



# Manuale di gestione del protocollo informatico

(art. 5 D.P.C.M. 3 dicembre 2013

*“Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al d.lgs. n. 82 del 2005”)*

## Parte Prima

### Introduzione e atti preliminari

#### 1. Che cos'è, a cosa e a chi serve questo Manuale

L'art. 5 del DPCM 3 dicembre 2013, contenente le *Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 -bis , 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*, prevede che le pubbliche amministrazioni redigano e rendano pubblico il *Manuale* di gestione del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi.

Si tratta di uno strumento operativo che, per il grado di analisi che ogni amministrazione è chiamata ad effettuare, può rappresentare un primo e significativo passo verso la certificazione di qualità del servizio.

Il dettato del DPCM 3 dicembre 2013 prevede infatti che il *Manuale* affronti alcuni aspetti cruciali, quali la gestione e la tenuta dei documenti su vari supporti, la migrazione dei documenti informatici, l'introduzione dei titolari di classificazione e dei massimari di selezione, nonché la definizione delle linee strategiche legate al *recordkeeping system* (cioè al sistema archivistico) e al *workflow management* (cioè al sistema di flusso di lavoro e delle procedure ad esso collegate).

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

Il *Manuale*, infatti, descrive le fasi operative del sistema per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, individuando per ogni azione o processo i rispettivi livelli di esecuzione, responsabilità e controllo, in una visione d'insieme – senza soluzioni di continuità – dal protocollo all'archivio storico.

L'Università di Teramo ha istituito il protocollo informatico nel 2005

#### 1.1 descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico.

La descrizione funzionale del protocollo informatico è costituita dal Manuale Utente fornito dalla ditta produttrice del sistema, aggiornato alla release in uso. La descrizione operativa del sistema di protocollo informatico è costituita da questo Manuale di gestione, oggetto di aggiornamento continuo.

## **2. Atti di organizzazione preliminari**

L'art. 3 del DPCM 3 dicembre 2013 prevede che le Pubbliche Amministrazioni adottino alcune misure di adeguamento organizzativo e funzionale, tra le quali:

- a) individuazione delle Aree Organizzative Omogenee (AOO) dell'Ateneo;
- b) individuazione delle Unità Organizzative Responsabili (UOR) in cui è articolata ciascuna AOO;
- c) Individuazione del servizio per la gestione del protocollo informatico e del Responsabile della gestione documentale;
- d) introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni;
- e) approvazione di un titolario di classificazione;
- f) adozione del Manuale di gestione del Protocollo Informatico.

### **2.1. Individuazione dell'Area organizzativa omogenea (AOO)**

Nelle università è stata considerata come area organizzativa omogenea (AOO) ciascuna "entità" dotata di organi di governo, gestione, consulenza o garanzia, o comunque dotata di autonomi poteri di spesa o di organizzazione.

Di conseguenza, un'area organizzativa omogenea è l'insieme definito delle unità organizzative responsabili (UOR) di una amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

Con D.D.G. n. 223 del 22 aprile 2015 è stata disposta l'istituzione di un'Area Organizzativa Omogenea Unica per tutto l'Ateneo, procedendo così alla rimodulazione della precedente architettura organizzativa che prevedeva altre 5 AOO, una per ogni Facoltà.

Pertanto, nell'AOO unica di Ateneo afferiscono sia le UOR dell'Amministrazione Centrale, sia le 5 Facoltà.

#### **2.1.1. Individuazione delle unità organizzative responsabili (UOR)**

Una unità organizzativa responsabile (UOR) è un sottoinsieme di una AOO, cioè un complesso di risorse umane e strumentali cui sono state affidate competenze omogenee nell'ambito delle quali i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari o procedimenti amministrativi.

La struttura organizzativa dell'Ateneo è pubblicata sul sito istituzionale.

### **2.2. Individuazione del servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi**

Il servizio per la gestione del protocollo informatico afferisce all'Area Affari Generali e Istituzionali.

Nell'ambito dell'Area Organizzativa Omogenea unica di Ateneo la numerazione delle registrazioni di protocollo generale è unica e progressiva. Essa si chiude al 31 dicembre e ricomincia dal primo gennaio di ogni anno.

### **2.2.1 Modello organizzativo adottato**

Per ciò che concerne la registrazione dei documenti in arrivo e in partenza il modello organizzativo prevede l'accentramento delle relative funzioni in capo:

- al servizio per la gestione del protocollo informatico, che si occupa della registrazione a protocollo in ingresso e in entrata per gli atti e i documenti dell'Amministrazione Centrale;
- alle strutture amministrative di Facoltà, che si occupano della registrazione a protocollo in ingresso e in entrata per gli atti e i documenti di pertinenza delle Facoltà stesse;
- in via residuale, alla Segreteria unica del Rettore e del Direttore Generale.

Per ciò che concerne la registrazione a protocollo di atti e documenti a rilevanza interna, il modello organizzativo prevede il decentramento in capo a ciascun ufficio dell'Ateneo.

Ciascun soggetto è abilitato a svolgere le attività previste dal profilo ad esso assegnato dal sistema.

### **2.3. Introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni**

Con l'entrata in vigore del protocollo unico cessano di fatto e di diritto tutti i cosiddetti protocolli interni o altri sistemi di registrazione o registratura dei documenti diversi dal protocollo unico.

### **2.4. Titolare di classificazione**

Con l'entrata in vigore del protocollo unico è adottato un unico titolare di classificazione. Si tratta di un sistema logico che suddivide i documenti secondo la funzione esercitata, permettendo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a medesimi affari o a medesimi procedimenti amministrativi.

Il titolare adottato per l'Amministrazione centrale è descritto nell'*allegato 1*.

### **2.5. Firma digitale e conservazione sostitutiva.**

A far data dal 25 maggio 2015 l'Ateneo ha avviato la migrazione al nuovo sistema di gestione del Protocollo Informatico Titulus, che prevede l'integrazione della firma digitale dei documenti nel processo di gestione documentale.

Inoltre, si sta dando avvio al sistema di conservazione sostitutiva della documentazione, per il quale si rimanda al manuale di conservazione, in fase di definizione.

## 2.6. Utilizzo della Posta Elettronica Certificata.

L'Ateneo ha attivato le seguenti caselle di PEC, agganciate al Protocollo Informatico:

1. Casella PEC centrale: [protocollo@pec.unite.it](mailto:protocollo@pec.unite.it)
2. Casella PEC della Facoltà di Giurisprudenza: [spresgiu@pec.unite.it](mailto:spresgiu@pec.unite.it)
3. Casella PEC della Facoltà di Scienze Politiche:  
[sprespol@pec.unite.it](mailto:sprespol@pec.unite.it)
4. Casella PEC della Facoltà di Scienze della Comunicazione: [spreco@pec.unite.it](mailto:spreco@pec.unite.it)
5. Casella PEC della Facoltà di Bioscienze e tecnologie agro-alimentari e ambientali.  
[spresagr@pec.unite.it](mailto:spresagr@pec.unite.it)
6. Casella PEC della Facoltà di Medicina Veterinaria: [spresvet@pec.unite.it](mailto:spresvet@pec.unite.it)

Lo scambio di documenti avviene principalmente attraverso il ricorso della PEC.

