



CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

PROTOCOLLO INFORMATICO TARENTINO

P.I.Tre

MANUALE DI GESTIONE

SOMMARIO

1. <u>PREMESSA</u>	pag.	5
2. <u>ASPETTI ORGANIZZATIVI: AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE, REGISTRI DI PROTOCOLLO E RESPONSABILITÀ</u>	pag.	6
3. <u>IL DOCUMENTO: DEFINIZIONI FONDAMENTALI</u>	pag.	8
4. <u>LA GESTIONE DOCUMENTALE: REGISTRAZIONE, PROTOCOLLAZIONE, CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE</u>	pag.	9
4.1 REGISTRAZIONE	pag.	9
4.2 PROTOCOLLAZIONE	pag.	9
4.2.1 Registrazione di protocollo	pag.	9
4.2.2 Segnatura di protocollo	pag.	10
4.2.3 Acquisizione impronta informatica	pag.	10
4.2.4 Protocollo in "Arrivo", in "Partenza" ed "Interno"	pag.	11
4.2.5 Documenti e altri materiali non soggetti a registrazione.....	pag.	12
4.2.6 Annullamento o modifica di una registrazione di protocollo	pag.	12
4.2.7 Protocollazione degli allegati	pag.	12
4.3 REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO DIFFERITE	pag.	13
4.4 OPERAZIONI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO ...	pag.	13
4.4.1 Documenti che presentano i caratteri dell'offerta relativa all'attività contrattuale e rilascio di ricevuta di un documento in arrivo	pag.	13
4.4.2 Lettere anonime, prive di firma o con firma illeggibile	pag.	13
4.4.3 Corrispondenza personale/riservata	pag.	13
4.4.4 Allegati pervenuti senza lettera di accompagnamento e integrazioni documentarie	pag.	14
4.4.5 Fax ed e-mail	pag.	14
4.4.6 Esemplici plurimi di uno stesso documento	pag.	14
4.4.7 Documenti pervenuti per errore	pag.	14
4.4.8 Documenti smistati e assegnati erroneamente	pag.	15
4.5 REGISTRO DI PROTOCOLLO DI EMERGENZA	pag.	15

4.6	IL PIANO DI CLASSIFICAZIONE E L'OPERAZIONE DI CLASSIFICAZIONE	pag.	15
4.6.1	Il Titolario di classificazione	pag.	15
4.6.2	La classificazione	pag.	16
4.7	LE MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE: FASCICOLO, FASCICOLAZIONE E SERIE ARCHIVISTICA	pag.	16
4.7.1	Definizione e tipologie di fascicolo	pag.	16
4.7.2	Apertura e conservazione del fascicolo (cartaceo ed elettronico)	pag.	17
4.7.3	L'organizzazione dei documenti in serie	pag.	17
5.	<u>I CARATTERI FORMALI DELLA CORRISPONDENZA</u>	pag.	19
5.1	GLI ELEMENTI ESTRINSECI	pag.	19
5.2	LE ANAGRAFICHE DEI MITTENTI E DEI DESTINATARI	pag.	19
5.3	L'OGGETTO	pag.	19
6.	<u>I FLUSSI DOCUMENTARI E LA DEMATERIALIZZAZIONE</u>	pag.	20
6.1	CANALI DI ACQUISIZIONE E DI SPEDIZIONE	pag.	20
6.2	DOCUMENTI IN ARRIVO	pag.	20
6.2.1	Su supporto cartaceo	pag.	20
6.2.2	Su supporto elettronico	pag.	21
6.3	DOCUMENTI IN PARTENZA	pag.	22
6.3.1	Interni alla stessa AOO	pag.	22
6.3.2	Verso l'esterno della AOO	pag.	22
6.3.3	Contemporaneamente sia interni alla AOO che verso l'esterno	pag.	23
6.4	POSTA ELETTRONICA	pag.	24
6.4.1	Definizioni	pag.	24
6.4.2	Modalità di utilizzo	pag.	24
6.5	REGOLE DI DIGITALIZZAZIONE E FORMAZIONE DEL FASCICOLO ELETTRONICO	pag.	24
6.5.1	Regole tecniche	pag.	24
6.5.2	La formazione del fascicolo elettronico	pag.	24

7. <u>IL SISTEMA INFORMATICO DI PROTOCOLLO E GESTIONE DOCUMENTALE E L'ACCESSO AL SISTEMA</u>	pag.	25
7.1 ARCHITETTURA E GARANZIE	pag.	25
7.2 ACCESSO AL SISTEMA	pag.	25

ALLEGATI:

Titolario unico di classificazione degli atti del Consiglio della Provincia autonoma di Trento	Allegato A
Regole per la redazione delle anagrafiche e degli oggetti	Allegato B
Regole tecniche ed operative per la scannerizzazione della documentazione nativa cartacea	Allegato C

1. PREMESSA

Il presente **Manuale di gestione dei flussi documentali** (d'ora in poi Manuale) **del Consiglio della Provincia autonoma di Trento** (d'ora in poi Consiglio) descrive il **sistema di gestione documentale** adottato dal Consiglio, inteso come **l'insieme delle attività** di registrazione di protocollo, classificazione, fascicolazione, archiviazione e reperimento dei documenti, sia informatici che cartacei, relativi all'esercizio delle proprie funzioni, individuando al contempo per ogni azione i livelli di esecuzione, responsabilità e controllo.

Il sistema di gestione documentaria **deve** garantire:

- la **produzione** e l'**acquisizione** di documenti **attendibili** a fini **giuridici ed amministrativi**;
- l'**organizzazione** e la **tenuta** dei documenti in modo **ordinato e coerente** alle funzioni esercitate;
- la **trasmissione** e **conservazione** di documenti **autentici**, cioè integri e di provenienza certa e identificata;
- la **rapidità** e l'**efficienza** del reperimento delle informazioni nell'ambito dell'attività amministrativa svolta.

Per la corretta e regolare sedimentazione dei documenti prodotti e acquisiti sono necessarie **regole, procedure e strumenti** finalizzati a:

- determinare i **criteri** e le modalità **di produzione/acquisizione** dei documenti e **garantire l'identificazione della provenienza** (attraverso registrazioni di protocollo o altre forme di registrazione);
- definire le **modalità di smistamento e circolazione** dei documenti;
- organizzare l'**ordinata sedimentazione** dei documenti in rapporto alle attività amministrative cui partecipano (attraverso l'osservanza di **corrette pratiche di fascicolazione**);
- conservare e trasmettere i documenti in modo sicuro, **escludendo** i rischi di **manipolazione e dispersione** (attraverso il controllo sulla attività di acquisizione e spedizione dei documenti e sui flussi documentari interni, nonché sulle attività di trasferimento dei documenti tra le diverse sezioni dell'archivio).

Specificamente il Manuale **descrive**:

- il modello organizzativo dell'ente rispetto alla gestione documentale;
- le modalità di acquisizione/produzione dei documenti;
- le operazioni connesse alla registrazione di protocollo;
- il sistema di classificazione;
- le modalità di costituzione dei fascicoli;
- i requisiti di sicurezza del sistema di gestione documentale.

Ne costituiscono, inoltre, parte integrante e sostanziale alcuni **allegati**.

