
CITTÀ DI CHIERI



Provincia di Torino

Area Affari Generali - Servizi al Cittadino e all'Imprese
Servizio Sportello Unico

MANUALE DI GESTIONE
del protocollo, dei flussi documentali
e degli archivi
(art.5 DPCM 31 ottobre 2000 n. 445 e s.m.i.)



GLOSSARIO E DEFINIZIONI

Ai fini del presente regolamento si intende:

TERMINE/ ACRONIMO	DESCRIZIONE
AMMINISTRAZIONE	il Comune di Chieri
TESTO UNICO	il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n.445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
REGOLE TECNICHE	il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 - Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR 20 ottobre 1998, n. 428
CDA	il Codice dell'amministrazione digitale approvato con decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82
AOO	area organizzativa omogenea
MdG	Manuale di Gestione del protocollo informatico, della gestione documentale e degli archivi
RPA	Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare
RSP	Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi
DOCUMENTO AMMINISTRATIVO	ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa
DOCUMENTO INFORMATICO	la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
PROTOCOLLO	l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo giuridico-gestionale
SEGNATURA DI PROTOCOLLO	l'apposizione o l'associazione, all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile delle informazioni riguardanti il documento stesso
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 dall'amministrazione comunale, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato; essa è effettuata mediante sistemi informativi automatizzati
SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI	l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dall'amministrazione comunale per la gestione dei documenti
AMMINISTRATORE DI SISTEMA	il soggetto cui è conferito il compito di sovrintendere alle risorse del sistema operativo dell'elaboratore e del sistema di base dati relativi al sistema di gestione informatica dei documenti e di consentirne l'utilizzazione
SCRIVANIA VIRTUALE	un luogo "informatico" dove i documenti stazionano ed è associata ad ogni unità organizzativa dell'ente. Nell'ambito del sistema di gestione informatica dei documenti la scrivania è, quindi, un "punto" della struttura avente la capacità di manipolare o visionare dei documenti. La scrivania virtuale è stata suddivisa in quattro settori, ogni settore della scrivania corrisponde nella realtà ad una pila di documenti o ad un cassetto: • ARRIVO Rappresenta la pila dei documenti inviati da un'altra unità organizzativa (scrivania) ma non ancora presi in visione. Nella realtà corrisponde ad una sorta di buca della posta in arrivo. • CARICO Rappresenta la pila dei documenti già arrivati e di cui è stata fatta un'azione di presa in carico. Normalmente questa pila rappresenta il lavoro corrente dell'ufficio o persona/e, a cui la scrivania è associata.



	<ul style="list-style-type: none">• SOSTA Rappresenta la pila dei documenti già in carico e successivamente posti nello stato di sosta. Nella realtà corrisponde ad un cassetto in cui si ripongono dei documenti che per qualche motivo non hanno un utilizzo immediato.• MAIL Rappresenta la pila dei documenti arrivati via e-mail e che sono candidati ad essere acquisiti come documenti dalla procedura informatica.
FASCICOLO	l'unità archivistica che raccoglie i documenti relativi ad un procedimento amministrativo o ad un affare
CLASSIFICAZIONE	l'operazione che consente di organizzare i documenti in relazione alle funzioni e alle modalità operative dell'Amministrazione
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
FASCICOLAZIONE	l'operazione di riconduzione dei singoli documenti classificati in tanti fascicoli corrispondenti ad altrettanti affari o procedimenti amministrativi
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
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)
ARCHIVIO	<p>il complesso dei documenti prodotti e acquisiti nello svolgimento della propria attività e l'esercizio delle proprie funzioni dall'amministrazione comunale. Fanno parte dell'archivio del Comune di Chieri anche gli archivi e i documenti acquisiti per dono, deposito, acquisto o qualsiasi altro titolo.</p> <p>L'archivio è suddiviso funzionalmente in:</p> <ul style="list-style-type: none">• ARCHIVIO CORRENTE: il complesso dei documenti relativi a procedimenti amministrativi in corso di istruttoria e di trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse corrente;• ARCHIVIO DI DEPOSITO: il complesso dei documenti relativi a procedimenti amministrativi conclusi, per i quali non risulta più necessaria una trattazione o comunque verso i quali sussista un interesse sporadico;• ARCHIVIO STORICO: il complesso dei documenti relativi a procedimenti conclusi da oltre 40 anni e destinati, previa operazione di scarto, alla conservazione perenne nella sezione separata d'archivio.