## Parte Seconda

### Il documento

## 3. Il documento

### 3.1. Il documento amministrativo

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti, fatti o cose giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti e acquisiti ai fini dell'attività amministrativa, così come prevede l'art. 22 comma 2 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

Un documento amministrativo è dunque una rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa, così come prevede l'art. 1 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

### **3.2. Il documento informatico**

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. Il documento informatico redatto in conformità delle regole tecniche previste dalla legge soddisfa il requisito legale della forma scritta e ha efficacia probatoria ai sensi dell'art. 2712 del Codice Civile.

### **3.3. Il documento di ateneo**

Per documento di ateneo si intende quello prodotto o acquisito, in uno dei modi previsti dalla normativa vigente, nello svolgimento della propria attività pratica o l'esercizio delle proprie funzioni dagli uffici amministrativi.

### **3.4. Tipologia dei documenti**

I documenti si distinguono in:

- documenti in arrivo
- documenti in partenza
- documenti interni.

#### **3.4.1. Documenti in arrivo**

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

I documenti da acquisire a protocollo possono pervenire attraverso:

- il servizio postale;
- le caselle PEC di Ateneo;
- via fax;
- tramite consegna diretta;
- in taluni casi, tramite e-mail.

I documenti arrivati ad uffici non abilitati alla registrazione di protocollo sono fatti pervenire, a cura del personale che li riceve, agli uffici di competenza abilitati alla registrazione dei documenti in arrivo.

L'operazione di registratura per i documenti in arrivo è effettuata sia centralmente presso l'ufficio protocollo per le UOR dell'Amministrazione Centrale sia nei punti di registratura presenti nelle Facoltà. I documenti registrati sono smistati alla UOR di competenza. Nel caso di documenti prodotti in forma cartacea, l'originale degli stessi è consegnato al Responsabile del Procedimento (RPA); il RPA è incaricato delle operazioni di fascicolazione, vale a dire della corretta creazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo.

La ricezione di documenti informatici è assicurata tramite le caselle di posta elettronica certificata direttamente agganciate al Protocollo Informatico; questa avviene nel rispetto degli standard contenuti nelle regole tecniche di cui al DPCM 13 novembre 2014.

#### **3.4.1.1. Rilascio di ricevuta di un documento consegnato a mano**

Se richiesto, l'Ufficio Protocollo appone un timbro datario su una fotocopia, fornita dall'interessato, del documento consegnato a mano all'ufficio stesso. Tale fotocopia ha valore di ricevuta.

#### **3.4.1.2. Rilascio di ricevuta 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.

### **3.4.2. Documenti in partenza**

Per documenti in partenza si intendono i documenti che hanno rilevanza giuridico-probatoria prodotti dal personale dell'Ateneo nell'esercizio delle proprie funzioni.

La registrazione dei documenti in partenza è effettuata su richiesta del RPA sia centralmente presso l'ufficio protocollo per le UOR dell'Amministrazione Centrale sia nei punti di registrazione presenti nelle Facoltà. Il RPA è incaricato anche delle operazioni di creazione e della gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo.

#### **3.4.2.1. Documenti spediti su supporto cartaceo**

I documenti da spedire su supporto cartaceo sono trasmessi all'Ufficio Protocollo comprensivi di busta già intestata dagli uffici competenti.

Nel caso di spedizioni per raccomandata, posta celere, corriere o altro mezzo che richieda una qualche documentazione da allegare alla busta, essa viene compilata a cura degli uffici competenti.

Gli uffici competenti devono far pervenire la posta in partenza all'Ufficio Protocollo entro gli orari stabiliti dal servizio. La documentazione oltre tali orari sarà spedita il giorno lavorativo successivo a quello di registrazione. Eventuali situazioni di urgenza saranno valutate dal Responsabile della tenuta del protocollo che potrà autorizzare, in via eccezionale, procedure diverse da quella standard descritta.

#### **3.4.2.2. Spedizione di documenti informatici.**

La spedizione dei documenti informatici avviene tramite la Posta Elettronica Certificata.

### **3.4.3. Documenti interni scambiati tra UOR.**

Per documenti interni si intendono i documenti scambiati tra le diverse Unità Organizzative Responsabili (UOR) afferenti all'Amministrazione centrale individuata come Area Organizzativa Omogenea - AOO. Essi si distinguono in: a) documenti di preminente carattere informativo; b) documenti di preminente carattere giuridico-probatorio.

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

E' possibile registrare questa tipologia di documenti interni con la funzione "Documenti non protocollati".

I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare fatti, stati o qualità 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.

La registrazione dei documenti interni è effettuata autonomamente dal RPA, che è incaricato anche delle operazioni di creazione e della gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo.

## **Parte Terza**

### **Il protocollo di rilevanza giuridico-probatoria: la Registratura**

#### **4. Registratura**

I documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi vanno protocollati.

Il protocollo serve, infatti, ad attribuire ad un determinato documento data, forma e provenienza certa attraverso la registrazione dei seguenti elementi rilevanti sul piano giuridico-probatorio:

- a) data di registrazione;
- b) numero di protocollo;
- c) mittente per il documento in arrivo; destinatario per il documento in partenza;
- d) oggetto;
- e) numero degli allegati;
- f) descrizione degli allegati.

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



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

- a) data del documento ricevuto;
- b) numero di protocollo del documento ricevuto.

Nel caso dei documenti informatici, il sistema prevede anche la registrazione dell'impronta, cioè di una sequenza di caratteri che identificano in maniera univoca il documento.

#### **4.1. Segnatura di protocollo.**

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

La registrazione e la segnatura costituiscono un'operazione unica e contestuale avente entrambe la natura di atto pubblico.

Gli elementi sono i seguenti:

- numero progressivo di protocollo;
- data di protocollo;
- la classificazione del documento;
- denominazione dell'Amministrazione
- l'Ufficio Responsabile del Procedimento
- la tipologia di documento (in arrivo o in partenza).

##### **4.1.1. Monitoraggio del workflow**

Di seguito, il workflow di registrazione:

- a) il servizio protocollo provvede all'acquisizione attraverso il programma Titulus del documento in ingresso, che consiste nell'apposizione delle informazioni sopra riportate (classificazione - titolo e classe, numero e data di registrazione, RPA e UOR di competenza e altre UOR oppure organi individuati in copia per conoscenza);
- b) nel caso di contestazioni sull'assegnazione per competenza al RPA/UOR il servizio protocollo provvede ad investire la Direzione Generale, competente a dirimere eventuali controversie; il sistema Titulus tiene conto della storicizzazione delle assegnazioni, registrando data e denominazione dei precedenti assegnatari del documento;
- c) il responsabile della UOR provvede ad assegnare il documento al responsabile del procedimento amministrativo (RPA);
- d) Il RPA provvede alla fascicolazione del documento e alla conservazione dell'eventuale originale cartaceo.

Nel caso di documenti su supporto cartaceo indirizzati nominativamente al personale in servizio, l'ufficio del Protocollo provvede ad aprire la busta e a registrare la corrispondenza, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "RISERVATA" o "PERSONALE".

In questo caso viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, se valuta che il documento ricevuto debba essere protocollato lo riconsegna all'ufficio abilitato alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo per la relativa registrazione.

#### **4.2. RegISTRAZIONI con differimento dei termini di accesso**

Per i procedimenti amministrativi o gli affari per i quali si renda necessaria la riservatezza temporanea delle informazioni, cioè il differimento dei termini di accesso-è prevista una forma di accesso riservato al protocollo unico.

Il responsabile dell'immissione dei dati deve indicare contestualmente alla registrazione di protocollo anche l'anno, il mese e il giorno, nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette al diritto di accesso nelle forme previste dalla normativa vigente.