2. ASPETTI ORGANIZZATIVI: AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE, REGISTRI DI PROTOCOLLO E RESPONSABILITÀ

Gli uffici del Consiglio sono organizzati in due aree organizzative omogenee, all'interno delle quali il protocollo è unico:

-un'**Area Organizzativa Omogenea** (o **AOO**), costituita dall'insieme dei servizi o strutture consiliari, compresi i gruppi consiliari, l'Autorità per le minoranze linguistiche, la Commissione provinciale per le pari opportunità tra uomo e donna, il Comitato provinciale per le comunicazioni e il Forum trentino per la Pace e i diritti umani, d'ora in poi individuata come '*AOO - CP - Consiglio provinciale*'; in relazione agli organi di garanzia istituiti, il sistema di protocollazione adottato assicura l'autonomia di gestione documentale e la riservatezza della documentazione di rispettiva pertinenza;

Tale Area Organizzativa Omogenea è articolata in Unità Organizzative Responsabili (d'ora in avanti **UOR**), individuate nei servizi di primo, secondo e terzo livello o strutture consiliari, compresi i gruppi consiliari, l'Autorità per le minoranze linguistiche, la Commissione provinciale per le pari opportunità tra uomo e donna, il Comitato provinciale per le comunicazioni e il Forum trentino per la Pace e i diritti umani; in ciascuna UOR operano vari **Responsabili di procedimento amministrativo** (d'ora in poi **RPA**), persone fisiche incaricate dell'istruttoria e dell'espletamento degli adempimenti connessi allo svolgimento di un procedimento amministrativo ed in senso lato alla conduzione di un affare;

- un'**Area Organizzativa Omogenea** (o **AOO**), costituita dalla struttura a supporto dell'attività del Difensore Civico, d'ora in poi individuata come '*AOO - DC - Ufficio del Difensore civico*'.

Presso il Consiglio della Provincia autonoma di Trento risultano pertanto istituiti **due registri di protocollo distinti**:

- il registro identificato dal codice **CPTN** è il registro di protocollo corrispondente all'*AOO - CP - Consiglio provinciale*;
- il registro identificato dal codice **DCTN** è il registro di protocollo corrispondente all'*AOO - DC - Ufficio del Difensore civico*.

Responsabile dei due registri di protocollo è il dirigente generale del Consiglio ed, in sua assenza, un dirigente ai sensi dell'articolo 61, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 2000. Al dirigente generale del Consiglio spetta, altresì, l'adozione e l'aggiornamento periodico, in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti, del **piano di conservazione dei documenti** ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera m), del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 3 dicembre 2013.

Le **funzioni di coordinamento** delle operazioni di gestione documentaria nell'ambito delle singole AOO sono svolte dal **responsabile del registro, a cui compete altresì il monitoraggio delle operazioni compiute. Al responsabile del registro spetta, inoltre, la definizione e l'aggiornamento dell'articolazione dell'Area Organizzativa Omogenea in UOR (organigramma), la definizione e l'aggiornamento della visibilità e delle funzioni dei ruoli a livello di sistema.**

Al responsabile del registro spetta inoltre la cura della predisposizione, dell'adozione e dell'aggiornamento del **Manuale**, del **Titolario**, nonché degli eventuali strumenti di corredo ad essi collegati. **Manuale** e **Titolario**, nonché tutti gli strumenti di corredo ad essi collegati, non sono distinti per AOO e vengono approvati con decreto del Presidente del Consiglio.

Ai **servizi o strutture consiliari**, compresi i gruppi consiliari, l'Autorità per le minoranze linguistiche, la Commissione provinciale per le pari opportunità tra uomo e donna, il Comitato provinciale per le comunicazioni, il Forum trentino per la Pace e i diritti umani, che sono competenti in materia di **protocollo** e di **archivi**, nonché all'Ufficio del Difensore civico, spettano:

- a) la **gestione del protocollo informatico**, per quanto di rispettiva competenza;
- b) **l'organizzazione del sistema di gestione dei flussi documentari**, ivi compresa l'attività di controllo sulla corretta applicazione delle disposizioni relative alla protocollazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti, per quanto di rispettiva competenza;
- c) **la definizione e l'aggiornamento dei ruoli, della visibilità e delle funzioni all'interno delle UOR;**
- d) la **garanzia della corretta applicazione delle procedure di sicurezza;**
- e) la **gestione dell'anagrafica dei corrispondenti e degli oggetti** per quanto di rispettiva competenza.

Le funzioni di coordinamento delle operazioni di **gestione della rubrica generalizzata, condivisa a livello di singola AOO (o rubrica per AOO)**, viene svolta da un singolo servizio o da una singola struttura consiliare.

Per l'*AOO - CP - Consiglio provinciale*, la gestione della rubrica per AOO spetta alla Segreteria generale del Consiglio.

Per l'*AOO - DC - Difensore civico*, la gestione della rubrica per AOO spetta alla Segreteria dell'Ufficio del Difensore civico.

Agli **amministratori di sistema** del Consiglio provinciale spetta il ruolo di amministratore, abilitato ad effettuare (direttamente o servendosi di servizi tecnici appositamente individuati):

- operazioni straordinarie sul sistema;
- attività di gestione delle situazioni di anomalia dovute a guasti o malfunzionamenti del sistema informatico;
- la configurazione del sistema e delle autorizzazioni di accesso su indicazione del responsabile del protocollo;
- le operazioni connesse al salvataggio su altri supporti di memorizzazione delle registrazioni di protocollo informatico e dei documenti informatici che fanno riferimento a procedimenti conclusi per garantire nel tempo la leggibilità dei medesimi.

3. IL DOCUMENTO: DEFINIZIONI FONDAMENTALI

Documento amministrativo è ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, della pubblica amministrazione o comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Documento cartaceo è un documento prodotto su supporto cartaceo con strumenti analogici (ad esempio, un'istanza scritta a mano) o con strumenti informatici e stampato (ad esempio, un documento prodotto tramite sistema di videoscrittura o *text editor*).

Originale è il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta nei suoi elementi sostanziali e formali e, se necessario, dotato di firma autografa. Di uno stesso documento possono esistere più esemplari originali.

Copia da conservare agli atti è l'esemplare del documento che viene trattenuto nell'archivio del soggetto che l'ha prodotto.

Documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti e dati giuridicamente rilevanti.

Il documento informatico, sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata, soddisfa il requisito legale della forma scritta ed ha rilevanza probatoria se conforme alle regole tecniche previste dalla normativa vigente.

Documento digitalizzato è il documento cartaceo sottoposto a processo di acquisizione ottica, e del quale è prodotta una immagine digitale. L'immagine digitale sostituisce a tutti gli effetti il documento originale formato su supporto cartaceo se la sua conformità allo stesso è assicurata, mediante l'utilizzo della propria firma digitale, da chi lo detiene.

L'immagine digitale di un documento originale cartaceo non assicurata conforme all'originale nelle forme sopra descritte ha il valore di una copia semplice.

Stampa di un documento informatico è la stampa di un documento prodotto in origine su supporto informatico. Le copie su supporto cartaceo di un documento informatico, sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata, sostituiscono l'esemplare informatico da cui sono tratte se ne viene attestata la conformità all'originale in tutte le sue componenti.

Documento in arrivo è il documento pervenuto o comunque acquisito da un'AOO del Consiglio nell'esercizio delle proprie funzioni.

Documento in partenza è il documento prodotto da un'AOO del Consiglio nell'esercizio delle proprie funzioni e inviato a soggetti pubblici e privati esterni all'AOO stessa (un documento prodotto dall'AOO - CP - *Consiglio provinciale* e inviato all'AOO - DC - *Difensore civico* è di conseguenza da considerare un documento in partenza per l'AOO - CP - *Consiglio provinciale* e un documento in arrivo per per l'AOO - DC - *Difensore civico* e non interno, e viceversa).

Documento interno è il documento che viene **scambiato esclusivamente** fra UOR o ruoli individuati nell'ambito delle UOR della stessa AOO del Consiglio. Può essere:

- **formale**, cioè dotato di preminente carattere giuridico-probatorio, ed in questo caso va **sottoposto a registrazione di protocollo**;
- **informale**, cioè dotato di preminente carattere informativo (note informali, promemoria tecnici, documenti preparatori a livello di ultima bozza ecc.), ed in questo caso **non va protocollato**, ma è a discrezione del responsabile della UOR la possibilità di acquisire il documento nel sistema di gestione documentale, mediante una **registrazione semplificata** che attribuisce automaticamente al documento un numero identificativo progressivo (cosiddetto 'documento grigio').

