



*Automobile Club d'Italia*

***Manuale di Gestione  
Protocollo Informatico***

***Area Organizzativa Omogenea  
“Ufficio Provinciale di CATANZARO”***

## SOMMARIO

<b>1. AMBITO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>2</b>
<b>2. DEFINIZIONI.....</b>	<b>2</b>
<b>3. COMPITI DEL SERVIZIO PROTOCOLLO INFORMATICO.....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILE DEL SERVIZIO PROTOCOLLO INFORMATICO .....</b>	<b>3</b>
<b>5. UNITÀ ORGANIZZATIVE PREPOSTE ALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....</b>	<b>3</b>
<b>6. DESCRIZIONE FLUSSO LAVORAZIONE DOCUMENTI RICEVUTI.....</b>	<b>4</b>
<b>7. ATTIVITÀ OPERATORE PROTOCOLLO CORRISPONDENZA IN ARRIVO/ENTRATA.....</b>	<b>4</b>
<b>8. RICEZIONE DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO.....</b>	<b>4</b>
<b>9. RICEZIONE DOCUMENTI INFORMATICI.....</b>	<b>5</b>
<b>10. CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....</b>	<b>5</b>
<b>11. DESCRIZIONE FLUSSO LAVORAZIONE DOCUMENTI IN PARTENZA/USCITA .....</b>	<b>5</b>
<b>12. ATTIVITÀ OPERATORE PROTOCOLLO CORRISPONDENZA IN PARTENZA/USCITA.....</b>	<b>6</b>
<b>13. ANNULLAMENTO DELLE INFORMAZIONI REGistrate IN FORMA NON MODIFICABILE.....</b>	<b>6</b>
<b>14. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DEL PROTOCOLLO.....</b>	<b>6</b>
<b>15. STAMPE .....</b>	<b>7</b>
<b>16. REGISTRO DI EMERGENZA ART.63 DPR 445/2000.....</b>	<b>7</b>
<b>17. LIVELLI DI SERVIZIO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO.....</b>	<b>8</b>
<i>Continuità del Servizio:.....</i>	<i>8</i>
<i>Tempo di Ripristino:.....</i>	<i>8</i>
<i>Tempestività di comunicazione:.....</i>	<i>8</i>
<i>Periodo d'osservazione:.....</i>	<i>8</i>
<i>Periodo di rendicontazione:.....</i>	<i>9</i>
<b>18. PIANO DI SICUREZZA E DESCRIZIONE DELL'ARCHITETTURA TECNOLOGICA.....</b>	<b>9</b>

## 1. Ambito di applicazione

In conformità al DPR n. 428/98, poi recepito nel testo unico sulla documentazione amministrativa DPR n.445/2000 e integrato dalle regole tecniche emanate da AIPA tramite circolare n. 28 del 7 maggio 2001, “*Le pubbliche amministrazioni devono provvedere entro il 1° gennaio 2004 alla realizzazione o revisione dei sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione del **PROTOCOLLO INFORMATICO** e dei **PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI***”

In particolare ogni Area Organizzativa Omogenea deve realizzare **il manuale di gestione** del Protocollo Informatico, art.5 del DPCM 31/10/2000 “Regole Tecniche per il Protocollo Informatico”.

Questo manuale disciplina le attività di ricezione, spedizione, registrazione, classificazione e archiviazione della corrispondenza in entrata ed uscita, presso **l’Ufficio Provinciale ACI di Catanzaro**.

## 2. Definizioni

**A.O.O.:** Area Organizzativa Omogenea è un insieme definito di unità organizzative di un’amministrazione, che usufruisce, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. In particolare, ciascuna AOO mette a disposizione delle unità organizzative clienti, il servizio di protocollazione dei documenti in entrata ed in uscita, utilizzando un’unica sequenza numerica, rinnovata ad ogni anno solare, propria alla AOO stessa.

**Unità Organizzativa:** l’unità organizzativa è un ufficio dell’Area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico.

**Fornitore del Servizio:** quando non meglio specificato, s’intende la società ACI-Informatica S.p.A.

**Responsabile:** quando non meglio specificato, s’intende il responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

**Nucleo Minimo di Protocollo:** in base al DPR 445/2000 per nucleo minimo di protocollo informatico si intende la sola acquisizione dei dati del documento in arrivo/partenza, senza la digitalizzazione dell’immagine del documento.

**Registrazione:** nel trattamento dei documenti cartacei, la funzione di registrazione di protocollo è principalmente quella di *certificazione* (garanzia dell’autenticità) di un documento prodotto/ricevuto, ossia verificare l’entrata/uscita dei documenti in data certa e di garantire il mantenimento nel tempo.

**Segnatura di protocollo:** s’intende l’apposizione all’originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso: numero di protocollo, data di protocollo, indicazione o codice dell’amministrazione o dell’A.O.O.