#### **4.3. Protocollo differito**

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza), con motivato provvedimento del responsabile del servizio di protocollo è autorizzato l'uso del protocollo differito.

Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione, cioè nel provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve comunque essere effettuata.

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il responsabile del servizio di protocollo deve descrivere nel provvedimento.

#### **4.4. Il protocollo riservato**

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

- a) documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- b) documenti di carattere politico e di indirizzo di competenza del Rettore o del Direttore amministrativo che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;

c) documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;

d) le tipologie di documenti individuati dalla normativa vigente

Le tipologie di documenti da registrare nel protocollo altamente confidenziale sono individuate dagli organi monocratici ( Rettore e Direttore Generale) d'intesa con i responsabili delle UOR e in collaborazione con il responsabile del Sistema archivistico di ateneo – archivio corrente. 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, ad eccezione della scansione ottica (documento in arrivo) o dell'associazione del file (documento in partenza) che vengono decise caso per caso.

A protezione dei dati personali, il documento viene trasmesso in busta chiusa.

#### **4.5. Annullamento di una registrazione**

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

Solo il responsabile del servizio di protocollo informatico è autorizzato ad annullare i documenti. Ad esso vanno trasmesse le richieste scritte (per e-mail) contenenti il numero di protocollo da annullare, i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato riprotocollato correttamente, l'indicazione del nuovo numero di protocollo attribuito al documento.

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

#### **4.6. Documenti da non protocollare**

1. gazzette ufficiali
2. bollettini ufficiali P.A.
3. notiziari P.A.
4. note di ricezione circolari
5. note di ricezione altre disposizioni
6. materiali statistici
7. atti preparatori interni
8. giornali
9. riviste
10. libri
11. materiali pubblicitari

13. inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi
14. certificazioni non meccanizzate
15. certificati di servizio personale docente di ruolo e non di ruolo
16. certificati di servizio personale tecnico amministrativo (a tempo determinato o indeterminato, CEL)
17. certificati situazioni retributive e contributive personale strutturato e non strutturato
18. certificazioni studenti
19. estratti conto bancario
20. report (o registro) delle presenze
21. certificati medici
22. visite fiscali (si protocollano solo quelle “sfavorevoli” al dipendente, ad es. per assenza)
23. offerte/preventivi di terzi
24. trasferimento sede legale – comunicazione
25. cambio banca – comunicazioni
26. lettere accompagnatorie di fatture
27. progetti formativi e di orientamento – stage
28. richiesta conferma conseguimento titolo di studio
29. richiesta di rimborso spese e missioni di commissari (e non) interni ed esterni
30. restituzioni dei buoni mensa da parte dei ristoratori o ditte convenzionate
31. 730 corrispondenza e modelli
32. avvisi di pagamento – comunicazioni di bonifici bancari
33. comunicazione da parte di enti di bandi di concorso, di domande da presentare entro ...
34. avviso di vacanza presso altri atenei (bando in Internet)
35. bandi di altri atenei di selezione per assegni per la collaborazione ad attività di ricerca
36. convocazioni dei consigli dei corsi di studio
37. tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione
37. notifiche automaticamente generate dai sistemi di protocollo di altri enti;
38. notifiche relative a fatture elettroniche generate dal sistema di interscambio.
39. pubblicità a vario titolo ricevute tramite PEC.

#### **4.7. Il registro giornaliero di protocollo**

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, il responsabile del servizio di protocollo provvede quotidianamente alla stampa digitale del registro giornaliero di protocollo e al suo invio al sistema di conservazione.

## Parte Quarta

### Il protocollo gestionale: Workflow e Records management

#### 5. Gestione e tenuta dei documenti (vincolo archivistico)

In un sistema di gestione e tenuta dei documenti ciò che conta non è il documento in quanto tale, ma l'insieme delle relazioni che quel documento ha con tutti gli altri (cioè l'intero archivio) e, più in particolare, con quelli che riguardano un medesimo affare o un medesimo procedimento amministrativo.

##### 5.1. Documenti in partenza

I documenti prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono stati scritti, devono riportare, opportunamente evidenziate e se disponibili, le seguenti informazioni:

- a) logo della Università degli Studi e dicitura "Università degli Studi di ...";
- b) unità organizzativa responsabile con l'eventuale indicazione dell'area e del servizio di appartenenza;
- c) indirizzo completo della Università degli Studi (via, numero, c.a.p., città, provincia, stato);
- d) numero di telefono;
- e) numero di fax;
- f) indirizzo istituzionale di posta elettronica;
- g) data completa (luogo, giorno, mese, anno) scritta per esteso;
- h) numero di protocollo;
- i) numero di repertorio generale della delibera, della determinazione o di qualunque altro repertorio o registro, qualora siano soggetti a registrazione di protocollo;

- l) indice di classificazione composto da categoria, classe, sottoclasse, fascicolo e da altre eventuali suddivisioni;
- m) numero degli allegati;
- n) descrizione degli allegati;
- o) numero di collegamento o di riferimento ad un eventuale precedente;
- p) oggetto del documento;
- q) sigla del responsabile della immissione dei dati con relativa firma autografa o informatica (digitale);
- r) sigla del responsabile del procedimento amministrativo con relativa firma autografa o informatica (digitale) e, qualora ritenute necessarie, anche le sigle del responsabile della composizione del testo (o immissione dati) e del dirigente o di chi ne fa le veci con relativa firma autografa o informatica (digitale);
- s) eventuale nome informatico del documento (nome del file).

#### **5.1.1. Redazione del documento in partenza: originale e minuta**

Ogni documento cartaceo in partenza o interno 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 (carta intestata, formulario amministrativo, firma, etc.).

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

Sia l'originale sia la minuta vanno corredati di firma autografa, mentre le sigle vanno apposte soltanto sulla minuta, sulla quale è impressa la dicitura "minuta".

## **6. Casistica**

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

### **6.1. Lettere anonime**

La ratio che deve governare il comportamento di un operatore durante la fase di registrazione di un documento in arrivo deve essere improntata alla valutatività. In altre parole, il protocollista deve attestare che un determinato documento così come si registra è pervenuto. Si tratta dunque di una delicata competenza di tipo notarile, attestante la certezza giuridica di data, forma e provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto, vanno protocollate.

In questi casi, la procedura prevede l'utilizzo del protocollo riservato, cioè di un repertorio all'interno del protocollo unico (quindi con l'unicità del numero di protocollo).

## **6.2. Lettere prive di firma**

Le lettere prive di firma vanno protocollate.

A maggior ragione quando si tratta di un concorso (è il caso più critico). Se, come avviene in alcuni uffici di protocollo, si avvisa l'autore (o identificato come tale) della mancanza della firma e lo si invita a sanare la situazione presso l'ufficio archivio, in realtà si danneggiano i terzi, a causa della mancata esclusione dal concorso del candidato che ha ommesso la firma. Agli addetti alla registratura spetta solo il compito di certificare che quel documento è pervenuto in quel modo e in quelle forme determinate.

La funzione notarile del protocollo (cioè della registratura) è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. Sarà poi compito della UOR e, in particolare, del RPA valutare, caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad un affare o un determinato procedimento amministrativo, cioè se la lettera priva di firma è ritenuta valida o quant'altro.

## **6.3. Registrazione "a fronte"**

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

## **6.4. Fax**

Accertata la fonte di provenienza, l'uso del fax soddisfa il requisito della forma scritta e, quindi, il documento di norma non è seguito dalla trasmissione dell'originale.