4. LA GESTIONE DOCUMENTALE: REGISTRAZIONE, PROTOCOLLAZIONE, CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE

4.1 REGISTRAZIONE

Tutti i documenti, per poter essere gestiti all'interno del sistema di gestione documentale, devono essere **registrati**.

Sono previsti **tre tipi** di registrazione, **tutti** dotati di **validità giuridico-probatoria**:

- la **registrazione di protocollo**;
- tutte le **altre forme di registrazione** particolare alternative alla registrazione di protocollo (ad esempio per i documenti organizzati in serie archivistiche);
- la **registrazione semplificata**, che concerne il documento interno informale e che differisce dalla registrazione di protocollo per il fatto che al documento non viene associato un numero di protocollo, ma solamente un numero identificativo attribuito in modo progressivo dal sistema.

4.2 PROTOCOLLAZIONE

La protocollazione consiste nelle operazioni di **registrazione di protocollo**, cioè di memorizzazione dei dati identificativi del documento nel registro informatico di protocollo, e di apposizione sul documento della **segnatura di protocollo**, cioè di alcuni dati essenziali di identificazione del documento.

La registrazione di protocollo ha la funzione primaria di certificare la ricezione o la spedizione dei documenti.

Presso il Consiglio risultano istituiti **due registri di protocollo distinti**. Ogni registro utilizza una propria **sequenza numerica di sette cifre arabe che riprende da 1** con il primo di gennaio di ogni anno.

La protocollazione dei documenti in arrivo è effettuata il giorno di ricezione. Se questo è impossibile, alla protocollazione dei documenti si provvede il primo giorno utile successivo a quello di ricevimento, con precedenza rispetto alla nuova corrispondenza.

Le operazioni di **registrazione** di protocollo e di **segnatura** di protocollo devono essere eseguite **in stretta successione**.

Il registro del protocollo informatico è inviato al sistema di conservazione entro la giornata lavorativa successiva a quella della registrazione.

4.2.1 Registrazione di protocollo

La **registrazione di protocollo** è effettuata, sia per i documenti inviati sia per quelli ricevuti, mediante l'inserimento a sistema dei seguenti elementi:

a) elementi essenziali:

- numero di protocollo, costituito da un numero progressivo di sette cifre arabe che riparte ogni anno da uno;
- data di registrazione del documento;
- destinatario per i documenti inviati, mittente per quelli ricevuti;
- oggetto del documento;
- impronta informatica del documento;
- eventuali allegati e loro sintetica descrizione;

b) elementi accessori:

- data di formazione ed eventuale numero di protocollo, per i documenti ricevuti;
- data di arrivo del documento, se diversa da quella di protocollazione;

- ora di arrivo del documento, se diversa da quella di protocollazione;
- voce di classificazione;
- anno e numero del fascicolo;
- collegamento con l'eventuale numero di protocollo del documento immediatamente precedente concernente il medesimo affare o procedimento;
- tipologia del documento.

Considerato che il sistema informatico di protocollazione e gestione documentale adottato dal Consiglio garantisce la **puntuale tracciatura** di tutte le operazioni di modifica dei campi relativi all'oggetto e al mittente o destinatario, e riporta in maniera **permanente** tutte le **modifiche** eventualmente effettuate in detti campi, è consentito apportare modifiche all'oggetto della registrazione di protocollo e ai campi relativi al mittente o destinatario della stessa.

4.2.2 Segnatura di protocollo

L'operazione di **segnatura di protocollo** va effettuata per ciascun documento contestualmente all'operazione di registrazione di protocollo, e consiste nella apposizione o associazione in modo permanente al documento dei seguenti elementi:

- a) per i documenti su **supporto cartaceo in arrivo**:
 - identificazione in forma sintetica dell'Amministrazione;
 - data e numero di protocollo;
- b) per i documenti su **supporto cartaceo in partenza**:
 - identificazione in forma sintetica dell'Amministrazione;
 - data e numero di protocollo;
- c) **per i documenti informatici**, anche nel formato stabilito dalle regole tecniche individuate per garantire l'interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni:
 - identificazione in forma sintetica dell'Amministrazione;
 - data e numero di protocollo.

La segnatura di protocollo da utilizzare per i documenti cartacei va stampata su apposita etichetta utilizzando la funzionalità specifica del programma di protocollazione adottato dal Consiglio e va apposta:

- sul documento cartaceo **in arrivo**, in posizione tale da non pregiudicarne la lettura in nessuna delle sue parti, preferibilmente sulla prima pagina;
- sul documento cartaceo **in partenza** in alto a destra nello spazio appositamente riservato sulla prima pagina del documento principale.

Per quanto concerne la protocollazione degli allegati si veda il punto 4.2.7 del Manuale.

4.2.3 Acquisizione impronta informatica

Una volta effettuata la registrazione di protocollo deve essere **associato** a questa il **file** relativo al documento protocollato. Al fine di garantire certezza dei contenuti del sistema di gestione documentale, l'applicativo informatico **non** consente in un secondo momento di cancellare o sovrascrivere file già associati, ma solo di aggiungere (motivando) una eventuale nuova **versione che comunque non sostituisce la primitiva registrazione ma si affianca ad essa**. Nel caso in cui invece si renda necessario **annullare file** già associati ad un profilo di protocollo, è necessario procedere all'**annullamento** (motivato) della primitiva registrazione di protocollo ed alla creazione di una **nuova** registrazione di protocollo, alla quale saranno associati i file corretti. È pertanto necessario porre la dovuta attenzione nell'operazione di associazione del file alla registrazione di protocollo.

4.2.4 Protocollo in "Arrivo", in "Partenza" ed "Interno"

Sono soggetti a registrazione di protocollo **tutti** i documenti acquisiti dal Consiglio e da questo prodotti **nell'esercizio delle proprie funzioni** e aventi **valore ai fini dell'azione amministrativa, indipendentemente** dal fatto che provengano da o siano diretti verso **soggetti esterni o interni** al Consiglio.

In linea di principio tutti i documenti in arrivo, in partenza o prodotti internamente che hanno carattere amministrativo o istituzionale devono essere protocollati (con le funzioni rispettivamente di "Arrivo" o "Partenza" se si tratta di corrispondenza da o per utenti esterni all'AOO del Consiglio che effettua la registrazione e con la funzione "Interno" se si tratta di corrispondenza fra servizi, strutture consiliari o ruoli della stessa AOO del Consiglio).

Spetta al responsabile di ciascun servizio o struttura consiliare, o al singolo RPA sentito il responsabile della medesima, valutare se un documento interno possa avere carattere giuridico-probatorio tale da essere assoggettato alla registrazione di protocollo (**protocollo 'interno' formale**) o attribuire al documento lo *status* di **documento interno informale**, che comporta che questo non venga assoggettato alla registrazione di protocollo.

Nel caso in cui il documento circoli **esclusivamente** fra UOR della stessa AOO del Consiglio (protocollo "Interno" formale), questo viene protocollato con la funzione 'interno' solamente dalla UOR che lo produce; tutte le altre UOR provvedono alla eventuale riclassificazione ed alla eventuale fascicolazione del documento, senza effettuare una nuova registrazione di protocollo in 'arrivo'.

Sono da considerare documenti da assoggettare a protocollazione in 'arrivo' tutti i documenti indirizzati a UOR del Consiglio che pervengano da dipendenti del Consiglio. Fanno eccezione solo i documenti che vengano indirizzati a UOR del Consiglio da dipendenti del Consiglio nella loro veste istituzionale: in tal caso si considera che il documento viene inoltrato non dalla persona ma dalla carica/ruolo che la stessa ricopre e quindi il documento è da assoggettare a registrazione di protocollo 'interno' e nella registrazione di protocollo occorre indicare come mittente il ruolo di appartenenza del dipendente e non il suo nominativo.