INDICE

1	PRINCIPI GENERALI.....	5
1.1	AMBITO DI APPLICAZIONE	5
1.2	FINALITA'.....	5
1.3	IL SERVIZIO DI PROTOCOLLO.....	5
2	IL DOCUMENTO.....	7
2.1	TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI.....	7
2.2	RICEZIONE DEI DOCUMENTI.....	7
2.3	USO DEL TELEFAX E DELLA POSTA ELETTRONICA.....	7
2.4	ELEMENTI DI GARANZIA E DI INFORMAZIONE DEI DOCUMENTI PROTOCOLLATI..	8
2.5	DOCUMENTO CARTACEO E DOCUMENTO INFORMATICO	8
2.6	FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI	9
2.7	CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI	9
3	IL PROTOCOLLO	10
3.1	RESPONSABILE DELLA TENUTA DEL PROTOCOLLO	10
3.2	CONTROLLO ACCESI DEGLI OPERATORI DI PROTOCOLLO.....	10
3.3	SUPERVISORE DEL PROTOCOLLO	10
3.4	OPERATORI PROTOCOLLO GENERALE.....	11
3.5	OPERATORI UFFICI DECENTRATI	11
4	REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI.....	12
4.1	DOCUMENTI SOGGETTI ALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	12
4.2	DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....	12
4.3	SEGNATURA DI PROTOCOLLO	13
4.4	ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	13
4.5	REGISTRO DI PROTOCOLLO.....	13
4.6	REGISTRO DI EMERGENZA.....	14
4.7	DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE	14
5	TIPOLOGIE PARTICOLARI DI DOCUMENTI	15
5.1	LETTERE ANONIME.....	15
5.2	LETTERE PRIVE DI FIRMA O CON FIRMA ILLEGGIBILE	15
5.3	LETTERE ERRONEAMENTE PERVENUTE.....	15
5.4	DOCUMENTI RICEVUTI PRIMA VIA FAX E POI IN ORIGINALE CARTACEO	15
5.5	DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE (REPERTORIO).....	15
6	ASSEGNAZIONE, RECAPITO E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI	16
6.1	IL PROCESSO DI ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI.....	16
6.2	RECAPITO E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI	16
6.3	SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI	16
7	PIANO DI SICUREZZA INFORMATICA	17
8	NORME TRANSITORIE E FINALI.....	17
8.1	PUBBLICITÀ	17
8.2	NORME DI RINVIO	17



1 PRINCIPI GENERALI

1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente Manuale di gestione è adottato ai sensi degli art. 3 e 5 del D.P.C.M. 31.10.2000. Le presenti norme disciplinano, nell'ambito dell'ordinamento normativo vigente, la tenuta del protocollo informatico per la gestione dei documenti all'interno dell'Amministrazione Comunale di Chieri.

1.2 FINALITA'

Il Protocollo informatico è strumento del sistema di gestione dei flussi documentali. Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei provvedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti, realizza condizioni operative per il miglioramento del flusso informativo e documentale interno dell'ente, anche ai fini di snellimento e trasparenza dell'azione amministrativa.

Il Comune di Chieri si avvale di un protocollo informatico unico integrato con un sistema di archiviazione ottica dei documenti. Tale sistema informatico, che utilizza l'infrastruttura di rete interna dell'Amministrazione, è utilizzato per tutti i documenti in entrata, in uscita e per la posta interna dell'Ente e su di esso intervengono, secondo le abilitazioni riconosciute, tutti gli uffici dell'Ente. Nella prosecuzione del regolamento questo protocollo informatico unico è anche individuato quale Protocollo Generale.

Ai sensi degli articoli 50 e 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n.445 "Testo unico in materia di documentazione amministrativa" il Comune di Chieri costituisce **un'unica Area Organizzativa Omogenea** ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti.