L'accertamento della fonte di provenienza spetta al responsabile del servizio di protocollo informatico e avviene di norma per le vie brevi o con l'uso dei sistemi informatici.

Qualora non sia possibile accertare la fonte di provenienza, dovrà essere rispettata la seguente procedura:

- a) su di esso o sulla sua fotocopione va apposta la dicitura "documento ricevuto via fax" ed è successivamente acquisito per via ordinaria a cura del responsabile del procedimento amministrativo o del responsabile del servizio di protocollo informatico;
- b) il responsabile del procedimento amministrativo, una volta acquisito il documento originale e dopo essersi assicurato che siano stati riportati correttamente tutti i dati relativi alla segnatura (numero di protocollo, classificazione, etc.), provvede alla distruzione del documento ricevuto via fax; tuttavia, qualora su quest'ultimo siano state segnate informazioni ritenute importanti (note del dirigente, appunti, ecc.) può conservarlo nel fascicolo allegandolo al documento originale;
- c) il documento interno ricevuto via fax può essere conservato senza acquisire l'originale con l'apposizione della dicitura "documento ricevuto via fax";

d) il documento in partenza dovrà recare la dicitura «Il presente documento, inviato via fax, non sarà seguito dal documento originale»; il responsabile del procedimento amministrativo è comunque tenuto a spedire l'originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta.

Si ponga attenzione a riportare la segnatura non tanto sulla copertina di trasmissione, quanto piuttosto sul documento medesimo. A questo proposito si sottolinea l'inutilità della copertina di trasmissione qualora il documento non abbia una funzione prevalentemente informativa e non giuridico-probatoria.

#### **6.4.1. Fax seguito dall'originale**

Ogni documento deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione. Di conseguenza qualora venga registrato un documento ricevuto via fax e venga successivamente ricevuto lo stesso documento in originale, il responsabile del servizio di protocollo deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via fax. Si tratta infatti del medesimo documento pervenuto precedentemente via fax, su diverso supporto e con un diverso mezzo di trasmissione.

Il timbro di protocollo (segnatura) va posto sul documento e non sulla copertina di trasmissione del fax.

Il responsabile del servizio di protocollo informatico deve comunque accertare che si tratti del medesimo documento; qualora vi fosse qualche correzione, anche minima, si tratterebbe di un documento diverso e quindi andrà registrato con un nuovo numero di protocollo.

Il tipico esempio è rappresentato da un documento in arrivo via fax senza firma, data e protocollo: l'originale pervenuto va protocollato con un nuovo numero.

##### **6.4.1.1. Modello organizzativo per individuare i documenti già registrati (fax, originali plurimi, etc.)**

Il sistema informatico è in grado di individuare il documento pervenuto in precedenza via telefax. La procedura si riferisce anche ai documenti ricevuti in originali plurimi in quanto indirizzati a più uffici od organi, i quali pervengono al protocollo in momenti diversi. Il software Titulus 97 è efficace a condizione di:

- a) normalizzare le anagrafiche dei mittenti;
- b) indicare data e protocollo del documento ricevuto (se disponibili).

Prima di effettuare una registrazione, il motore di ricerca, attraverso un sistema di pattern matching, segnala all'operatore di protocollo altri documenti registrati con la stessa anagrafica, con pari data e con lo stesso numero di protocollo. In caso di assenza del numero di protocollo, il motore di ricerca segnala quelli protocollati con la stessa anagrafica in pari data. Compare quindi una URL per visualizzare i metadati del documento precedentemente protocollato e visibile in formato immagine precedentemente acquisita via scanner, con l'opzione [OK/Annulla]. Verificata la registrazione dello stesso documento, il responsabile del protocollo informatico provvede alla apposizione degli stessi elementi della segnatura del documento già registrato, apponendo il timbro "secondo esemplare".



### **6.5. Posta elettronica (e-mail) non certificata.**

I messaggi di posta elettronica che soddisfano i requisiti indicati dalla normativa vigente, in caso di rilevanza giuridico-probatoria, vanno protocollati.

### **6.5. Posta elettronica (e-mail) certificata.**

I documenti ricevuti e spediti da chiunque via posta elettronica (e-mail) certificata sono da considerarsi originali a tutti gli effetti di legge e vanno sempre protocollati, ad eccezione di quanto previsto dall'art. 4.6.

### **6.6. Documenti in partenza con più di tre destinatari**

Qualora i destinatari siano più di tre, è autorizzata la spedizione di copie dell'originale.

Nella registrazione di protocollo va riportato il nominativo del primo destinatario con la seguente indicazione: "e altri".

Al fine di mantenere nel registro di protocollo l'indicazione di tutti i destinatari del documento, tale indicazione è inserita nel protocollo informatico nel campo immodificabile [Annotazione] mediante l'operazione di "copia/incolla" effettuata a partire dai dati risultanti dal documento. In questo modo, oltre al rispetto della rilevanza giuridico-probatoria della registrazione, è assicurata anche la funzione ricerca. Qualora il numero dei destinatari sia elevato o sia disponibile solo su file e in formato difficilmente copiabile, è possibile associare un file apposito di informatica individuale (MS Word, Access, Excel, etc.) al record di registrazione, inserendo la dicitura «vedi elenco allegato alla minuta».

#### ***Allegati***

Per motivi gestionali, nel caso di documenti corredati da allegati voluminosi (planimetrie, registri inventariali, progetti di ricerca, etc.), il protocollista esegue il controllo di quanto pervenuto e nella registratura riporta numero e descrizione degli allegati negli appositi campi.

Nel caso gli allegati contengano dati sensibili, la lettera viene normalmente protocollata e scandita, ma non gli allegati; nel campo [Annotazione] va scritta la seguente frase: «Allegati non scanditi a tutela dei dati personali».

#### ***Allegati delle valutazioni comparative***

La domanda di partecipazione alle valutazioni comparative del personale docente è corredata da plichi, spesso voluminosi, contenenti le pubblicazioni e altri titoli trattenuti dalla UOR. La domanda, corredata dell'elenco delle pubblicazioni, va protocollata. Il Protocollista esegue il controllo di quanto pervenuto e nella registratura riporta numero e descrizione degli allegati negli appositi campi.

### ***Allegati pervenuti senza lettera di accompagnamento***

Per i documenti da considerare come documenti allegati, ma pervenuti senza lettera di accompagnamento (ad es., verbali commissioni concorsi relativi a procedure di valutazione comparativa, verbali assemblee condominiali, verbali commissioni od organi diversi, dichiarazioni, attestazioni etc.), non si procede alla registrazione a protocollo. In questo caso l'ufficio protocollo può, se lo ritiene necessario, contattare il mittente o l'ufficio che ha trasmesso i documenti invitandolo a perfezionare l'invio mediante lettera di accompagnamento.

### ***Gestione del documento non protocollato***

Il documento non protocollato viene acquisito nel sistema di workflow, classificato e quindi fascicolato. È il RPA che valuta l'opportunità e/o l'economicità di conservare il documento non protocollato nel fascicolo. Questa funzione permette di acquisire nel fascicolo informatico, informazioni di possibile interesse ai fini procedurali o come auto-documentazione del RPA. Ad esempio, in questo modo è possibile tenere allineato il fascicolo cartaceo con il fascicolo informatico, inserendo in quest'ultimo, appunti del dirigente, articoli di dottrina che corroborano la motivazione del provvedimento finale, note di terzi, giurisprudenza, copia di estratti dalla Gazzetta ufficiale e così via.

Il documento non protocollato è gestito direttamente dall'RPA o dai suoi collaboratori.