**Servizio Protocollo Informatico:** s’intende l’attività di ricezione, spedizione, registrazione, classificazione e archiviazione della corrispondenza in entrata ed uscita presso l’Ufficio Provinciale ACI di Catanzaro.

**Titolario di classificazione:** schema logico utilizzato per organizzare i documenti prodotti e ricevuti. E' articolato su due livelli: titolo e classe. Le voci del primo livello sono distinte in base all'argomento, quelle di secondo livello specificano nel dettaglio il tipo di documento protocollato. La visibilità a ciascun titolo è limitata agli appartenenti ai gruppi indicati.

### **3. Compiti del Servizio Protocollo Informatico**

Il Servizio svolge i seguenti compiti:

- a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni registrate;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura del protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del DPR 445/2000;
- c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- d) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro 24 ore dal blocco delle attività e comunque nel più breve tempo possibile;
- e) conserva le copie in luoghi sicuri;
- f) 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 degli archivi;
- g) vigila sull'osservanza delle disposizioni del DPR 445/2000 da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

### **4. Responsabile del Servizio Protocollo Informatico**

**Responsabile del Servizio** per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61, comma 2, del DPR 445/2000 *“Al servizio è preposto un dirigente ovvero un funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione definiti secondo le procedure prescritte dalla disciplina vigente”*.

**Il responsabile del Servizio Protocollo** presso l'Ufficio Provinciale ACI di Catanzaro è il dott. Fabio VENTRICI.

**Il sostituto del Responsabile del Servizio Protocollo** è il sig. Francesco RIZZUTO in caso di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile.

### **5. Unità organizzative preposte alla registrazione di protocollo**

Presso l'Ufficio Provinciale ACI di Catanzaro l'unità organizzativa preposta alla protocollazione dei documenti è l'**Ufficio Segreteria** come da titolario di classificazione allegato.

## 6. Descrizione flusso lavorazione documenti ricevuti

Tutta la corrispondenza in **arrivo/entrata**, viene esaminata e assegnata dal Direttore o in sua assenza dal Responsabile Servizio Protocollo.

N°	Attività	Man./Auto.	Input	Output	Note
1	Ricezione	<b>Manuale</b>	Documento	Documento Ricevuto	
2	Acquisizione	<b>Automatica</b>	Documento da protocollare	Documento protocollato	Si acquisiscono i dati nella procedura
3	Segnatura	<b>Automatica</b>	Documento senza segnatura	Documento con segnatura	Utilizzo della stampantina per il protocollo
4	Archiviazione elettronica	<b>Automatica</b>	Documento con segnatura	Documento scannerizzato	Viene acquisita l'immagine del documento tramite scanner rotativo
5	Spedizione al Destinatario	<b>Automatica</b>	Documento scannerizzato	dati e immagine del documento spediti al destinatario	L'operatore spedisce il documento al destinatario tramite Archiflow Web
6	Archiviazione originale cartaceo	<b>Manuale</b>	Documento originale con segnatura	Documento originale con segnatura classificato e archiviato	L'operatore archivia il documento nell'archivio di deposito

## 7. Attività Operatore Protocollo corrispondenza in Arrivo/Entrata

- **aprire** la corrispondenza ed esaminarla
- **acquisisce** tramite la maschera di inserimento i vari campi: Protocollo, Data Documento, Mittente, Oggetto, Titolo. Ecc (alcuni campi vengono resi obbligatori dalla procedura)
- **protocolla** il documento originale tramite stampante EPSON;
- **digitalizza** il documento originale con il numero di protocollo tramite scanner rotativo FUJITSU FI-4120;
- **archivia** il documento originale nell'archivio cartaceo di deposito

Il documento digitalizzato viene consegnato all'assegnatario tramite Archiflow, l'assegnatario dovrà aprirlo e nel caso in cui l'argomento trattato non sia di propria competenza dovrà rispedirlo al Protocollo con la necessaria motivazione. Sarà cura dell'Ufficio Protocollo riassegnare correttamente i documenti rifiutati.

Un documento potrà essere riassegnato ad un dipendente interno dell'Ufficio/Area anche **da parte dell'assegnatario**.

La procedura **tiene traccia** di tutte le varie **assegnazioni** del documento in arrivo/entrata.

## 8. Ricezione documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'Area Organizzativa Omogenea attraverso:

- a) il servizio postale tradizionale;
- b) gli apparecchi telefax;
- c) consegna diretta alle Unità Organizzative di cui al punto 5

## 9. Ricezione documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici sarà assicurata tramite una casella di posta elettronica certificata, il fornitore del servizio (ACI INFORMATICA) provvederà a rendere pubblico l'indirizzo elettronico e a comunicarlo al Centro Tecnico della Rupa.