Nello stesso modo la corrispondenza indirizzata a dipendenti del Consiglio (circolari, note, comunicazioni, ecc) è da assoggettare a registrazione di protocollo in 'partenza'. Fanno eccezione a questa regola solo i documenti che vengano indirizzati a dipendenti del Consiglio nella loro veste istituzionale: in tal caso si considera che il documento viene inoltrato non alla persona ma alla carica/ruolo che la stessa ricopre e quindi il documento è da assoggettare a protocollazione interna e nella registrazione di protocollo occorre indicare come destinatario il ruolo di appartenenza del dipendente e non il suo nominativo. È da assoggettare a registrazione di protocollo in 'arrivo' tutta la corrispondenza che proviene dai consiglieri, dagli assessori, dai gruppi e dai componenti delle commissioni o degli organi costituiti presso il Consiglio provinciale. Similmente la corrispondenza diretta a questi è da assoggettare a registrazione di protocollo in 'partenza'. Tutta la corrispondenza proveniente da utenti esterni avente come destinatari tali soggetti è da sottoporre a registrazione di protocollo in 'arrivo', se la stessa ha carattere istituzionale. Diversamente, se si tratta di corrispondenza di natura politica, questa deve essere assoggettata a registrazione semplificata e inviata tramite e-mail ai soggetti competenti. La corrispondenza intercorrente tra cariche costituite presso tali organismi (es. Presidente di Commissione, Garante dell'Assemblea delle Minoranze, ecc.) è invece da assoggettare a registrazione di protocollo 'interno'.

Gli atti adottati da organi monocratici del Consiglio (quali ad esempio disposizioni, autorizzazioni, determinazioni o attestazioni) sono soggetti a registrazione di protocollo 'interno' (protocollo 'interno' formale). È assoggettata a registrazione di protocollo in

'partenza' la eventuale nota di trasmissione degli stessi agli interessati.

4.2.5 Documenti e altri materiali non soggetti a registrazione

Sono **esclusi** da ogni forma di registrazione:

- la corrispondenza privata;
- le comunicazioni informali;
- le gazzette e i bollettini ufficiali;
- i materiali statistici;
- i giornali;
- le riviste;
- i libri;
- gli opuscoli;
- il materiale informativo e pubblicitario;
- i verbali e i resoconti.

4.2.6 Annullamento o modifica di una registrazione di protocollo

L'**annullamento** di una registrazione di protocollo va **adeguatamente motivato**, e sul profilo di protocollo appare la dicitura "registrazione annullata", consentendo tuttavia la lettura delle informazioni originarie. Il sistema mantiene traccia dell'autore, della data e dell'ora dell'operazione di annullamento.

La **modifica** degli elementi essenziali di una registrazione di protocollo (fatta eccezione per il numero e la data di protocollo che sono imm modificabili) comporta la **rinnovazione** del campo stesso con i nuovi dati e la contestuale memorizzazione, in modo **permanente**, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, all'ora e all'autore della modifica.

4.2.7 Protocollo degli allegati

Sugli allegati la segnatura di protocollo non va apposta. Questo vale sia per i documenti in arrivo che per i documenti in partenza.

Gli allegati vanno acquisiti separatamente dal documento principale oggetto di registrazione di protocollo. Nell'ipotesi di più allegati allo stesso documento, questi vanno acquisiti distintamente uno dall'altro. Ogni allegato deve essere corredato da una descrizione sintetica. È opportuno indicare il numero di pagine costituenti i singoli allegati. Per ogni allegato è opportuno associare l'impronta informatica dello stesso.

Al fine di garantire certezza dei contenuti del sistema di gestione documentale, l'applicativo informatico **non** consente in un secondo momento di cancellare o sovrascrivere file già associati. Nel caso in cui si renda necessario modificare file già associati ad un allegato è possibile mantenere la primitiva registrazione di protocollo, associando in un secondo momento i file corretti oppure procedere alla **modifica della voce descrittiva dell'allegato acquisito** in modo errato e alla **creazione di una nuova voce di allegato** corretta. È pertanto necessario porre la dovuta attenzione nell'operazione di associazione del file alla voce di allegato.

Qualora un allegato ad un documento oggetto di registrazione di protocollo sia un documento già a sua volta acquisito nell'ambito della stessa AOO, è opportuno creare la voce di allegato con la relativa descrizione sintetica riportando nella stessa gli estremi di protocollazione o di identificazione del documento allegato e **non** acquisire l'impronta informatica in quanto già presente nel sistema.

Qualora l'acquisizione degli allegati risulti difficile o impegnativo per formato o aspetti di carattere quantitativo, gli stessi non vengono protocollati.

4.3 REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO DIFFERITE

Qualora sia impossibile procedere alla registrazione di protocollo dei documenti pervenuti entro 24 ore dalla loro ricezione, e qualora ciò possa arrecare **pregiudizio a diritti** o a legittime aspettative di terzi, il responsabile del protocollo può autorizzare, con **atto scritto, anche informale**, il differimento dei termini di registrazione.

L'atto di autorizzazione al differimento dei termini di registrazione di protocollo deve individuare le cause dello stesso, nonché il termine entro il quale la registrazione deve comunque essere effettuata. L'effettivo arrivo dei documenti entro i termini stabiliti è certificato dall'apposizione sulla busta o sui medesimi della data ed ora scritta a mano e firmata da un dipendente dell'ufficio ricevente. All'atto della protocollazione, nel campo relativo alla data di arrivo deve essere indicata la data effettiva di ricezione del documento e nel campo note devono essere riportati i motivi del differimento dei termini di registrazione.

Non è ammessa in nessun caso la tenuta di registri particolari di protocollo diversi dal protocollo unico; in tal caso la registrazione è nulla di diritto.

4.4 OPERAZIONI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

4.4.1 Documenti che presentano i caratteri dell'offerta relativa all'attività contrattuale e rilascio di ricevuta di un documento in arrivo

La registrazione di protocollo relativa a procedure per le quali sia richiesta busta chiusa deve essere effettuata sulla base degli **elementi rilevabili** sulla busta o involto (tali elementi sono specificati nei relativi bandi di gara o di concorso). La segnatura di protocollo va apposta sulla busta o sull'involto chiusi (in nessun caso si deve procedere all'apertura). Sulla corrispondenza che deve pervenire entro un'ora prestabilita del giorno di arrivo viene impressa l'ora di consegna.

Dopo aver apposto la segnatura, va acquisita **l'impronta informatica ante/retro della busta chiusa**.

All'apertura della busta la segnatura di protocollo non va apposta sui documenti in essa contenuti, in quanto gli stessi vanno gestiti come allegati alla registrazione principale di protocollo relativa alla busta o involto. La busta deve essere **conservata assieme** ai documenti in essa contenuti.

Qualora un documento sia consegnato personalmente dal mittente, l'ufficio accettante è tenuto a rilasciare una **ricevuta** attestante l'avvenuta ricezione.

4.4.2 Lettere anonime, prive di firma o con firma illeggibile

Le lettere anonime o prive di firma o con firma illeggibile sono **soggette** a registrazione di protocollo. È demandata al responsabile del protocollo la valutazione della loro efficacia. Nel caso di lettere anonime oggetto di registrazione di protocollo, il campo mittente riporterà la dicitura "anonimo".

4.4.3 Corrispondenza personale/riservata

La corrispondenza personale/riservata pervenuta **non** viene protocollata, ma è **assegnata direttamente** al destinatario senza aprirla.

Qualora le buste vengano aperte per errore, il personale addetto alla protocollazione provvederà a sigillarle, ad apporre la dicitura "aperta per errore" ed a trasmetterle al destinatario.