### ***Funzione "Replica doc"***

I documenti pervenuti ad un ufficio, un servizio o una persona in copia per conoscenza non possono essere fascicolati, poiché la fascicolazione è una funzione di esclusiva competenza del RPA. Qualora chi riceva un documento in copia per conoscenza abbia comunque la necessità di mantenere una traccia del documento in un fascicolo di sua competenza, è possibile utilizzare la funzione [Replica doc]. Tale funzione, gestita direttamente dagli utenti, permette di creare un nuovo documento non protocollato con i dati del documento originale.

## **7. Flusso dei documenti**

### **7.1. Documenti in arrivo**

#### **7.1.1. Smistamento e assegnazione di competenza**

I documenti ricevuti dal Servizio protocollo, dopo essere stati registrati e classificati, vengono smistati all'Unità Organizzativa Responsabile (UOR), individuata in base al modello delle competenze così come definito dall'organigramma e, in casi particolari, confermata o modificata dal Direttore Generale.

La UOR competente è incaricata della gestione del procedimento o dell'affare cui il documento è relativo, compresa la tenuta del fascicolo archivistico.

Il documento originale, una volta registrato è smistato al responsabile della UOR, che ne cura la fascicolazione e la conservazione.

Qualora non sia diversamente specificato il RPA coincide con il responsabile della UOR, che può, ai sensi dell'art 5 della legge 241/90 assegnare a sé o altri la responsabilità del procedimento o dell'affare individuando il RPA all'interno della propria UOR.

L'informativa della registrazione è resa immediatamente disponibile in due modalità:

- attraverso un messaggio e-mail, che Titulus invia automaticamente alla casella di posta elettronica indicata dal responsabile della UOR;
- attraverso l'accumulo nella vaschetta del menu principale di Titulus denominata [documenti in gestione].

I documenti da non protocollare (es. materiale meramente informativo, pubblicitario, documenti non soggetti a protocollazione, etc...) vengono invece smistati direttamente alla UOR.

Il documento in arrivo è acquisito tramite scanner. Qualora la UOR individuata ritenga che il documento assegnatole non sia di sua competenza lo restituisce all'ufficio Protocollo: la successiva assegnazione, in caso di competenza non facilmente individuata, è disposta dal Direttore Generale.

Validata invece la corretta assegnazione da parte della UOR, il RPA provvede alla sua gestione. In particolare, egli individua il fascicolo procedimentale (il fascicolo contenente tutti gli altri documenti riguardanti il medesimo procedimento o affare amministrativo) o ne crea uno nuovo se si tratta di un documento che avvia un nuovo procedimento amministrativo.

Il RPA ha il compito di seguire l'iter procedimentale fino alla sua conclusione. Concluso il procedimento, il RPA chiude il fascicolo.

### **7.2.1. Protocollo in partenza**

Il Responsabile del procedimento amministrativo (RPA) oppure gli operatori dell'ufficio su delega del RPA provvedono a protocollare in partenza il documento stesso associando il file alla registratura.

## **Parte Quinta**

### **La gestione archivistica: fascicoli e serie**

### **8. Il fascicolo: individuazione, gestione e tenuta**

Il fascicolo è individuato da tre elementi:

- a) anno di istruzione;
- b) numero di repertorio, cioè un numero sequenziale all'interno dell'ultimo grado divisionale (ad es. classe), attribuito da 1 a  $n$  con cadenza annuale;
- c) oggetto, cioè una stringa di testo per descrivere compiutamente un affare o un procedimento amministrativo o più di questi insieme.

A questi tre elementi vanno aggiunti i gradi divisionali, cioè il titolo e la classe, nonché l'indicazione dell'unità organizzativa responsabile del procedimento amministrativo o dell'affare a cui quel documento si riferisce.

L'anno va separato dalla categoria da un trattino ( - ); il titolo va separato dagli altri gradi divisionali da una barretta ( / ); gli altri gradi divisionali, invece, vanno separati dal numero del fascicolo da un punto ( . ); l'oggetto del fascicolo va scritto tra virgolette caporali (« »).

Per la fascicolazione, il sistema informatico richiede che vi sia corrispondenza di UOR e RPA tra documento e fascicolo. Ne consegue che, a parità di UOR, non può essere fascicolato un documento avente RPA diverso da quello del fascicolo.

## 8.1. Tipologie del fascicolo

I fascicoli si dividono in tre tipologie:

- a) fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi;
- b) fascicoli del personale;
- c) fascicoli degli studenti.

### 8.1.1. Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi

Ogni documento, dopo la sua classificazione, va inserito nel fascicolo (ed eventualmente sottofascicolo, e inserto) di competenza. L'operazione va effettuata dal responsabile del procedimento amministrativo.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo, sottofascicolo o inserto, secondo l'ordine cronologico di registrazione, in base, cioè, al numero di protocollo ad essi attribuito o, se assente, in base alla propria data.

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un autonomo procedimento amministrativo, il responsabile del procedimento, assegnatario del documento stesso, provvederà all'apertura (istruzione) di un nuovo fascicolo.

Qualora insorgano esigenze pratiche, il fascicolo può essere distinto in sottofascicoli, i quali a loro volta possono essere distinti in inserti.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso va archiviato rispettando l'ordine del repertorio, cioè nell'anno di apertura.

Gli elementi che individuano un fascicolo sono gestiti dal responsabile del procedimento amministrativo, il quale è tenuto pertanto all'aggiornamento del repertorio dei fascicoli.

### 8.1.2. Fascicoli del personale

Per ogni dipendente deve essere istruito un apposito fascicolo nominativo

Il fascicolo viene aperto al momento dell'assunzione o riaperto nel caso di ripristino del rapporto di lavoro.

Il fascicolo viene chiuso al momento in cui cessa il rapporto di lavoro.

I fascicoli del personale costituiscono una serie archivistica, da conservare in ordine di matricola o, se assente, in ordine alfabetico per cognome e nome

### 8.1.3. Fascicoli degli studenti

Il fascicolo viene aperto all'atto dell'immatricolazione.

Il fascicolo viene chiuso alla conclusione ovvero alla cessazione (trasferimento, cessazione, decadenza) degli studi.

I fascicoli degli studenti costituiscono una serie archivistica, da conservare in ordine di matricola o, se assente in ordine alfabetico per cognome e nome.

## 9. Mezzi di corredo

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

Lo strumento di reperimento più importante è il repertorio dei fascicoli, cioè l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna classe o sottoclasse e riportante tutti i dati del fascicolo.

### 9.1. Il repertorio dei fascicoli

Il *repertorio dei fascicoli* è costituito dai seguenti elementi:

- a) anno di istruzione
- b) classificazione completa (titolo e classe);
- c) numero di fascicolo (ed eventuali altre ripartizioni).
- d) anno di chiusura;
- e) oggetto del fascicolo (ed eventualmente l'oggetto di sottofascicoli, inserti, etc.);
- f) annotazione dello *status* relativo all'età: corrente, versamento all'archivio di deposito;
- g) annotazione del passaggio all'archivio storico o, in alternativa, l'avvenuto scarto.

Il repertorio dei fascicoli è un registro annuale, cioè inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre.

Altri tre elementi devono garantire la corretta gestione del fascicolo:

- a) data di chiusura;
- b) annotazione del passaggio dall'archivio corrente all'archivio di deposito;
- c) annotazione del passaggio dall'archivio di deposito all'archivio storico o, in alternativa l'avvenuto scarto.