## 10. Classificazione dei documenti

La classificazione dei documenti ricevuti in **arrivo/partenza** è riportata nel titolario di Classificazione, tutti i documenti sono **classificati e archiviati per argomento** secondo la tabella allegata al presente manuale. L'archivio di deposito è organizzato con lo stesso criterio del titolario di classificazione.

## 11. Descrizione flusso lavorazione documenti in partenza/uscita

Le attività correlate alla corrispondenza in partenza/uscita sono state decentrate presso **l'Ufficio di Segreteria**

N°	Attività	Man./Auto.	Input	Output	Note
1	Protocollazione	<b>Automatica</b>	Documento da protocollare	Documento protocollato	Si acquisiscono i dati nella procedura, a cura della segreteria di Direzione o postazione abilitata
2	Segnatura	<b>Automatica</b>	Documento senza segnatura	Documento con Segnatura	Utilizzo della stampantina per il protocollo
3	Archiviazione elettronica	<b>Automatica</b>	Documento numerato	Documento scannerizzato	Viene acquisita l'immagine del documento
4	Spedizione documento cartaceo	<b>Automatica</b>	Documento scannerizzato	Documento cartaceo imbustato per spedizione	L'operatore spedisce il documento al destinatario esterno
5	Archiviazione originale cartaceo	<b>Manuale</b>	Documento originale con segnatura	Documento originale con segnatura classificato e archiviato	L'operatore archivia il documento nell'archivio di deposito

## 12. Attività Operatore Protocollo corrispondenza in Partenza/Uscita

- **riceve** la corrispondenza in partenza/uscita;
- **acquisisce** tramite la maschera di inserimento i vari campi: Data Documento, Tipo, Data di Spedizione, Proponente, Oggetto, Titolo. Ecc (alcuni campi vengono resi obbligatori dalla procedura)
- **protocolla** il documento originale tramite stampantine EPSON TMU-295;
- **digitalizza** il documento originale con il numero di protocollo tramite scanner rotativo FUJITSU 4120;
- **spedisce** secondo le indicazioni del Direttore (Posta Prioritaria, Raccomandata), il documento originale protocollato;
- **archivia** il documento originale nell'archivio cartaceo di deposito.

## 13. Annullamento delle informazioni registrate in forma non modificabile

E' consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo.

**Il Responsabile e gli Operatori del Protocollo Informatico** sono autorizzati ad annullare i documenti.

Il documento protocollato, con la dicitura **“annullato”** verrà registrato in maniera tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originali unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore e la motivazione che ha determinato l'annullamento.

## 14. Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione del protocollo

Gazzette Ufficiali

Bollettini Ufficiali P.A.

Notiziari P.A.

Note di ricezione circolari

Note di ricezione altre disposizioni

Materiali statistici

Atti preparatori interni

Giornali

Riviste

Libri

Materiali Pubblicitari

Inviti a manifestazioni/corsi che non attivino procedimenti amministrativi

Fax e E-mail **che non attivino procedimenti amministrativi.**

Nb. Non sono soggetti a registrazione di protocollo i documenti di natura contabile, prodotti ed emessi dall'Ente con numerazione progressiva in serie precostituite (es. Mandati di Pagamento, Buoni d'Ordine, fatture o simili. (DPR 428/1998).

## 1. Elenco documenti soggetti a registrazione particolare e relative modalità di trattamento

**Certificati Medici:** per i certificati medici, inviati dal dipendente all'Ufficio Provinciale, verranno acquisiti solamente i seguenti dati: mittente e oggetto (certificato medico), **non viene digitalizzata l'immagine del certificato in archivio elettronico**, il documento originale verrà consegnato alla Segreteria competente, (codice in materia di protezione dati personali D.Lgs 196/2003).

**Fax:** l'art. 7, comma 3 del DPR 403/1998, ha stabilito che il fax è "documento" a tutti gli effetti di legge, come tale è quindi soggetto a protocollazione.

In seguito, pervenuto l'originale, non si dovrà procedere a nuova registrazione, ma si dovranno riportare tutti i dati della registrazione del documento pervenuto via fax.

**Istanze di esenzione tasse automobilistiche:** Gli allegati alle istanze di esenzione tassa automobilistica presentati da soggetti disabili non verranno digitalizzati. Verranno acquisiti solo i dati necessari per le operazioni di protocollo.

**Documenti Riservati "Personali":** non deve essere aperta la corrispondenza in arrivo, raccomandata, raccomandata a.r., posta celere, con l'indicazione posta **riservata, personale, alla c.a. e simili**.

Tale corrispondenza viene registrata su un registro cartaceo separato dal protocollo informatico e consegnata direttamente all'interessato dopo aver firmato il registro per presa consegna.

Se il destinatario verifica che trattasi di documenti d'interesse della Direzione, li restituisce all'Ufficio di Protocollo per la normale registrazione sul protocollo informatico.