L'Ufficio Protocollo è inserito nella struttura organizzativa del Comune nell'ambito dell'Area Affari Generali – Servizio Sportello Unico per il Cittadino e le Imprese, ed il Responsabile del "Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi" è il funzionario responsabile del Servizio Sportello Unico per il Cittadino e le Imprese, mentre il suo vicario per casi di vacanza, assenza o impedimento del responsabile è il Responsabile Urp.

1.3 IL SERVIZIO DI PROTOCOLLO

Alla tenuta del protocollo informatico è preposto l'Ufficio Protocollo, chiamato tra l'altro a svolgere un ruolo di coordinamento e d'indirizzo nei confronti delle strutture dell'ente al fine di garantire l'uniformità delle attività di protocollazione.

Il Protocollo svolge i compiti previsti dall'art. 12, comma 3 del D.P.R. 20.10.1998 n. 428, ed in particolare:

- a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico, relativo alle abilitazioni alla consultazione, all'inserimento, alla modifica delle informazioni e all'annullamento delle registrazioni di protocollo;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto della normativa vigente;
- c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- d) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso e le attività di gestione dell'archivio;
- e) vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente regolamento.



- f) autorizza le operazioni di annullamento di cui all'articolo 54 del *testo unico*;
- g) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- h) conserva le copie di cui agli articoli 62 e 63 del *testo unico*, in luoghi sicuri differenti;
- i) il costante aggiornamento di tutti gli allegati al presente regolamento.

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

Il registro di protocollo, unico per tutto l'ente, è generato automaticamente dal sistema che assegna a ciascun documento registrato il numero di protocollo, progressivo nell'anno e di almeno sette cifre, e la data. Esso inizia il 1° gennaio di ogni anno e si chiude il 31 dicembre.



2 IL DOCUMENTO

2.1 TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI

I documenti, secondo quanto disposto dall'art.55 del D.Lgs. 29.10.1999, n.490, sono beni inalienabili.

I documenti si distinguono in documenti in arrivo, documenti in partenza, documenti interni.

I documenti vanno di norma protocollati e gestiti secondo le disposizioni e le eccezioni previste nel presente regolamento.

Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti dall'Amministrazione (documenti in arrivo) ed i documenti spediti dall'Amministrazione (documenti in partenza).

I documenti interni sono quelli scambiati tra gli uffici dell'Ente. Essi si distinguono in:

- a) documenti di preminente carattere informativo
- b) documenti aventi rilevanza giuridica.

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

I documenti interni aventi rilevanza giuridica sono quelli redatti dal personale 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.

2.2 RICEZIONE DEI DOCUMENTI

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire agli uffici di protocollazione attraverso:

- a) il servizio postale;
- b) la consegna diretta agli uffici utente;
- c) gli apparecchi telefax.
- d) La posta elettronica

I documenti che transitano attraverso il servizio postale tradizionale sono ritirati ogni giorno dall'Ufficio. Protocollo.

I documenti pervenuti ad altri uffici, mediante uno qualunque dei mezzi citati, sono fatti pervenire, a cura del personale che li riceve, all'Ufficio Protocollo.

2.3 USO DEL TELEFAX E DELLA POSTA ELETTRONICA

Al fine di velocizzare lo scambio di informazioni tra uffici, con enti pubblici e privati e cittadini, nonché per la funzionale gestione dei procedimenti amministrativi, dell'accesso e della partecipazione agli stessi, gli uffici fanno uso del fax e della posta elettronica.

Il documento pervenuto o trasmesso mediante fax e/o posta elettronica viene trattato in modo conforme alle tecniche ed alla normativa vigente.

L'invio della corrispondenza alla casella di posta elettronica ufficiale di un servizio del Comune di Chieri, compreso quello istituzionale dell'Ufficio Protocollo, vale a tutti gli effetti come trasmissione del documento informatico.

L'indirizzo di posta elettronica certificata del Comune di Chieri è **protocollo.chieri@pcert.it** ed è gestito dall'Ufficio Protocollo.



