle modalità di utilizzo garantite:

1. utente standard
2. utente segreteria di Area
3. utente ufficio protocollo
4. superutente ufficio protocollo

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

L'accesso al sistema avviene a seguito di un processo di autenticazione che viene effettuato mediante richiesta di username e password. Se le credenziali sono corrette, viene aperta in tempo reale, una porta ed una sessione tra il client dell'utente (un browser standard) ed il server dell'applicativo, al quale viene comunicato solamente il codice di accesso. Le password non sono leggibili tramite l'applicativo. Quest'ultimo è in grado quindi di individuare in modo univoco l'utente. Infatti se da un lato un utente può avere più codici di accesso per entrare con ruoli e diritti diversi, una stessa username può essere attribuita ad un unico utente (è una chiave univoca nel database degli utenti).

Ad ogni dipendente del Ufficio Protocollo dell'ASP di Siracusa, viene assegnato un profilo fra quelli previsti. Per la maggior parte dei casi si tratta del profilo standard. Il responsabile del Protocollo e il responsabile dell'UO Sistema Informativo e Flussi Aziendali (SIFA) sono definiti "superutenti" in quanto a loro sono assegnate tutte le funzionalità e possibilità di visualizzazione con la sola eccezione di quelle riguardanti il registro di protocollo riservato.

#### **14. L'AGGIORNAMENTO E LA COMUNICAZIONE DEL MANUALE**

Questa prima stesura del Manuale del protocollo informatico costituisce il documento iniziale su cui basare l'avvio del progetto che tende a concretizzare la vocazione in senso informatico e digitale della pubblica amministrazione.

Il presente Manuale è adottato con atto deliberativo del Direttore Generale e pubblicato all'albo aziendale e sul sito internet [www.asp.sr.it](http://www.asp.sr.it).

Inoltre, Il Manuale di gestione può essere aggiornato, in relazione alle eventuali esigenze di ordine organizzativo e normativo, con provvedimento del Responsabile del Protocollo.

## 15. FONTI

A completamento del Manuale del protocollo informatico si è voluto indicare le fonti normative e bibliografiche alle quali si è fatto maggiormente riferimento.

Occorre precisare che in taluni casi, all'interno di questo Manuale di gestione, si è ritenuto opportuno riproporre fedelmente alcune parti di norme o disposizioni, di documenti di altre Amministrazioni o di pubblicazioni poiché di particolare efficacia e chiarezza.

### **15.1. Norme e disposizioni**

#### *Gestione documentale e beni culturali*

- ✓ DM 14 ottobre 2003: *Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi*
- ✓ DPR 7 aprile 2003, n. 137: *Regolamento recante disposizioni di coordinamento in materia di firme elettroniche a norma dell'articolo 13 del decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10*
- ✓ Direttiva del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie 9 dicembre 2002: *Trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali*
- ✓ DLgs 23 gennaio 2002, n. 10: *Attuazione della direttiva 1999/93/CE relativa ad un quadro comunitario per le firme elettroniche*
- ✓ Direttiva del Ministero per l'innovazione e le tecnologie 21 dicembre 2001: *Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione*
- ✓ DPR 28 dicembre 2000, n. 445: *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, e successive modifiche (aggiornato al 4 dicembre 2003)*
- ✓ DPCM 31 ottobre 2000: *Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428*
- ✓ DLgs 29 ottobre 1999, n. 490: *Testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali, a norma dell'articolo 1 della legge 8 ottobre 1997, n. 352*
- ✓ Dir. PCM 28 ottobre 1999: *Gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni*
- ✓ DPCM 8 febbraio 1999: *Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici*
- ✓ L 15 marzo 1997, n. 59: *Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa (art. 15, comma 2)*

Documenti ex AIPA (Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione)

- ✓ Deliberazione AIPA 13 dicembre 2001, n. 42: *Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali*
- ✓ Circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28: *Standard, modalità di trasmissione, formato e definizione dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati*
- ✓ Circolare AIPA 16 febbraio 2001, n. 27: *Utilizzo della firma digitale nelle pubbliche amministrazioni*
- ✓ Deliberazione AIPA 23 novembre 2000, n. 51: *Regole tecniche in materia di formazione e conservazione di documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 18, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513*