I destinatari provvedono ad inoltrare sollecitamente alla postazione di protocollazione i documenti concernenti l'attività d'ufficio trasmessa loro mediante corrispondenza personale per le consuete operazioni di registrazione.

4.4.4 Allegati pervenuti senza lettera di accompagnamento e integrazioni documentarie

Nel caso in cui pervengano allegati **senza lettera** di accompagnamento, questi vanno protocollati e diventano a tutti gli effetti documenti principali di registrazione di protocollo o, nel caso in cui costituiscano parte di una serie documentaria, vanno registrati negli opportuni repertori.

Gli allegati che pervengano a completamento di precedenti comunicazioni sono sottoposti a **nuova** registrazione di protocollo, avendo cura di **evidenziarne il legame**.

4.4.5 Fax ed e-mail

La ricezione di documenti tramite fax o e-mail, a norma di legge, non deve essere seguita dalla trasmissione dell'originale.

Fax ed e-mail ricevono un numero di protocollo secondo i criteri previsti per la normale corrispondenza e sono contrassegnati dalla dicitura «Documento ricevuto via telefax» oppure «Documento ricevuto via e-mail».

L'originale della comunicazione, eventualmente acquisito successivamente, riceve il medesimo numero di protocollo del fax o della e-mail precedentemente pervenuti ed è contrassegnato con la dicitura «Documento già ricevuto via telefax con protocollo n.... di data.....» oppure «Documento già ricevuto via e-mail con protocollo n.... di data.....».

Il documento originale che riporta **integrazioni o modifiche** rispetto al fax o alla e-mail precedentemente pervenuti costituisce invece a tutti gli effetti un **nuovo documento**.

4.4.6 Esemplici plurimi di uno stesso documento

Qualora lo stesso documento pervenga **in più esemplari** deve essere individuato da un **solo** numero di protocollo.

Un documento in partenza, redatto in più esemplari e diretto a più destinatari, deve essere individuato da un **solo** numero di protocollo.

Nel caso di destinatari multipli, individuati con formule cumulative, l'avvenuto invio dei documenti è provato mediante la predisposizione di un elenco dettagliato dei destinatari, da allegare alla copia conservata agli atti, salva l'adozione di altri sistemi idonei a provare l'avvenuto invio dei documenti.

4.4.7 Documenti pervenuti per errore

I documenti pervenuti per errore **non** vanno protocollati e devono essere spediti immediatamente al destinatario corretto. Qualora il destinatario non sia individuabile, il documento va rispedito al mittente. Se la busta viene **aperta per errore** e il documento è protocollato in entrata, la UOR provvede a **trasmettere al destinatario** il documento in originale con **lettera di accompagnamento** protocollata in uscita inserendo nel campo oggetto del documento la nota "documento pervenuto per errore". La registrazione di protocollo in uscita deve essere legata all'antecedente registrazione di protocollo in entrata.

Nel caso in cui il documento sia recapitato alla casella di posta elettronica certificata o istituzionale di una UOR diversa da quella competente a riceverlo, la medesima inoltra senza ritardo il messaggio alla casella di posta elettronica certificata o istituzionale della UOR competente, se individuabile con certezza, con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa UOR", nonché per conoscenza alla casella di posta del mittente. Qualora invece la casella di posta elettronica certificata o istituzionale della UOR competente non sia rilevabile con certezza il messaggio viene rispedito al mittente, con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa struttura".

4.4.8 Documenti smistati e assegnati erroneamente

I documenti smistati e/o assegnati per errore all'interno della UOR vanno restituiti, a cura della persona che li ha erroneamente ricevuti, all'**addetto alla protocollazione**, che provvederà ad un nuovo smistamento, e non vanno trasmessi direttamente al RPA competente.

4.5 REGISTRO DI PROTOCOLLO DI EMERGENZA

Ogni qualvolta non sia possibile utilizzare la procedura informatica standard di protocollazione, il responsabile del protocollo può autorizzare lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su un apposito **registro di emergenza**.

Sul registro di protocollo di emergenza sono riportate le informazioni essenziali, con la sola eccezione dell'impronta informatica e degli eventuali allegati, di cui al punto 4.2.1, previa annotazione della **causa** che osta all'utilizzo della procedura informatica standard e della **data** e dell'**ora** in cui essa si è verificata, nonché della data e dell'ora di **ripristino** della funzionalità del sistema.

All'avvenuto ripristino della funzionalità del sistema informatico le registrazioni effettuate in emergenza sono inserite nel sistema di protocollo informatico **con priorità assoluta**. Il numero di protocollo assegnato dal sistema alle registrazioni mantiene stabilmente il collegamento con il numero di protocollo utilizzato nel registro di emergenza.

4.6 IL PIANO DI CLASSIFICAZIONE E L'OPERAZIONE DI CLASSIFICAZIONE

4.6.1 Il Titolare di classificazione

Il **Titolario di classificazione** consiste in un quadro, gerarchicamente ordinato dal generale al particolare ed articolato in più livelli, delle competenze del Consiglio, utilizzato come riferimento per la classificazione dei documenti. All'interno di tale struttura gerarchica, ciascuna voce prende il nome di **nodo di Titolare**.

Il titolare risulta articolato nelle seguenti **sei macroaree**:

1. Organismi;
2. Attività;
3. Organizzazione, patrimonio e risorse strumentali;
4. Risorse umane;
5. Risorse finanziarie e gestione contabile;
6. Sistema informativo e documentale.

I documenti vengono classificati sulla base del **Titolario di classificazione degli atti del Consiglio della Provincia autonoma di Trento** (d'ora in poi Titolare, allegato A al presente Manuale di cui costituisce parte integrante e sostanziale) approvato con decreto del Presidente del Consiglio.

Il titolare **non è retroattivo**: non si applica, cioè, ai documenti prodotti prima della sua introduzione o del suo aggiornamento, fatta eccezione per la fase di avvio del nuovo sistema di gestione documentale fino all'approvazione ufficiale della prima versione del titolare.

Eventuali modifiche e/o integrazioni al Titolare entrano in vigore il primo giorno del mese successivo a quello della loro adozione con decreto del Presidente del Consiglio.

4.6.2 La classificazione

La **classificazione** dei documenti è **obbligatoria**, e consiste nella attività di riconduzione logica alle voci di titolare di tutti i documenti amministrativi, compresi quelli non registrati a protocollo, quando essi sono destinati a essere conservati nell'archivio del Consiglio a prescindere dalle loro modalità di produzione (cartacei, informatici) e di acquisizione (posta, posta elettronica ecc.).

Il codice di classificazione è elemento obbligatorio (e modificabile) della registrazione di protocollo.

L'archiviazione dei documenti cartacei deve essere fatta in funzione del codice di classificazione assegnato ai documenti: presso la UOR che effettua l'archiviazione di un documento classificato con una determinata voce deve essere presente un'unità di archiviazione (tipicamente un faldone) riportante la medesima dicitura. Costituisce eccezione l'archiviazione dei disegni di legge, delle petizioni, delle parms, delle ppms e delle pms la quale spetta, in ragione del peculiare procedimento d'esame di tali atti politici, al servizio competente alla raccolta, catalogazione e conservazione della documentazione.

Qualora il documento venga fascicolato (fase eventuale), non è opportuna la sua ulteriore classificazione nella stessa voce di titolare in cui avvenuta la fascicolazione, in quanto già i fascicoli vengono aperti in corrispondenza di nodi di titolari.

Per i documenti fascicolati rimane pertanto la necessità di classificare gli stessi solo se la voce di classificazione degli stessi sia diversa dal nodo di titolare in corrispondenza del quale risulta aperto il fascicolo in questione.

Qualora un documento afferisca a nodi di titolare diversi va protocollato con un unico numero di protocollo, ma va classificato nei relativi nodi (classificazione multipla), in modo da consentirne la collocazione nei rispettivi fascicoli.