Ogni struttura dell'Ente dotata di indirizzo ufficiale di posta elettronica garantisce almeno una volta al giorno, tramite l'utilizzo dell'apposita procedura associata al programma di gestione informatica dei documenti:

- a) la verifica della posta in arrivo a detto indirizzo
- b) l'inoltro all'indirizzo istituzionale dell'Ufficio Protocollo per l'eventuale protocollazione e distribuzione della stessa sulle scrivanie virtuali delle unità organizzative interessate.

2.4 ELEMENTI DI GARANZIA E DI INFORMAZIONE DEI DOCUMENTI PROTOCOLLATI

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

- a) stemma del Comune di Chieri e la dicitura "Comune di Chieri";
- b) area di riferimento con l'eventuale articolazione nell'unità organizzativa responsabile (servizio, ufficio, etc.);
- c) indirizzo completo (via, numero, c.a.p., città, provincia);
- d) numero di telefono;
- e) numero di telefax;
- f) indirizzo di posta elettronica;
- g) data completa (luogo, giorno, mese, anno) scritta per esteso;
- h) numero di protocollo o numero di repertorio generale;
- j) numero degli allegati;
- k) descrizione degli allegati;
- l) oggetto del documento;
- m) qualifica e nome per esteso del sottoscrittore del documento;
- n) eventuale nome informatico assegnato d'ufficio al documento stesso (nome del file)..

I documenti e il relativo protocollo/repertorio devono essere prodotti, in armonia con la normativa vigente, in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati personali ai sensi del D.Lgs.n.196/2003.

2.5 DOCUMENTO CARTACEO E DOCUMENTO INFORMATICO

I documenti del Comune di Chieri sono di norma predisposti tramite i sistemi informativi automatizzati.

Il documento informatico, la sua registrazione su supporto informatico e la sua trasmissione con strumenti telematici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge se conformi alle disposizioni del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 (Testo unico in materia di documentazione amministrativa) e relativi regolamenti attuativi.

Fino a che la gestione archivistica dei documenti di cui al capo III del presente regolamento risulti ottemperata tramite documenti cartacei, ovvero non si sia proceduto alla sostituzione dell'archiviazione cartacea con quella su supporto ottico secondo le regole tecniche emanate dall'autorità competente, l'unità organizzativa che ha prodotto un documento informatico deve provvedere alla stampa della copia cartacea dello stesso per la gestione archivistica dei documenti.

Ogni documento cartaceo in partenza o interno va di norma redatto in originale e in minuta.

Per originale si intende la redazione definitiva del documento, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali di cui al precedente art.2.4.



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

Sia l'originale che la minuta vanno corredati di firma autografa.

2.6 FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Le fasi della gestione dei documenti ricevuti sono:

- a) ricezione,
- b) classificazione;
- c) registrazione e segnatura di protocollo,
- d) assegnazione.

Le fasi della gestione dei documenti spediti sono:

- a) formazione,
- b) classificazione,
- c) registrazione e segnatura di protocollo,
- d) spedizione.

Le fasi della gestione dei documenti interni sono:

- a) produzione,
- b) classificazione
- c) registrazione e segnatura di protocollo.

Per la lavorazione dei documenti si preferisce il software gestionale Iride che garantisce la corretta impostazione delle fasi sopra elencate, integrando la formazione dei documenti che utilizza i normali sistemi di videoscrittura con la gestione del protocollo ed il flusso documentale sulle scrivanie virtuali.

Stante la novità tecnologica rispetto all'utilizzo della semplice videoscrittura, tale lavorazione non si è ancora diffusa in tutti gli uffici che vengono periodicamente sensibilizzati al cambiamento anche mediante corsi formativi.

Non si ritiene per il momento di stabilire una data limite entro la quale tutto il sistema dovrà essere gestito esclusivamente mediante software gestionale.

2.7 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli uffici utenti dell'Amministrazione, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al titolare corrente.

Il titolare è un sistema logico che consente di codificare i documenti, di norma secondo le funzioni esercitate dall'Amministrazione, permettendo di organizzare in maniera omogenea i documenti che si riferiscono a medesimi affari o a medesimi procedimenti amministrativi.

Per classificazione si intende l'assegnazione al documento della categoria e della classe secondo l'ordine riportato nell'allegato [1].

L'aggiornamento del piano di classificazione compete esclusivamente al Responsabile del servizio, il quale, dopo ogni modifica, provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.