## 9.2 Il fascicolo informatico

I fascicoli informatici fanno parte del sistema di gestione informatica dei documenti e sono formati nel rispetto del Codice dell'Amministrazione Digitale; in particolare essi contengono l'insieme minimo dei metadati indicati al comma 2-ter dell'art. 41 del Codice, nel formato specificato nell'allegato 5 del DPCM 13 novembre 2014.

## 10. Le serie archivistiche

Potranno essere attivati i seguenti repertori:

*Albo ufficiale di Ateneo*

*Delibere*

*Decreti*

*Verbali*

*Contratti in forma pubblica amministrativa*

*Contratti soggetti a registrazione in caso d'uso*

*Circolari*

*Fascicoli di persona (Studenti e Personale)*

Potranno altresì essere attivati repertori per serie archivistiche diverse da quelle indicate qualora se ne ravvisasse la necessità.

### 10.1. Albo ufficiale di Ateneo

L'Albo Ufficiale ha il compito di gestire e tutelare la pubblicazione legale di documenti dell'Ateneo per la cui efficacia è richiesta una forma di pubblicità di rilevanza giuridico-probatoria, cioè una conoscenza certa a chiunque ne abbia interesse.

La pubblicazione all'Albo di Ateneo è disciplinata nei ruoli e nelle responsabilità da specifico Regolamento interno.

Il sistema di protocollo informatico Titulus consente una registrazione a repertorio dei documenti da pubblicare all'Albo di Ateneo, assegnando loro contestualmente un numero di protocollo e un numero di repertorio.

La registrazione a repertorio è immutabile e l'eventuale annullamento della stessa è visibile.

## Parte Sesta

### Il sistema informatico

#### 11. Piano di sicurezza dei documenti informatici

Il piano di sicurezza garantisce che i contenuti siano accessibili nel tempo, le informazioni siano disponibili, integre e riservate e che per i documenti informatici sia assicurata la caratteristica di immutabilità e staticità nella fase di conservazione.

I dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengono custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

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 cifrata tra il client dell'utente (un browser standard) ed il server applicativo comunicando a quest'ultimo solamente il codice di accesso. In questo modo le password non sono a conoscenza dell'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).

I documenti informatici possono essere sottoscritti con firma digitale secondo quanto previsto dal Codice e dal DPCM 22/02/2013. La sottoscrizione può avvenire 'a monte' cioè prima della registrazione sul sistema di protocollo o durante la fase di registrazione.

Nel secondo caso, attivabile attraverso un workflow, il sistema richiede – una volta che l'utente ha identificato i file su disco locale da sottoscrivere, l'inserimento di una smart card a norma, per la produzione del contenitore. Esso viene poi automaticamente trasferito sul sistema centrale il quale lo smista in un opportuno direttorio protetto accessibile esclusivamente all'applicativo di protocollo (oltre ad un amministratore di sistema) e messo in relazione univoca con il record della registrazione. In quest'ultimo viene infatti riportata un'impronta, a norma di legge, dell'insieme dei file informatici abbinati alla registrazione, sia che essi siano stati sottoscritti o meno con firma digitale.

Questa operazione permette, in ogni momento, di evidenziare eventuali modifiche o sostituzioni dei documenti informatici allegati alle registrazioni.

## 12. L'interoperabilità del sistema

Il sistema informatico di protocollo (Titulus) consente l'interscambio delle registrazioni di protocollo e relative informazioni accessorie con altri sistemi dello stesso tipo o di altri software che rispettano le regole tecniche previste dall'AGID.

L'interscambio delle informazioni consiste nell'utilizzo della PEC per l'invio e la ricezione di pacchetti di dati corrispondenti ad una o più registrazioni di protocollo.

A seguito della registrazione di un documento in partenza, ad esempio, può essere richiesta la consegna elettronica: in tal caso il sistema prepara una busta elettronica come previsto dalle regole tecniche contenente sia i dati essenziali della registrazione (mittente, destinatari, oggetto, data e numero di registrazione) che eventuali dati accessori (AOO, UO, RPA, classificazione, identificazione di un fascicolo o di un procedimento, ecc.). I dati sono organizzati in un file di segnatura in formato XML secondo il modello espresso dalla DTD indicata dall'AGID.

La spedizione elettronica può contenere documenti informatici, cioè atti nati in formato elettronico e corredati eventualmente dalla firma digitale come previsto dalla normativa nazionale, oppure rappresentazioni digitali di documenti cartacei in un formato standard (TIF o PDF). In ogni caso la segnatura contiene i riferimenti a tali file secondo le regole tecniche previste.

Per quanto riguarda il destinatario è possibile indicare con il livello di precisione desiderato lo specifico ufficio e persona cui indirizzare la spedizione semplicemente consultando la base dati dei corrispondenti esterni memorizzata nel sistema. Essa può contenere, tra l'altro, i dati della Unità Organizzativa Omogenea della specifica struttura del destinatario, quali la casella istituzionale e l'indirizzo stradale. I documenti inviati avranno una codifica tale da risultare univoci su tutto il territorio nazionale, essendo prefissati dal codice dell'amministrazione e dal codice UOR della struttura mittente.

Il sistema ricevente può disporre di un agente software che processa tutti i messaggi pervenuti alla casella elettronica istituzionale. Se un messaggio rispetta la sintassi prevista ed è dotato di un certificato valido, l'agente software può rispondere automaticamente al sistema mittente con un messaggio di conferma; in caso contrario verrà inviato un messaggio di rifiuto. Il testo dei messaggi di conferma e rifiuto sono nel formato XML previsto.

Una opportuna vaschetta del menù segnala agli addetti l'arrivo di un documento sulla casella istituzionale; essi potranno confermare o meno la registrazione automatica. In quest'ultimo caso verrà inviato al sistema mittente un messaggio di diniego di registrazione.

Oltre alla spedizione di singoli documenti è possibile inviare con un unico comando un intero fascicolo. In tal caso si avrà la registrazione del documento di trasmissione con allegati tutti i documenti del fascicolo.

L'interoperabilità richiede l'ausilio di una autorità di certificazione che garantisca l'autenticità ed integrità dei certificati relativi alle caselle di posta elettronica.



### **13. Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico**

Ogni registrazione di protocollo informatico produce un apposito record sul sistema centrale che viene accodato in una base dati accessibile esclusivamente al relativo motore. Anche gli stessi file contenenti la base dati non sono condivisi ma accessibili unicamente agli amministratori del sistema centrale. I campi non modificabili (numero e data di registrazione, mittente e destinatari, oggetto, numero e tipo di allegati) non sono alterabili da alcuno, nemmeno dall'amministratore; eventuali correzioni vanno riportate nel campo di annotazioni.

Ogni operazione di inserimento e modifica viene registrata inoltre su un file di traccia prodotto dal motore in formato interno corredato da codici di controllo in grado di evidenziare eventuali tentativi di manipolazione. Da esso l'amministratore del sistema è in grado di ottenere l'elenco delle modifiche effettuate su una data registrazione ottenendo in dettaglio:

- nome dell'utente
- data e ora
- indirizzo della postazione di lavoro
- tipo di comando (inserimento/modifica/visualizzazione/cancellazione)
- valore dei campi soggetti a modifica

permettendo quindi una completa ricostruzione cronologica di ogni registrazione e successiva lavorazione (smistamento, invio per copia conoscenza, restituzione, fascicolazione ecc.).

L'applicativo non consente di effettuare cancellazioni: in alternativa è previsto, per gli utenti abilitati, l'annullamento di un documento accompagnato da una motivazione. Dal punto di vista tecnico l'annullamento è una modifica di uno stato della registrazione e non è reversibile.