Accesso agli atti e privacy

- ✓ DLgs 30 giugno 2003, n. 196: *Codice in materia di protezione dei dati personali*
- ✓ Garante per la protezione dei dati personali, provvedimento 14 marzo 2001, n. 8: *Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti dei dati personali per scopi storici*
- ✓ DLgs 30 luglio 1999, n. 281: *Disposizioni in materia di trattamento dei dati personali per finalità storiche, statistiche e di ricerca scientifica*
- ✓ L 31 dicembre 1996, n. 675: *Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali*
- ✓ L 7 agosto 1990, n. 241: *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*

**15.2. Bibliografia essenziale**

- ✓ *Protocollo informatico e gestione degli archivi degli enti pubblici. Promemoria sulla normativa vigente*, circolare della Soprintendenza archivistica per il Piemonte e la Valle d'Aosta del 13 agosto 2003. In allegato: *Obblighi di legge dell'Ente Pubblico riguardo al proprio archivio (nelle tre fasi: corrente, di deposito e storico) e norme sanzionatorie*
- ✓ *Linee guida per la stesura del Manuale di gestione per l'archivio dei Comuni*, a cura del gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni, 2003 (www.anci.it)
- ✓ *Check list. Supporto alla verifica e alla valutazione dei Sistemi di protocollo informatico e di gestione dei flussi documentali*, versione 1.0, AIPA, Centro tecnico per la RUPA, s.d.
- ✓ *L'archivio comunale. Manuale per la gestione dei documenti: dall'archivio corrente all'archivio*, 2 ed. a cura di Dimitri Brunetti, Maggioli, Rimini, 2003
- ✓ *Il protocollo informatico per la pubblica amministrazione*, a cura di Domenico Piazza, Maggioli, Rimini, 2003
- ✓ *Manuale di gestione dei documenti per le amministrazioni pubbliche*, a cura di Oddo Bucci e Stefano Pigliapoco, Maggioli modigrafica, Rimini, 2003
- ✓ *Manuale di gestione e conservazione dei documenti del Comune di Cuneo*, versione del 21 maggio 2002, a cura di Francesca Imperiale
- ✓ M. Guercio, *Archivistica informatica*, Roma, Carocci, 2002
- ✓ *Prevenire è meglio che curare: la conservazione preventiva, ovvero come ottenere i migliori risultati possibili con risorse limitate*, a cura di Maria Barbara Bertini, Archivio di Stato di Milano, Milano, 2002
- ✓ *Manuale di gestione del protocollo informatico delle Università* (versione 1.1, 2001)
- ✓ G. Penzo Doria, *La linea dell'arco. Criteri per la redazione dei titolari di classificazione*, 2001

- ✓ L. Marasso, *Innovazione negli enti locali. Metodi e strumenti di e-government*, Maggioli, Rimini, 2001
- ✓ G. Pizzo, M. Canton, *Testo unico sulla semplificazione amministrativa. Guida operativa per enti locali e uffici pubblici al Dpr 445/2000*, Il sole 24 ore, Milano, 2001
- ✓ S. Guiati, *La gestione di un archivio di deposito di ente locale*, Archilab, 2000
- ✓ M. Guercio, *La gestione elettronica dei documenti e la tenuta degli archivi. Principi generali e requisiti archivistici*, s.d.
- ✓ *I regolamenti d'archivio*, a cura di Sara Guiati, Archilab, 1999 (regolamento di Bologna: pp. 43 - 54) (regolamento di San Miniato: pp. 55 - 101)
- ✓ P. Carucci, *Le fonti archivistiche: ordinamento e conservazione*, Carocci, Roma, 2002 (NIS, 1983)
- ✓ “Archivi & computer. Automazione e beni culturali”, rivista quadrimestrale, Roma, Carocci. In particolare i fascicoli 1/2002 (*La gestione informatica dei documenti: formazione e conservazione*), 1-2/2003 (*I documenti informatici. Criticità e linee d'azione*)
- ✓ Manuale Gestione e Conservazione dei Documenti e del protocollo Informatico – città di Rivoli
- ✓ Manuale Gestione del Protocollo Informatico dei flussi documentali e degli archivi (Allegati) – città di Venaria Reale
- ✓ Manuale di Gestione – Università degli Studi di Catania – Azienda Policlinico