3 IL PROTOCOLLO

3.1 RESPONSABILE DELLA TENUTA DEL PROTOCOLLO

Il responsabile dell'Ufficio Protocollo (RSP) è responsabile delle attività connesse alla tenuta del protocollo informatico unico (Protocollo Generale). E' chiamato tra l'altro a svolgere un ruolo di coordinamento e d'indirizzo nei confronti delle strutture dell'Ente, al fine di garantire l'uniformità dell'attività di protocollazione.

Il programma applicativo per la gestione del Protocollo informatico e dei flussi documentali è il software denominato "Iride" fornito dalla ditta Cedaf S.r.l. di Forlì. Il manuale di uso del software è reso disponibile nella sezione Documenti/Manuali applicativi della Intracom Comunale.

Il RSP, di concerto con l'Amministratore di sistema, provvede a:

- a) individuare gli utenti ed attribuire loro un livello di autorizzazione all'uso di funzioni della procedura, distinguendo quelli abilitati alla mera consultazione dell'archivio, o di parti di esso, da quelli abilitati anche all'inserimento, modifica e aggiunta di informazioni;
- b) individuare gli utenti esterni che hanno accesso alle varie funzionalità;
- c) verificare che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro 24 ore dal fermo delle attività di protocollazione informatica;
- d) controllare il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di protocollazione e le funzionalità di accesso sia interno che esterno;
- e) autorizzare le operazioni di annullamento del protocollo;
- f) controllare l'osservanza delle presenti norme da parte del personale addetto;
- g) promuovere la formazione e l'aggiornamento degli operatori;
- h) promuovere, periodicamente, opportune verifiche sulle tipologie di documenti protocollati.

3.2 CONTROLLO ACCESI DEGLI OPERATORI DI PROTOCOLLO

Gli operatori del protocollo, secondo l'ufficio di appartenenza, hanno abilitazioni di accesso differenziate, secondo le tipologie di operazioni autorizzate.

Ad ogni operatore è assegnata una "login" ed una "password" d'accesso al sistema informatico di gestione del protocollo. Ogni operatore, identificato dalla propria login, dal sistema informatico di gestione del protocollo, è responsabile della corrispondenza dei dati desunti dal documento protocollato con quelli immessi nel programma di protocollo, e della corrispondenza del numero di protocollo di un documento all'immagine o file del documento stesso archiviato nel sistema informatico.

I livelli di autorizzazione sono assegnati dal RSP, di concerto con l'Amministratore di sistema e secondo i principi contenuti nel presente provvedimento.

Gli operatori di protocollo, in base al loro livello di abilitazione, sono:

- a) supervisore del protocollo
- b) operatori protocollo generale
- c) operatori uffici decentrati.

3.3 SUPERVISORE DEL PROTOCOLLO

Il Responsabile dello Sportello Unico per il Cittadino e le Imprese è Amministratore di sistema e supervisore del protocollo, ed ha tutte le abilitazioni consentite dal programma di gestione del protocollo:

- a. Immissione protocollo in entrata, in uscita e posta interna;



- b. Annullamento di protocolli già inseriti;
- c. Ricerca dati;
- d. Visione di tutti i documenti archiviati;
- e. Gestione delle tabelle degli operatori e della relativa definizione delle abilitazioni;
- f. Creazione e tenuta delle login e password di tutti gli operatori.
- g. Gestione e tenuta della tabella degli indirizzi e-mail per l'inoltro della corrispondenza.

3.4 OPERATORI PROTOCOLLO GENERALE

Sono tutti gli addetti al protocollo dello Sportello Unico per il Cittadino e le Imprese nonché il personale della Polizia Municipale e della Segreteria del Sindaco appositamente designato. Le abilitazioni concesse sono:

- a. Immissione protocollo in entrata, uscita e posta interna;
- b. Modifica dei protocolli già inseriti su autorizzazione del supervisore;
- c. Ricerca dati;
- d. Visione di tutti i documenti archiviati.
- e. Eventuale smistamento successivo ad altre strutture per competenza

3.5 OPERATORI UFFICI DECENTRATI

Sono i dipendenti appartenenti agli uffici che effettuano la protocollazione in sede decentrata rispetto all'Ufficio Protocollo. Le abilitazioni concesse sono:

- a. Immissione protocollo in uscita e per posta interna;
- b. Ricerca dati;
- c. Visione dei documenti di competenza dell'ufficio.
- d. Eventuale smistamento successivo ad altre strutture per competenza



4 REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

4.1 DOCUMENTI SOGGETTI ALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

I documenti ricevuti o spediti, nonché quelli scambiati all'interno tra uffici/servizi sono soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo, fatti salvi quelli di cui al successivo articolo della presente Sezione.