### **14. Abilitazioni di accesso interno ed esterno**

#### **14.1. Livelli generali di accesso interno**

Ci sono quattro possibilità:

- a) Visibilità
- b) Inserimento
- c) Modifica
- d) Annullamento

Per "Visibilità" si intende la possibilità per un utente abilitato di visualizzare una registrazione di protocollo, con l'esclusione dei documenti riservati;

Per "Inserimento" si intende la possibilità per un utente abilitato di inserire i dati e provvedere ad una registrazione di protocollo;

Con "Modifica" si intende la possibilità per un utente abilitato di modificare i dati gestionali di una registrazione di protocollo, con l'esclusione dei dati obbligatori;

Con “Annullamento” si intende la possibilità per un utente abilitato (specificatamente il responsabile del protocollo informatico) di annullare una registrazione di protocollo.

Il Responsabile del servizio riceve dai responsabili delle UOR che afferiscono al protocollo richiesta scritta di abilitazione per ciascun utente

#### **14.1.1. Responsabile del protocollo informatico (amministratore)**

È la persona, diversa dal responsabile del sistema informatico, che ha la possibilità di effettuare operazioni straordinarie sul sistema; ad es., il ripristino del sistema a seguito di eventuali interruzioni, il monitoraggio delle operazioni compiute, la predisposizione delle autorizzazioni di accesso al sistema, ecc..

Al tempo stesso il responsabile può accedere al sistema con i diritti che sono stati riservati alla propria struttura, alle mansioni di propria competenza.

#### **14.1.2. Protocollista**

Il protocollista (records manager) è la persona che ha l'autorizzazione ad eseguire la registrazione dei documenti, sia in arrivo, sia in partenza, Egli può acquisire (a seconda dei diritti e del profilo con cui è registrata la sua utenza nel sistema) l'immagine elettronica del documento mediante uno scanner oppure associare il file prodotto da un programma di composizione testi o di elaborazione di fogli elettronici, o disegno tecnico (word processor, spreadsheet, Cad, etc.).

L'immagine elettronica od il file di testo possono essere registrati nel sistema nel momento della registrazione del documento o in un momento successivo; in ogni caso non sono modificabili dopo la registrazione.

Nel caso dei documenti in arrivo, il protocollista attribuisce al documento la classificazione (titolo e classe), smistando il documento alla UOR (Unità Organizzativa Responsabile) con i termini per lo scarto. La fascicolazione (anno di istruzione e numero del fascicolo) è assicurata dal RPA.

Nel caso dei documenti in partenza, tra uffici, decreti e circolari, oltre a quanto già indicato nella posta in arrivo, il RPA provvede anche alla fascicolazione del documento (anno di istruzione, titolo, classe e numero di fascicolo).

#### **14.1.3. Responsabile del procedimento amministrativo**

È la persona che ha la responsabilità del documento, cioè può in parte correggerlo o completarlo. Suo compito è quello di inserire il documento in un fascicolo e trattare il procedimento amministrativo o l'affare a cui quel fascicolo si riferisce.

Il responsabile del documento può assegnare il documento ad un fascicolo di propria responsabilità, oppure trasferire il documento ad altre strutture o persone nel caso non sia di propria competenza.

#### 14.1.4. Utente (addetto di UOR) abilitato alla consultazione

Gli utenti (addetti di UOR) sono abilitati ad accedere al sistema informatico limitatamente ai documenti della rispettiva UOR e con le restrizioni formalmente indicate dal RPA, compresi fra un livello massimo (tutti i documenti della stessa UOR) e minimo (esclusivamente quelli trattati dal singolo addetto). In tal senso il RPA deve anche indicare al responsabile del servizio per la gestione informatica dei documenti dei flussi documentali e degli archivi, per ciascun utente (addetto) il livello di accesso in modifica (inserimento dati) e in consultazione.

### 15. Registro di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni evento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato *Registro di emergenza* (RE).

Su questo registro devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della piena funzionalità del sistema, nonché eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal responsabile del protocollo informatico.

Nel concreto, si tratta di utilizzare il software su uno o più computer *stand alone*, cioè non collegati alla rete, identificati dal responsabile del servizio di protocollo informatico con un numero cardinale sequenziale di due cifre, preceduto dalla sigla RE (Registro di emergenza); ad esempio, RE01, RE02, etc.

Prima di autorizzare l'avvio della procedura, il responsabile del servizio di protocollo informatico deve impostare prima e verificare poi la correttezza di data e ora sui rispettivi registri di emergenza.

Ogni registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Il responsabile del servizio di protocollo informatico dovrà annotare nel protocollo unico i periodi di attivazione del registro di emergenza. Qualora nel corso di un anno non si sia fatto ricorso al registro di emergenza, deve annotarne anche il mancato uso.

Ogni documento è individuato dal numero assegnato nel registro di emergenza, UOR, anno di registrazione, numero di protocollo in formato AGID; ad esempio: RE01-2001-UA0100UOR-00003456.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema, il responsabile del protocollo informatico provvede alla chiusura dei registri di emergenza, annotando su ciascuno il numero delle registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

Egli poi provvede senza ritardo alla connessione dei registri di emergenza con il protocollo unico, inserendo le registrazioni effettuate utilizzando l'apposita funzione di recupero "riga per riga". Verificato lo "scarico" delle registrazioni, autorizza il ripristino del protocollo unico.

Il registro di emergenza viene sostanzialmente a configurarsi come un repertorio del protocollo unico: ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza sarà attribuito un nuovo numero di protocollo, seguendo senza soluzioni di continuità la numerazione del protocollo unico raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.

A tale registrazione sarà associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione del relativo protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo unico recheranno, pertanto, due numeri: uno del protocollo di emergenza e uno del protocollo unico. L'efficacia della registrazione è dunque garantita dal numero attribuito dal registro di emergenza e a quel numero deve farsi riferimento per l'avvio dei termini del procedimento amministrativo; l'efficienza, invece, verrà garantita dall'unicità della catena documentale e dalla normalizzazione dei dati gestionali, comprese la classificazione e la fascicolazione archivistica.

## **16. Procedure per l'accesso ai documenti amministrativi e la tutela dei dati personali**

### **16.1. Accessibilità al sistema e riservatezza delle registrazioni**

L'accessibilità e la riservatezza delle registrazioni di protocollo sono garantite dal sistema attraverso l'uso di profili utente e password e dal canale cifrato tra il client dell'utente ed il server applicativo. L'operatore che effettua la registrazione 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. Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è ereditato automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono, se a questi è stato assegnato un livello di riservatezza minore od uguale. Quelli che invece hanno un livello di riservatezza superiore lo mantengono.

### **16.2 Accesso da parte di utenti esterni all'amministrazione**

L'accesso alle informazioni riguardanti il procedimento amministrativo da parte di utenti esterni all'Amministrazione è realizzato applicando la normativa relativa all'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e avuto riguardo alle norme per la tutela dei dati personali e sensibili.

## **17. Conservazione sostitutiva**

L'Ateneo ha deciso di avvalersi di un conservatore esterno (Cineca Consorzio Interuniversitario) con il quale sono stati stipulati specifici accordi di versamento.

Inoltre, il sistema di protocollo informatico consente l'invio in conservazione sostitutiva del registro giornaliero di protocollo, garantendo in tal modo l'osservanza di tutte le specifiche misure di sicurezza previste dalle regole tecniche di cui al DPCM 3 dicembre 2013.