Caso particolare è quello di un documento di competenza di due o più UOR. In questi casi il documento viene:

- protocollato;
- assegnato in originale cartaceo alla UOR alla quale spetta, sulla base della lettura del contenuto del documento stesso, il ruolo preponderante in termini di complessità del procedimento o dell'affare da trattare, o in alternativa alla prima UOR che sia individuabile in base al contenuto del documento (di tale assegnazione deve essere tenuta traccia mediante una nota da inserire nella rispettiva registrazione di protocollo);
- trasmesso in formato digitale a tutte le UOR interessate;
- fascicolato dalla UOR, alla quale è stato assegnato il documento in originale cartaceo, nel fascicolo di propria competenza.

4.7 LE MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE: FASCICOLO, FASCICOLAZIONE E SERIE ARCHIVISTICA

4.7.1 Definizione e tipologie di fascicolo

Di norma il documento si collega naturalmente e logicamente ad uno o più precedenti documenti e ad uno o più susseguenti documenti, relativi a un medesimo affare, procedimento, attività o persona, creando un **fascicolo procedimentale**.

Il fascicolo procedimentale è quindi **l'insieme ordinato** di documenti relativi a un **medesimo** affare particolare, ad un medesimo procedimento amministrativo, ad una medesima attività generale o ad una medesima persona fisica; al suo interno i documenti sono riuniti in ordine cronologico di sedimentazione assumendo come riferimento la data di protocollazione; se il documento è il primo di un affare o di un procedimento viene aperto un

nuovo fascicolo; il fascicolo viene chiuso quando viene adottato l'ultimo atto relativo all'affare cui si riferisce.

Il fascicolo procedimentale deve essere aperto in corrispondenza del **nodo di titolare più basso**. Per regola generale non è possibile aprire fascicoli procedurali in corrispondenza di nodi di titolare che abbiano una sottoarticolazione. Le eccezioni a questa regola devono essere espressamente autorizzate dal responsabile del protocollo.

L'operazione di **apertura** di un fascicolo e di collocazione di **ciascun** documento all'interno del fascicolo di appartenenza è detta **fascicolazione**.

Per esigenze operative, e specialmente in presenza di pratiche particolarmente complesse ed articolate, il fascicolo può essere a sua volta suddiviso in **sottofascicoli**.

Se è necessario riferire la corrispondenza a più argomenti, al documento possono essere associate più voci di classificazione: in tal caso il documento originale è inserito nel fascicolo relativo all'oggetto ritenuto principale, citato per primo; per ciascuno degli argomenti successivi sono prodotte le copie o gli estratti da collocare negli ulteriori fascicoli.

Se una pluralità di affari, rientranti nelle competenze di una stessa struttura, è riferita a un medesimo soggetto nei confronti del quale devono essere compiuti atti ricorrenti o dovuti a scadenze regolari, possono essere costituiti fascicoli permanenti intestati al destinatario dell'attività amministrativa.

Se un affare non assume dimensioni tali da giustificare l'apertura di un fascicolo procedimentale, esso può essere classificato in base alle voci del titolare ed archiviato in base ad esse.

4.7.2 Apertura e conservazione del fascicolo (cartaceo ed elettronico)

Ogni documento che dà avvio ad un nuovo procedimento o si riferisce ad un nuovo affare o si riferisce ad una nuova persona fisica (es. nuovo dipendente), deve dar luogo a un **nuovo fascicolo procedimentale** qualora si valuti che l'affare assumerà dimensioni tali da giustificare e rendere opportuno l'apertura di un fascicolo. A tale fascicolo devono essere ricondotti anche tutti i documenti che, successivamente acquisiti o prodotti, si riferiscano al medesimo affare, procedimento o persona.

Il fascicolo è aperto per regola a cura della struttura di competenza del documento che provvede anche alla archiviazione del fascicolo cartaceo o dalla struttura che, a seconda del modello organizzativo ritenuto più confacente dal responsabile del protocollo, provvede alla gestione della protocollazione o dell'archivio per conto della struttura di competenza.

Il fascicolo elettronico è conservato all'interno del sistema di gestione documentale del Consiglio.

I documenti cartacei che costituiscono il fascicolo vengono raccolti all'interno di una copertina (detta **camicia**), che riporta sul frontespizio le seguenti informazioni:

- voce di classificazione;
- anno di apertura del fascicolo;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo.

È altresì possibile creare un **fascicolo elettronico**, formato da soli documenti nativi digitali.

4.7.3 L'organizzazione dei documenti in serie

Documenti **tipologicamente omogenei** possono essere organizzati in **serie** archivistiche, cioè semplicemente ordinati in linea generale in sequenza cronologica e/o numerica.

Tale organizzazione è consigliabile per gli atti singoli – afferenti a più nodi di titolare - quali ad es. le deliberazioni degli organi consiliari, le deliberazioni dell'Ufficio di

Presidenza, i contratti e le convenzioni, stipulate mediante scrittura privata o atto pubblico, e le fatture.

I documenti singoli organizzati per serie, qualora costituiti da atti singoli, sono di solito sottoposti a forme di registrazione **particolari** ed **alternative** rispetto al registro di protocollo: pur non essendo oggetto di registrazione di protocollo sono inserite nel sistema di gestione documentale mediante una procedura di registrazione semplificata che attribuisce automaticamente al documento un numero identificativo progressivo.

5. I CARATTERI FORMALI DELLA CORRISPONDENZA

5.1 GLI ELEMENTI ESTRINSECI

La corrispondenza prodotta dal Consiglio, indipendentemente dal supporto sul quale è formata, **deve** riportare i **seguenti elementi** :

- logo;
- intitolazione della struttura o dell'organo che emette l'atto e suo indirizzo completo;
- destinatario singolo o multiplo;
- segnatura di protocollo (vd. punto 4.2.2);
- luogo e data;
- testo;
- sottoscrizione (con firma autografa o digitale);
- il numero o indicazione degli allegati;
- la sigla dell'estensore;

Il documento in partenza, solo se la spedizione debba avvenire per posta o consegna diretta, è predisposto in originale e in una copia da conservare agli atti.

5.2 LE ANAGRAFICHE DEI MITTENTI E DEI DESTINATARI

Il sistema di Protocollo informatico del Consiglio dispone di **più Rubriche**:

- una **Rubrica comune**, fornita dal sistema e non modificabile dagli utenti del Consiglio, che riporta in forma controllata e normalizzata gli indirizzi degli enti pubblici (locali e non), dei soggetti istituzionali e dei soggetti privati di riconosciuta rilevanza;
- una **Rubrica condivisa per AOO**, curata dalla Segreteria generale del Consiglio per *l'AOO - CP - Consiglio provinciale* che viene messa a disposizione dell'intera AOO relativa e dalla Segreteria dell'Ufficio del Difensore civico per *l'AOO - DC - Difensore civico* che risulta a disposizione dell'AOO relativa;
- una **Rubrica per struttura**, curata da ciascuna struttura in modo autonomo, che riporta gli indirizzi dei corrispondenti abituali della struttura stessa.

L'allegato B al manuale, che costituisce parte integrante e sostanziale dello stesso, fornisce alcune **regole essenziali** per la redazione delle **anagrafiche dei corrispondenti**.

Mittente/destinatario sono elementi **essenziali** della registrazione di protocollo (vd. punto 4.2.1), e pertanto i relativi dati vanno inseriti nel profilo di protocollo con la massima attenzione.

La redazione delle rubriche deve essere effettuata con la massima cura ed attenzione, al fine di evitare imprecisioni e ridondanze.

5.3 L'OGGETTO

L'oggetto consiste nella **enunciazione sommaria del contenuto** del documento; si riferisce, di norma, a un unico argomento ed è formulato secondo i criteri di **specificità del contenuto** nonché di **sinteticità della locuzione**.