Per ogni documento ricevuto o spedito dall'Amministrazione è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione informatizzata dei documenti. Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni obbligatorie in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati opzionali. I dati obbligatori sono:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente o mittenti per i documenti ricevuti o, in alternativa, destinatario o destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- f) classificazione

I dati opzionali, invece, sono:

- g) numero degli allegati;
- h) descrizione sintetica degli allegati;
- i) mezzo di ricezione o, in alternativa, mezzo di spedizione;
- j) ufficio utente di competenza;
- k) copie per conoscenza.

4.2 DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Sono escluse dalla registrazione di Protocollo Generale le seguenti tipologie di documenti:

- a) documenti che, per loro stessa natura, non rivestono alcuna rilevanza giuridico – amministrativa presente o futura, vale a dire inviti, materiale pubblicitario, informative e similari, note di ricezioni di circolari e disposizioni;
- b) Gazzette ufficiali, bollettini ufficiali della Regione, libri, giornali, riviste e ogni sorta di pubblicazione;
- c) gli allegati, se accompagnati da lettera di trasmissione e, in genere, tutti i lavori (elaborati tecnici, studi, statistiche, ecc.) che, essendo accompagnati da lettera di trasmissione, non necessitano di ulteriore protocollazione;
- d) tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare su registri cartacei o informatici autorizzati quali annotazioni, trascrizioni, registrazioni sugli atti dello stato civile, dell'anagrafe della popolazione e delle liste elettorali; registrazioni sui ruoli matricolari; registrazioni degli atti da notificare e da affiggere all'albo pretorio da parte del messo comunale; fatture, mastri, mod.730; deliberazioni, liquidazioni, ordinanze, decreti, autorizzazioni, verbali, attestati, contratti, certificati; eccetera
- e) i documenti interni di carattere informativo di cui alla lettera a) del precedente articolo 2.1;
- f) i documenti riservati personali;
- g) i documenti relativi alle operazioni attinenti al censimento della popolazione o di altri censimenti particolari;
- h) documenti di altri Enti relativi ad avvisi pubblici e bandi di concorso;



- i) corrispondenza restituita da soggetti esterni a vario titolo (indirizzo inesatto, rifiuto del mittente, ecc.)
- j) documenti non classificabili come corrispondenza; se accompagnati da lettera di trasmissione viene protocollata quest'ultima.

Per i documenti interni aventi rilevanza giuridica di cui alla lettera b) del precedente articolo 2.1, è il sottoscrittore che decide l'opportunità o meno della loro protocollazione.

4.3 SEGNATURA DI PROTOCOLLO

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

La segnatura di protocollo di un documento su supporto cartaceo è realizzata in forma permanente e non modificabile delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo.

Nel documento in arrivo la segnatura viene posta attraverso un timbro/etichetta barcode che deve riportare la denominazione dell'Ente **COMUNE DI CHIERI**, data e numero di protocollo del documento, la categoria e la classe, per l'etichetta barcode, anche il codice a barre.

Nel documento in partenza la segnatura viene di norma riportata sul documento stesso al momento dell'autocomposizione dell'atto. Si sconsiglia l'apposizione manuale sul documento stampato sostituendola con l'apposizione dell'etichetta barcode da richiedere all'Ufficio Protocollo.

La segnatura di protocollo di un documento informatico (mail) è realizzata in forma permanente e non modificabile delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo e risulta associata al file solo in formato elettronico.

L'indice di classificazione può essere assegnato in fase di protocollazione o successivamente dal servizio che prende in carico il documento.