## 15. Stampe

Sarà cura del Servizio Protocollo **stampare giornalmente** il registro di protocollo informatico e **settimanalmente** l'elenco dei protocolli annullati.

## 16. Registro di Emergenza art.63 DPR 445/2000

In caso di indisponibilità del sistema informatico, **il Responsabile del Servizio** autorizza anche attraverso una e-mail, la registrazione manuale del protocollo sul "Registro di Emergenza" ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la procedura informatica Archiflow.

Sul registro sono riportate:

- a) Causa, data ed ora d'inizio dell'interruzione,
- b) Data ed ora del ripristino della funzionalità del sistema,
- c) Estremi del provvedimento di autorizzazione all'uso del **Registro di Emergenza**
- d) Se l'indisponibilità del sistema dura oltre le 24 ore il Responsabile del Protocollo può autorizzare l'uso del Registro di Emergenza fino ad un massimo di una settimana.

Si precisa inoltre che:

la numerazione utilizzata sul Registro di Emergenza (anche a seguito di successive interruzioni) deve garantire l'identificazione dei documenti registrati nel sistema documentario dell'AOO, pertanto è necessario attivare, presso l'Ufficio Provinciale un criterio (numerazione di emergenza) che escluda la doppia numerazione.



Le informazioni dei documenti protocollati in emergenza sono inserite utilizzando un'apposita funzione di recupero dati attivata centralmente alla società ACI-Informatica, responsabile della gestione e manutenzione dei server.

Nella fase di ripristino, al documento è attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, correlato attraverso un'apposita nota sulla scheda "Annotazioni", al numero utilizzato in emergenza.

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

Tutte le informazioni riguardanti il fermo del servizio devono essere fornite in **via ufficiale** dal Responsabile del Servizio di Protocollo dell'Ufficio Provinciale di Catanzaro alla società ACI Informatica, responsabile della gestione e manutenzione dei server.

## **17. Livelli di servizio del Protocollo Informatico.**

Il Servizio Protocollo Informatico, di conseguenza il Responsabile del Servizio, cura che le funzionalità del sistema, in caso di guasto o anomalia, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile ( art. 61, comma 3, lett. d, DPR 445/2000).

Il responsabile della fornitura del servizio protocollo è la società ACI Informatica S.p.A., il fornitore è quindi responsabile del rispetto dei seguenti parametri e valori di soglia.

### ➤ **Continuità del Servizio:**

disponibilità del servizio protocollo informatico nelle 24 ore: **100%** dal lunedì al venerdì.

### ➤ **Tempo di Ripristino:**

nel 99% dei casi di blocco, il servizio protocollo informatico deve ripartire entro **24** ore dal fermo;

nel 1% dei casi di blocco, il servizio protocollo informatico deve ripartire entro **48** ore dal fermo.

### ➤ **Tempestività di comunicazione:**

in caso d'anomalia o malfunzionamento del Servizio Protocollo, il fornitore è tenuto a comunicare, dal momento in cui l'anomalia è accertata, al Responsabile del Servizio il problema riscontrato, la comunicazione può avvenire, anche tramite e-mail, entro 2 ore.

### ➤ **Periodo d'osservazione:**

durante le 24 ore giornaliere dal lunedì al venerdì.

➤ **Periodo di rendicontazione:**

1 mese, solare, consecutivo.

Con riferimento alle procedure di salvataggio dati e conservazione si rimanda al documento “Politiche di Sicurezza per il Protocollo Informatico”.

**Il fornitore deve garantire su tutte le postazioni di protocollazione i tempi di lavoro indicati nel seguente paragrafo:**

**Tempi protocollazione documenti in ARRIVO ed in PARTENZA**

L’attività di acquisizione dati e immagine dei documenti in arrivo ed in partenza avviene attraverso l’attivazione automatica di due maschere: “Indici e Documento “.

Il tempo totale per acquisire i dati, assegnare il documento al personale competente o al Destinatario, timbrare il documento originale e acquisirne l’immagine è di circa 2 minuti.

**18. Piano di Sicurezza e descrizione dell’architettura tecnologica**

E’ stato realizzato il documento “Politiche di Sicurezza per il Protocollo Informatico”, dalla Direzione Sistemi Informativi ACI e trasmesso alla società ACI-Informatica S.p.A. con protocollo numero DSI/0002828 del 26/03/2004.

E’ stato realizzato il documento “Piano di Sicurezza ICT per il Protocollo Informatico **ITD706001 Ver. 1**” comprensivo dell’Analisi del Rischio, da parte della società fornitrice del servizio ACI Informatica S.p.A. nel quale si descrive anche l’architettura tecnologica utilizzata.

I documenti potranno essere visionati solo dopo autorizzazione del Responsabile dei Sistemi Informativi ACI e della Funzione Sicurezza Direzione Sistemi Informativi.