L'oggetto è elemento **essenziale** della registrazione di protocollo (vd. punto 4.2.1), e pertanto va inserito nel profilo di protocollo con la massima attenzione.

L'allegato B al Manuale, che costituisce parte integrante e sostanziale dello stesso, fornisce alcune **regole essenziali** per la redazione degli oggetti.

6. I FLUSSI DOCUMENTARI E LA DEMATERIALIZZAZIONE

Flusso documentale è l'insieme delle **modalità organizzative ed operative** finalizzate al potenziamento dei supporti conoscitivi del Consiglio e al miglioramento dei servizi mediante la gestione informatizzata dei documenti e delle loro aggregazioni.

6.1 CANALI DI ACQUISIZIONE E DI SPEDIZIONE

La corrispondenza può **pervenire** al Consiglio attraverso i seguenti canali:

- posta;
- fax;
- posta elettronica (certificata, istituzionale, personale);
- consegna diretta (a mano, tramite corriere, messo ecc.);
- trasmissione all'interno del sistema di gestione documentale.

È cura del protocollista specificare il mezzo con il quale il documento è pervenuto.

È cura del protocollista verificare **almeno due volte al giorno** la presenza di documenti nella casella di posta elettronica certificata e nella casella di posta elettronica istituzionale.

La corrispondenza può essere **inviata** dal Consiglio utilizzando una (o più) delle seguenti modalità:

- posta;
- fax;
- posta elettronica (certificata, istituzionale, personale);
- consegna diretta (a mano, tramite corriere, tramite messo ecc.);
- trasmissione all'interno del sistema di gestione documentale;
- trasmissione all'interno di piattaforme telematiche.

6.2 DOCUMENTI IN ARRIVO

6.2.1 Su supporto cartaceo

Una volta pervenuta alla postazione di protocollazione, la corrispondenza su **supporto cartaceo** è presa in consegna e **divisa** fra:

- corrispondenza oggetto di registrazione;
- corrispondenza non oggetto di registrazione;
- corrispondenza personale/riservata, che non è tolta dalla busta, ma è consegnata direttamente al destinatario, al quale spetta, qualora non sia relativa alla sfera privata e personale, di disporre la protocollazione.

Qualora il documento da protocollare o da inserire nel sistema di gestione documentale sia pervenuto tramite fax, prima di procedere alla sua registrazione occorre apporvi, tramite apposito timbro, la dicitura 'Documento ricevuto via telefax'.

Espletate le operazioni di protocollazione/registrazione, il documento può essere gestito in vari modi, a seconda della prassi operativa e del modello organizzativo e gestionale adottato da ciascuna UOR: il documento in originale può essere infatti trattenuto e archiviato presso l'unità di protocollazione oppure può essere affidato al UOR competente alla sua archiviazione.

A scopo **esclusivamente gestionale**, ed al fine di abbreviare i tempi di trasferimento fisico dei documenti, di garantirne l'integrità materiale e strutturale (ordine all'interno del fascicolo), di ridurre i rischi di dispersione dovuti alle movimentazioni dalla sede di conservazione abituale, i documenti cartacei, concluse le operazioni di protocollazione, è opportuno vengano acquisiti in formato immagine mediante **processo di scannerizzazione**, agganciati alla corrispondente registrazione di protocollo ed archiviati nel sistema di gestione documentale del Consiglio.

Il file digitale prodotto dall'azione di scansione **non sostituisce in alcun modo l'originale cartaceo**, che - costituendo l'**unico** esemplare dotato di validità giuridica - deve essere conservato con la massima cura.

Gli allegati tecnici (planimetrie, elaborati progettuali ecc.) inoltrati al Consiglio da soggetti pubblici e privati **possono** essere forniti in formato elettronico, su supporto rimovibile (CD- ROM; DVD ecc.).

6.2.2 Su supporto elettronico

Il documento su **supporto elettronico** può pervenire alla postazione di protocollazione:

- sulla casella di posta elettronica certificata (PEC);
- sulla casella di posta elettronica istituzionale;
- sulla casella di posta nominativa del dipendente;
- nel sistema di interscambio P.I.Tre.

Le caselle di posta elettronica certificata o istituzionale sono **gestite** dalle relative UOR competenti (ad es. dalla Segreteria generale, dalla Segreteria dell'Ufficio del Difensore civico, dalla Segreteria del Comitato provinciale per le comunicazioni, ecc).

In caso di ricezione di un messaggio sulla casella di posta elettronica certificata o istituzionale di una UOR, il responsabile della struttura **valuta se** questo sia da protocollare, se sia semplicemente da inserire nel sistema di gestione documentale, o se non sia nemmeno da inserire in esso.

Il dipendente che riceva sulla propria casella di posta elettronica **personale** un documento, **valuta, previo accordo con il proprio RPA**, se questo sia da protocollare, se sia semplicemente da inserire nel sistema di gestione documentale, o se non sia nemmeno da inserire in esso.

Nel caso in cui il messaggio contenga uno o più allegati, è necessario inserire nel sistema sia il messaggio che gli allegati.

Qualora il documento pervenuto tramite posta elettronica **non certificata** sia da protocollare o da inserire nel sistema di gestione documentale, il documento deve essere inviato alla postazione di protocollazione indicando se vada o meno protocollato o semplicemente inserito nel sistema.

Il documento pervenuto alla postazione di protocollazione è preso in consegna, protocollato (o semplicemente inserito nel sistema di gestione documentale), timbrato con apposito timbro riportante la dicitura 'Documento ricevuto via e-mail' e trasmesso alla UOR di competenza che provvede alla classificazione, fascicolazione (fase eventuale) ed archiviazione. Il documento sarà, invece, classificato, fascicolato, trasmesso e archiviato dalla postazione di protocollazione nei casi in cui la stessa opera come unità organizzativa di riferimento o il documento gli sia stato trasmesso in qualità di postazione competente.

Il documento pervenuto alla postazione di protocollazione tramite posta elettronica **certificata** è preso in consegna, protocollato (o semplicemente inserito nel sistema di gestione documentale), classificato, fascicolato (fase eventuale), trasmesso (fase eventuale) e archiviato **oppure** protocollato (o semplicemente inserito nel sistema di gestione

documentale) e trasmesso alla UOR di competenza che provvede alla classificazione, fascicolazione (fase eventuale) ed archiviazione.

6.3 DOCUMENTI IN PARTENZA

6.3.1 Interni alla stessa AOO

Il documento **diretto esclusivamente** da servizio o struttura o ruolo a servizio o struttura o ruolo della medesima AOO è:

- **formato digitale o cartaceo** (deve essere fatta una sola versione originale con le relative sigle);
- sottoscritto con firma autografa o digitale;
- protocollato, classificato, fascicolato (fase eventuale);
- scannerizzato se cartaceo;
- **archiviato (va archiviata la sola versione originale con gli eventuali relativi allegati);**
- **trasmesso** alla UOR destinataria in formato digitale, tramite il programma di protocollazione in uso, unitamente agli allegati che devono risultare associati alla registrazione di protocollo e descritti nei relativi campi.

Il file digitale prodotto dell'azione di scannerizzazione **non sostituisce in alcun modo l'originale cartaceo**, che - costituendo l'**unico** esemplare dotato di validità giuridica - deve essere conservato con la massima cura.

6.3.2 Verso l'esterno della AOO

Il documento diretto a **soggetti esterni** alla AOO di protocollazione può essere:

- **digitale**: sottoscritto con firma digitale;
- **cartaceo**: sottoscritto con firma autografa.

Il documento deve essere protocollato e nel caso di cartaceo scannerizzato.

Il documento può essere spedito per posta elettronica certificata (PEC) o sistema di interscambio P.I.Tre in via preferenziale o per posta tradizionale (o consegna diretta) se il soggetto destinatario non è tenuto all'uso della posta elettronica certificata o non ha indicato il proprio indirizzo di PEC.