Eventuali correzioni o modifiche di classificazione vanno concordate con l'Ufficio Protocollo.

Quest'ultimo provvede anche ad assegnare il documento ad una "scrivania virtuale" per lo smistamento della corrispondenza.

Eventuali correzioni dello smistamento ad un ufficio vanno concordate con l'Ufficio Protocollo, che provvede a tener conto dei precedenti assegnatari ed a smistare il documento al nuovo assegnatario, ovvero se trattasi di errore materiale è facoltà dell'ufficio destinatario inviare la corrispondenza a diverso ufficio.

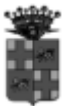
4.4 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate mediante una specifica funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, dal Supervisore del protocollo direttamente in caso di errore di uno degli operatori del protocollo generale o su autorizzazione del Responsabile del procedimento che ha richiesto la registrazione. In entrambi i casi l'annullamento deve risultare evidenziato sul documento, sbarrando la segnatura da annullare e ponendo accanto alla stessa la data e la firma del Supervisore, nel primo caso, o del Responsabile del procedimento nel secondo. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base dati e sono evidenziate dal sistema con la dicitura "ANNULLATO".

L'annullamento o la variazione anche di un solo campo delle informazioni accessorie, comporta la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, l'ora e all'autore della modifica. Tali interventi sono rilevabili nella scheda informazioni del documento.

4.5 REGISTRO DI PROTOCOLLO

Il registro di protocollo è un atto pubblico 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.



L'addetto dell'Ufficio Protocollo provvede quotidianamente alla stampa del registro giornaliero di protocollo in fase di trasmissione della corrispondenza agli uffici destinatari.

Entro il mese di gennaio di ogni anno il Supervisore del Protocollo provvede alla ristampa di tutto il registro di protocollo dell'anno precedente e ne dispone la rilegatura.

4.6 REGISTRO DI EMERGENZA

Il Responsabile del servizio provvede allo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo sul registro di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema nella sua interezza.

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

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

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

Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

La tenuta del registro d'emergenza è effettuata in forma elettronica (file .xls) in caso di malfunzionamento del software gestionale ovvero cartacea nel caso di assenza di corrente elettrica (Registro d'Emergenza Cartaceo).

4.7 DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti in orario di servizio degli operatori di protocollo sono effettuate in giornata, ovvero immediatamente il giorno lavorativo successivo se i documenti vengono ricevuti oltre l'orario di servizio (mail e fax).

Eccezionalmente il Supervisore del Protocollo può autorizzare la registrazione in tempi successivi, fissando comunque un limite di tempo e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, al timbro datario d'arrivo.

Il sistema gestionale di Protocollo garantisce lo sdoppiamento dell'indicazione della data di protocollo dalla data di ricevimento: quando è presente solo quella di protocollo si intende che il documento è pervenuto nella stessa data, mentre il campo relativo alla data di ricevimento è sempre valorizzato nei casi in cui la data di ricevimento sia precedente alla data di protocollo.



5 TIPOLOGIE PARTICOLARI DI DOCUMENTI

5.1 LETTERE ANONIME

Spetta al responsabile della protocollazione attestare che un determinato documento così come si registra è pervenuto: si tratta di una delicata competenza di tipo notarile attestante la certezza giuridica di data, forma e provenienza per ogni documento..

Le lettere anonime sono quindi protocollate con indicazione di “anonimo” al mittente.

Non spetta a chi protocolla un documento in arrivo effettuare verifiche sulla veridicità del documento.

5.2 LETTERE PRIVE DI FIRMA O CON FIRMA ILLEGGIBILE

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

Sarà poi compito del Responsabile del Servizio assegnatario del documento valutare, caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad un determinato procedimento amministrativo, se la lettera priva di firma o con firma illeggibile è da ritenersi valida.

5.3 LETTERE ERRONEAMENTE PERVENUTE

Qualora pervenga all'Amministrazione un documento di competenza di un altro ente o di altra persona fisica o giuridica, lo stesso viene trasmesso a chi di competenza, se individuabile, altrimenti viene restituito al mittente.

Nel caso in cui un documento della fattispecie sopra indicata venga erroneamente registrato al protocollo, esso verrà spedito a chi di competenza, oppure restituito al mittente, con una lettera di trasmissione opportunamente protocollata.