## Parte Settima

### L'archivio di deposito

#### 16. Archivio di deposito

##### 16.1. Versamento dei fascicoli

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

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

I fascicoli del personale e degli studenti vanno versati dall'archivio corrente all'archivio di deposito l'anno successivo alla data di cessazione dal servizio del dipendente (o di cessazione degli studi).

Le serie e i repertori delle delibere e delle determinazioni, relative agli ultimi cinque anni sono conservati presso la Direzione Generale; trascorso tale termine, le serie e i repertori vengono conferiti al responsabile del servizio di protocollo informatico.

##### 16.2. Movimentazione dei fascicoli

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

L'affidamento temporaneo avviene mediante richiesta espressa, vistata dal responsabile del servizio protocollo in duplice esemplare, contenente i motivi e la firma del richiedente.

Un esemplare della richiesta viene conservata all'interno del medesimo fascicolo, l'altro nella posizione fisica occupata dal fascicolo in archivio.

Il responsabile del Servizio archivio deve tenere traccia di tale movimentazione in un registro di carico e scarico dei fascicoli, nel quale riportare il nominativo del richiedente, motivazione, data della richiesta, data della restituzione ed eventuali note sullo stato della documentazione così come si consegna e così come viene riconsegnata.

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

In attesa della definizione del nuovo assetto organizzativo dell'Ateneo, l'accesso all'archivio di deposito avviene in modo controllato e con registrazione degli utenti e dei fascicoli e/o documenti prelevati su apposito registro a cura del Servizio protocollo

### **16.3. Definizione delle responsabilità delle unità organizzative**

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

## Allegato 1

### TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE

#### **Titolo I – Amministrazione**

1. Normativa e relativa attuazione
2. Statuto
3. Regolamenti
4. Stemma, gonfalone e sigillo
5. Sistema informativo e sistema informatico, telematico
6. Protezione dei dati personali
7. Archivio
8. Informazioni e relazioni con il pubblico
9. Strategie per il personale, organigramma e funzionigramma
10. Rapporti sindacali e contrattazione
11. Controllo di gestione e sistema qualità
12. Statistica e auditing
13. Elezioni e designazioni
14. Associazioni e attività culturali, sportive e ricreative
15. Editoria e attività informativo-promozionale
16. Onorificenze, cerimoniale e attività di rappresentanza
17. Politiche e interventi per le pari opportunità
18. Interventi di carattere politico, economico sociale e umanitario

#### **Titolo II – Organi di governo, gestione, controllo, consulenza e garanzia**

1. Rettore
2. Prorettore vicario e delegati
3. Direttore Generale
4. Direttore Scuole
5. Senato Accademico
6. Consiglio di Amministrazione
7. Consiglio di Facoltà
8. Giunta di facoltà
9. Commissione didattica paritetica docenti-studenti
10. Nucleo di valutazione
11. Collegio dei Revisori dei Conti
12. Collegio di disciplina (per i docenti)
13. Consiglio degli studenti

14. Comitato unico di garanzia per le pari opportunità
15. Conferenza dei Rettori delle Università Italiane
16. Comitato regionale di coordinamento
17. Consulta del Personale

### **Titolo III – Didattica, ricerca, programmazione e sviluppo**

1. Ordinamento didattico
2. Corsi di studio
3. Corsi a ordinamento speciale
4. Corsi di specializzazione
5. Master
6. Corsi di dottorato
7. Corsi di perfezionamento e corsi di formazione permanente
8. Programmazione didattica, orario delle lezioni, gestione delle aule e degli spazi
9. Gestione di esami di profitto, di laurea e di prove di idoneità
10. Programmazione e sviluppo, comprese aree, macroaree e settori scientifico-disciplinari
11. Strategie e valutazione della didattica e della ricerca
12. Premi e borse di studio finalizzati e vincolati
13. Progetti e finanziamenti
14. Accordi per la didattica e la ricerca
15. Rapporti con enti e istituti di area socio-sanitaria
16. Opere dell'ingegno, brevetti e imprenditoria della ricerca
17. Piani di sviluppo dell'università
18. Cooperazione con paesi in via di sviluppo
19. Attività per conto terzi

### **Titolo IV – Attività giuridico-legale**

1. Contenzioso
2. Atti di liberalità
3. Violazioni amministrative e reati
4. Responsabilità civile, penale e amministrativa del personale
5. Pareri e consulenze

### **Titolo V – Studenti e laureati**

1. Orientamento, informazione e tutorato
2. Selezioni, immatricolazioni e ammissioni
3. Trasferimenti e passaggi
4. Cursus studiorum e provvedimenti disciplinari
5. Diritto allo studio, assicurazioni, benefici economici, tasse e contributi
6. Tirocinio, formazione e attività di ricerca
7. Servizi di assistenza socio-sanitaria e a richiesta
8. Conclusione e cessazione della carriera di studio



9. Esami di Stato e ordini professionali

10. Associazionismo, goliardia e manifestazioni organizzate da studenti o ex studenti

#### **Titolo VI – Strutture didattiche, di ricerca e di servizio**

1. Poli

2. Scuole e strutture di raccordo

3. Facoltà

4. Strutture ad ordinamento speciale

5. Scuole di specializzazione

6. Scuole di dottorato

7. Scuole interdipartimentali

8. Centri

9. Sistema bibliotecario

10. Musei, pinacoteche e collezioni

11. Consorzi ed enti a partecipazione universitaria

12. Fondazioni

#### **Titolo VII – Personale**

1. Concorsi e selezioni

2. Assunzioni e cessazioni

3. Comandi e distacchi

4. Contratti e mansionario

5. Carriera e inquadramenti

6. Retribuzione e compensi

7. Adempimenti fiscali, contributivi e assicurativi

8. Pre-ruolo, trattamento di quiescenza, buonuscita

9. Dichiarazioni di infermità ed equo indennizzo

10. Servizi a domanda individuale

11. Assenze

12. Tutela della salute e sorveglianza sanitaria

13. Valutazione, giudizi di merito e provvedimenti disciplinari

14. Formazione ed aggiornamento professionale

15. Deontologia professionale ed etica del lavoro

16. Personale non strutturato

#### **Titolo VIII– Finanza, contabilità e bilancio**

1. Ricavi ed entrate

2. Costi e uscite

3. Bilancio

4. Attività per conto terzi e relativo tariffario

5. Imposte, tasse, ritenute previdenziali e assistenziali

**Titolo IX – Edilizia e territorio**

1. Progettazione e costruzione di nuove opere edilizie con relativi impianti
2. Manutenzione ordinaria, straordinaria, ristrutturazione, restauro e destinazione d'uso
3. Sicurezza e messa a norma degli ambienti di lavoro
4. Telefonia e infrastruttura informatica
5. Programmazione territoriale

**Titolo X – Patrimonio, economato e provveditorato**

1. Acquisizione e gestione di beni immobili e relativi servizi
2. Locazione di beni immobili, di beni mobili e relativi servizi
3. Alienazione di beni immobili e di beni mobili
4. Acquisizione e fornitura di beni mobili, di materiali e attrezzature non tecniche e di servizi
5. Manutenzione di beni mobili
6. Materiali, attrezzature, impiantistica e adempimenti tecnico-normativi
7. Partecipazioni e investimenti finanziari
8. Inventario, rendiconto patrimoniale, beni in comodato
9. Patrimonio culturale - Tutela e valorizzazione
10. Gestione dei rifiuti

**Titolo XI – Oggetti diversi**

1. oggetti diversi