Il documento deve essere prodotto in due esemplari (un originale, per il destinatario, e una copia da conservare agli atti, per la UOR mittente), qualora la spedizione debba avvenire via posta tradizionale o consegna diretta.

Nel caso in cui uno stesso documento debba essere spedito a più destinatari, **molti** dei quali **non** abbiano comunicato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata, **pochi** invece **si**, è possibile:

- produrre il documento in forma cartacea in due esemplari (originale, per il destinatario, e copia da conservare agli atti, per la UOR mittente) e sottoscriverlo con firma autografa;
- protocollarlo;
- scannerizzare l'originale;
- spedire l'originale cartaceo (o trasmetterlo via fax o consegnarlo in modo diretto) ai destinatari che non abbiano comunicato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata;
- inviare mediante PEC il file digitalizzato ai destinatari che abbiano comunicato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata.

Al contrario, nel caso in cui uno stesso documento debba essere spedito a più destinatari, **molti** dei quali **abbiano** comunicato il proprio indirizzo di posta elettronica, **pochi** invece **no**, è possibile:

- produrre il documento in formato elettronico e sottoscriverlo con firma digitale;
- protocollarlo;
- stampare il documento, producendone copia conforme sottoscritta con firma autografa;
- inviare mediante PEC il documento in formato elettronico e sottoscritto con firma digitale ai destinatari che abbiano comunicato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata;
- spedire la copia conforme cartacea ai destinatari che non abbiano comunicato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata.

6.3.3 Contemporaneamente sia interni alla AOO che verso l'esterno

Nel caso in cui uno stesso documento debba essere spedito **contemporaneamente** sia ad un destinatario **interno** alla AOO sia ad un destinatario **esterno** alla stessa:

- se il destinatario **esterno non** ha comunicato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata si segue la seguente procedura:
- produrre il documento in forma cartacea in due esemplari (originale, per il destinatario, e copia da conservare agli atti, per la UOR mittente) e sottoscriverlo con firma autografa;
- protocollarlo in uscita (se c'è anche solo un destinatario esterno, la registrazione di protocollo è in 'partenza' e non 'interno');
- scannerizzare l'originale e trasmetterlo alla UOR destinataria interna alla AOO in formato digitale;
- spedire l'originale cartaceo al destinatario esterno alla AOO.

Se il destinatario **esterno ha** comunicato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata si segue la seguente procedura:

- produrre il documento in forma digitale firmato digitalmente o in forma cartacea in un unico esemplare (deve essere fatta una sola versione originale con le relative sigle) e sottoscriverlo con firma autografa;
- protocollarlo in uscita (se c'è anche solo un destinatario esterno, la registrazione di protocollo è in 'partenza' e non 'interno');
- scannerizzare l'originale se cartaceo;
- trasmettere digitalmente il documento alla UOR destinataria;
- inviare mediante PEC il documento digitalizzato al destinatario esterno.

L'attività di registrazione di protocollo **deve sempre** essere effettuata **successivamente alla sottoscrizione** del documento.

Sono titolati ad agire in deroga alla previsione di produzione di un unico esemplare in forma cartacea le UOR chiamate a protocollare dei documenti il cui originale si distingue da quello inviato per alcuni caratteri estrinseci particolari, quali sigle o autorizzazioni di spesa richieste dalla normativa di riferimento.

6.4 POSTA ELETTRONICA

6.4.1 Definizioni

Esistono **tre tipi** di caselle di posta elettronica:

- **personale**, fornita a ciascun dipendente, quale strumento di lavoro e di scambio di comunicazioni di carattere **informale**, sia all'interno della Provincia che nei rapporti con altre Amministrazioni;
- **istituzionale**, che identifica ciascuna UOR;
- **certificata (PEC)**, che fornisce al mittente **attestazione** circa l'invio e la consegna di documenti informatici e mediante la quale la **trasmissione** acquista **valore giuridico**. I messaggi inoltrati tramite PEC sono accompagnati dalla cosiddetta "busta di trasporto", che **garantisce** la provenienza, l'integrità e l'autenticità del messaggio, certificandone altresì la data e l'ora di spedizione e di ricezione. La PEC è comunque **solamente** un mezzo di trasporto, che non fa affatto assumere rilevanza giuridica o efficacia probatoria al contenuto del messaggio di posta elettronica, né all'eventuale documento allegato al medesimo, ma garantisce **solo** la rilevanza giuridica di invio e ricezione dell'e-mail (e dei documenti allegati), permettendo di verificare provenienza ed integrità delle ricevute e del messaggio trasmesso.

6.4.2 Modalità di utilizzo

La casella di posta elettronica **personale** può essere utilizzata **solo** per gestire le comunicazioni di lavoro **informali**, nonché i rapporti di collaborazione con colleghi di amministrazioni diverse, limitatamente ai casi in cui le comunicazioni afferiscano a documenti **non ufficiali** o comunque **non definitivi** e/o **non** siano immediatamente produttive di **effetti giuridici**.

La casella di posta elettronica **istituzionale** è utilizzata:

- per le comunicazioni fra UOR relative a documenti **privi** di carattere giuridico probatorio o che si ritenga di non inserire nel sistema di gestione documentale;
- per le comunicazioni con altre amministrazioni **non** aventi carattere di **ufficialità**.

La casella di posta elettronica **certificata** è utilizzata:

- per le comunicazioni con altre pubbliche amministrazioni o con privati aventi carattere di **ufficialità**, quale mezzo di spedizione di documenti firmati digitalmente o meno.

6.5 REGOLE DI DIGITALIZZAZIONE E FORMAZIONE DEL FASCICOLO ELETTRONICO

6.5.1 Regole tecniche

Al fine di consentire la creazione di un archivio digitale del Consiglio uniforme e facilmente gestibile, nonché di garantire la completa leggibilità ed intelligibilità dei documenti scannerizzati, è **obbligatoria** l'osservanza delle **regole tecniche** relative all'operazione di scannerizzazione dei documenti cartacei riportate nell'allegato C al manuale.

6.5.2. La formazione del fascicolo elettronico

Il fascicolo elettronico, esattamente come il fascicolo cartaceo, è costituito sia da documenti protocollati (in arrivo, in partenza, interni), sia da documenti interni non protocollati; può inoltre essere costituito sia da documenti **nativi digitali** (firmati digitalmente e no) sia da file di immagine di documenti nativi cartacei **digitalizzati**.

7. IL SISTEMA INFORMATICO DI PROTOCOLLO E GESTIONE DOCUMENTALE E L'ACCESSO AL SISTEMA

7.1 ARCHITETTURA E GARANZIE

Il Consiglio della Provincia autonoma di Trento adotta un sistema di protocollo e gestione documentale **univoco** per tutte le proprie Strutture, denominato **P.I.TRE. (Protocollo Informatico Trentino)**.

Esso **garantisce**:

- l'assoluta protezione del sistema nei confronti di agenti esterni;
- l'assoluta impermeabilità dei dati e delle informazioni ad essi correlate (metadati) all'interno di ciascuna UOR;
- l'assoluta coerenza e stabilità dei livelli di abilitazione di ruolo all'interno di ciascuna UOR e fra diverse UOR;
- la completezza nel trasferimento di dati ed informazioni da utente a sistema, da sistema a utente e da utente a utente;
- l'assoluta efficacia dei sistemi di back-up dei dati;
- l'assoluta efficacia dei sistemi atti a garantire la conservazione a lungo termine dei dati e delle informazioni ad essi correlate (metadati).

7.2 ACCESSO AL SISTEMA

L'accesso al sistema di protocollo informatico è consentito **esclusivamente agli utenti abilitati**, previa univoca identificazione e autenticazione.