5.4 DOCUMENTI RICEVUTI PRIMA VIA FAX E POI IN ORIGINALE CARTACEO

I documenti ricevuti via fax provenienti dall'esterno e non previsti fra i documenti esclusi sono registrati al protocollo.

Qualora pervengano all'Amministrazione, successivamente per posta tradizionale, gli originali, su essi saranno riportati lo stesso numero e la stessa data di protocollo assegnati ai relativi fax.

5.5 DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE (REPERTORIO)

I documenti soggetti a registrazione particolare (repertorio) sono di norma documenti di origine interna la cui numerazione non dipende dal registro di protocollo ma da un apposito registro di repertorio.

Il ricorso al repertorio può riguardare sia documenti protocollati sia documenti esclusi dalla registrazione di protocollo.

La gestione e l'utilizzo dei repertori sono del tutto analoghi a quella del protocollo non avendone però lo stesso valore giuridico.

Il codice e il numero di repertorio sul documento saranno indicati da chi effettua la registrazione di repertorio.

Il sistema gestionale del protocollo garantisce anche la repertoriazione, sostituendo a tutti gli effetti di legge il repertorio cartaceo.



6 ASSEGNAZIONE, RECAPITO E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI

6.1 IL PROCESSO DI ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

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

L'assegnazione agli uffici di competenza dei documenti ricevuti dall'Amministrazione è effettuata dagli addetti dell'Ufficio Protocollo.

6.2 RECAPITO E PRESA IN CARICO DEI DOCUMENTI

I documenti cartacei ricevuti dall'Amministrazione al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo ed assegnazione, sono fatti pervenire in originale agli uffici di competenza, secondo le disposizioni operative impartite dal Responsabile del Servizio Protocollo.

Nel caso di un'assegnazione errata, l'ufficio che riceve il documento provvede a trasmetterlo all'ufficio di competenza e a riassegnarlo alla "scrivania virtuale" competente mediante l'apposito iter gestionale..

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

Qualora il documento sia oggetto di procedimento interessante più uffici, viene consegnato in originale all'ufficio responsabile del procedimento ed in copia agli altri uffici comunque coinvolti.

I documenti ricevuti dall'area organizzativa omogenea su supporto cartaceo sono consegnati agli uffici di competenza i quali hanno il compito di conservarli fino al versamento nell'archivio di deposito.

6.3 SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI

I documenti da spedire su supporto cartaceo sono trasmessi, in busta chiusa già indirizzata, all'Ufficio Protocollo dai singoli uffici dopo che sono state eseguite le operazioni di registrazione di protocollo, segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione.

Nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, la relativa cartolina debitamente compilata, deve essere già allegata alla busta.

I documenti da spedire via mail sono trasmessi direttamente dai singoli uffici dopo che sono state eseguite le operazioni di registrazione di protocollo, segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione, utilizzando di norma l'account di posta elettronica certificata direttamente dal sistema gestionale di protocollo. In questo caso le ricevute di accettazione e di consegna sono associate al documento in partenza direttamente dagli addetti dell'Ufficio Protocollo al momento della loro ricezione e sono rese disponibili nella scheda informativa del documento trasmesso.



7 PIANO DI SICUREZZA INFORMATICA

Il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, gestione, trasmissione, interscambio, accesso e conservazione informatica dei documenti, deve essere sviluppato dal Responsabile del Servizio Protocollo d'intesa con il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi in conformità alle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia.

Tale piano è sottoposto a verifica ed aggiornamento con cadenza biennale e deve considerare almeno i seguenti aspetti:

- analisi dei rischi,
- politiche di sicurezza
- interventi operativi.

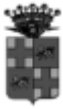
8 NORME TRANSITORIE E FINALI

8.1 PUBBLICITÀ

Il manuale di gestione è reso pubblico dal Comune di Chieri e reso accessibile per via telematica attraverso il sito istituzionale www.comune.chieri.to.i.

8.2 NORME DI RINVIO

Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento valgono le disposizioni di legge previste in materia.



ALLEGATI

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

[1] Titolario di classificazione
Comune di Chieri