

**AZIENDA SPECIALE REGIONALE  
MOLISE ACQUE**

**MANUALE  
DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO  
INFORMATICO E DEI DOCUMENTI**



<b>1.</b>	<b>DEFINIZIONE E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO PROTOCOLLO</b>		<b>4</b>
	1	Definizioni	
<b>2.</b>	<b>GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI</b>		<b>4</b>
	1	Area organizzativa Omogenea AOO	
	2	Attività per la gestione informatica del protocollo	
	3	Documento amministrativo	
	4	Documento in arrivo	
	5	Documento in uscita	
	6	Documento interno formale	
	7	Documento interno informale	
	8	Documento informatico	
	9	Documento analogico	
	10	Formazione dei documenti	
	11	Formato dei documenti	
	12	Conservazione delle copie del registro informatico di protocollo	
	13	Firma digitale qualificata	
	14	Casella di posta elettronica certificata PEC	
<b>3.</b>	<b>DESCRIZIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE</b>		<b>8</b>
	1	Ricezione di documenti informatici	
	2	Documenti cartacei in arrivo con posta ordinaria	
	3	Rilascio di ricevute attestanti documenti cartacei in arrivo	
	4	Corrispondenza riservata o personale in arrivo	
	5	Gestione documenti cartacei erroneamente pervenuti	
	6	Gestione documenti informatici uscita	
	7	Gestione documenti informatici erroneamente inviate	
	8	Ricezione atti giudiziari	
	9	Archiviazione dei documenti informatici	
	10	Archiviazione dei documenti analogici	
	11	Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo	
	12	Ricezione e trasmissione documento cartaceo a mezzo FAX	
	13	Iter interno per la convalida delle assegnazioni ai responsabili	
<b>4.</b>	<b>REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI</b>		<b>11</b>
	1	Registrazione di protocollo	
	2	Segnatura di protocollo	
	3	Registrazione e segnatura dei documenti ricevuti tramite posta elettronica	
	4	Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo	
	5	Gestione delle emergenze	
	6	Piano di sicurezza informatica	
	7	Gestione delle registrazioni di protocollo con software di protocollo utilizzato	
<b>5.</b>	<b>LIVELLO DI ACCESSO</b>		<b>15</b>
	1	Abilitazione	
	2	Regole di accesso ai documenti	
	3	Modifica delle assegnazioni	
<b>6.</b>	<b>SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI</b>		<b>15</b>

<b>7.</b>	<b>SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE</b>		<b>16</b>
	1	Scenario	
	2	Classificazione dei documenti	
	3	Fascicolazione dei documenti	
	4	Apertura del fascicolo	
	5	Chiusura del fascicolo e/o sottofascicolo	
	6	Processo di assegnazione dei fascicoli	
	7	Repertorio dei fascicoli	
<b>8.</b>	<b>MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE</b>		<b>18</b>
<b>9.</b>	<b>REGOLAMENTI ABROGATI</b>		<b>18</b>
.	<b>ITER PROCEDURALE ALLEGATI SCHEMI</b>		



## 1 – DEFINIZIONE E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI PROTOCOLLO

Il presente manuale, adottato ai sensi della normativa vigente, disciplina le attività di registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti in relazione ai procedimenti amministrativi della Azienda Speciale Regionale Molise Acque inseriti nel sistema di protocollazione, archiviazione e conservazione guidata dagli schemi informatici di cui al software di Società terza.

### 1.1. Definizioni

- il DPR 445 del 28/12/2000 – (art. 50-67) **Testo Unico** delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- Il DPCM del 31/10/2000 - **Regole tecniche** per il protocollo informatico di cui al DPR 20.10.1998, n.428 ;
- La LEGGE 241/90 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Il CAD – Codice dell'Amministrazione Digitale - D. Lgs 7.3. 2005, n. 82;
- RGD – responsabile della gestione documentale, tenuta protocollo informatico, gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- RC – responsabile della conservazione
- Sistema piattaforma digitale di Società Terza – software fornito e gestito da società esterna all'Azienda, utilizzata dagli operatori dell'Azienda stessa

*Per tutte le altre definizioni relative al sistema di conservazione digitale a norma si rimanda al Glossario pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale 59 del 12.03.2014 in atti.*

**norme:** DPR 445/2000 artt. 50-67; • DPCM del 31 ottobre 2000, contenente le Regole tecniche sul protocollo informatico, che all'art.5 prevede la redazione di un Manuale di gestione; • DPCM 3 dicembre 2013 che stabilisce le regole tecniche in materia di sistema di conservazione e le regole tecniche per il protocollo informatico adottato ai sensi dell' art 71 del CAD- prevede l'obbligo per le Pubbliche amministrazioni di "adottare il manuale di gestione ai fini di garantire una corretta ed efficiente gestione documentale; • DPCM 13 novembre 2014 che stabilisce le regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni.

## 2 – GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI

### 2.1 Area organizzativa Omogenea AOO

Per la gestione unica e coordinata dei documenti la Molise Acque, composta dai servizi articolati secondo l'organigramma adottato dall'Azienda - ha un unico sistema di protocollazione pertanto un'unica Area Omogenea Organizzativa (uffici di livello dirigenziale generale e Uffici di Staff ).

### 2.2 Attività per la gestione informatica del protocollo

Per la tenuta del protocollo informatico; per la gestione dei flussi documentali e degli archivi la Molise Acque utilizza una piattaforma informatica fornita da Società terza. Le funzioni all'interno dell'Azienda vengono svolte dal responsabile dell'ufficio protocollo e dal responsabile dell'ufficio SIT – ciascuno per le attività di competenza ed in linea con i compiti previsti dalla

richiamate norme di settore. Il responsabile della conservazione prevista dalla delibera CNIPA (ora Agenzia per l'Italia Digitale) n. 11/2004 e responsabile del servizio informatico territoriale interno, d'intesa con il responsabile della gestione documentale redige il piano per la sicurezza informatica previsto dal citato decreto presidenziale.

Tutto il personale ha accesso al sistema informativo del protocollo, le abilitazioni alle funzioni di protocollazione sono autorizzate dal Direttore Generale, previa richiesta da parte del responsabile dell'Ufficio.

Il sistema di protocollazione è centralizzato per la corrispondenza in entrata e decentrato per la corrispondenza in uscita ed interna.

la registrazione dei documenti in entrata e in uscita attesta, anche giuridicamente, l'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, costituisce l'inizio o la fine di un procedimento amministrativo

### 2.3 Documento amministrativo

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti e acquisiti ai fini dell'attività amministrativa, così come prevede l'art. 1 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

I documenti – nell'ambito del processo di gestione e in base allo stato di trasmissione - si classificano in :

- arrivo
- uscita
- interno

inoltre il documento amministrativo può essere

- informatico
- analogico

### 2.4 Documenti in arrivo

Per documenti in arrivo si intendono i documenti acquisiti dall'ufficio protocollo e provenienti da un diverso soggetto pubblico o privato.

### 2.5 Documenti in uscita

Per documenti in uscita si intendono i documenti – a firma dei dirigenti e prodotti dai dirigenti stessi e/o dai responsabile degli uffici interni - destinati ad essere trasmessi a soggetti pubblici o privati esterni all'Azienda.

I predetti documenti devono riportare i riferimenti della registrazione di protocollo della lettera alla quale si dà riscontro.

### 2.6 Documenti Interni

Per documenti interni si intendono quell'insieme di documenti aventi rilevanza giuridico – probatoria, redatti dal personale adibito nell'esercizio delle proprie funzioni all'interno dell'Azienda - al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e/o esigenze dell'Azienda.

Nella generalità delle fattispecie operative, sono documenti dai quali possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi.

Può includere documenti contenenti indirizzi, interpretazioni, comunicazioni ufficiali ad atti dell'Azienda, indicazioni generali su procedimenti, attività di pianificazione e di programmazione.

Di norma tutta la corrispondenza interna all'Azienda avente carattere formale, deve essere smistata unicamente per via telematica utilizzando l'applicativo di gestione documentale in uso poiché registrata con numero di protocollo in fase di registrazione.

Ove risultasse necessario la trasmissione all'interno dell'Azienda di documenti di tipo analogico il documento deve essere scansionato e registrato al protocollo per l'iter descritto nel precedente articolo .



In riferimento al tipo di supporto, i documenti amministrativi possono essere:

#### 2.7 Documento informatico

Il documento informatico è una rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti come previsto all'art. 20 del CAD.

#### 2.8 Documento analogico

Per documento analogico si intende un documento amministrativo cartaceo anche prodotto con strumenti informatici (lettera prodotta tramite un programma di videoscrittura) e successivamente stampato e scambiato tramite mezzi di comunicazione ordinari (posta ordinaria, raccomandata)

Il documento analogico può essere convertito in documento informatico e conservato digitalmente mantenendo la sua valenza probatoria tramite opportune procedure di conservazione digitale sostitutiva definite dalla normativa esistente.

Un documento analogico unico può essere dematerializzato ai fini dell'archiviazione e della registrazione di protocollo.

Deve essere conservato nel formato originale negli archivi del protocollo.

Il documento deve essere redatto in un solo originale, intendendo per originale il documento nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali (carta intestata, sottoscrizione autografa).

#### 2.9 Formazione dei documenti

I documenti dell'Azienda sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla normativa vigente.

Ogni documento per essere inoltrato all'esterno o all'interno deve avere le seguenti caratteristiche:

- si riferisce ad un solo protocollo
- può interessare più pratiche e fascicoli
- l'oggetto del documento deve essere completo quanto più possibile, chiaro, omogeneo ed attinente all' argomento
- le firme digitali devono essere apposte prima della relativa protocollazione

In via del tutto eccezionale e residuale, possono essere prodotti anche documenti cartacei. In tal caso, il documento, prima della dematerializzazione, sarà siglato con firma autografa da parte dell'istruttore e sottoscritto con firma autografa degli organi aziendale o dei dirigenti.

#### 2.10 Formato dei Documenti

I documenti informatici sono generati, memorizzati ed organizzati tramite l'utilizzo coordinato di appositi software.

Per preservare l'autenticità dei messaggi di posta elettronica si usa lo standard previsto dal sistema informatico.

#### 2.11 Conservazione delle copie del registro informatico di protocollo.

Ai sensi della normativa vigente, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro informatico di protocollo, al termine di ogni giornata lavorativa, o entro il successivo giorno lavorativo, deve essere inviato in conservazione utilizzando la piattaforma in uso presso l'Azienda.

#### 2.12 Firma digitale qualificata

Per l'espletamento delle attività istituzionali, la Molise Acque è dotata di firma digitale basata su un sistema di chiavi crittografiche che consente al titolare e al destinatario di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici (art. 1 DLgs 82/05).

### 2.13 Casella di posta elettronica certificata . (PEC)

La casella di posta elettronica certificata è un sistema gestionale e di comunicazione ai sensi del CAD utilizzabile sia per la trasmissione che per la ricezione. Pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) costituisce l'unico indirizzo telematico della Molise Acque.

In sede di trasmissione la casella è configurata per l'invio ad altri indirizzi PEC, per i quali si riceveranno le ricevute di consegna, o a indirizzi di posta elettronica non certificata, per i quali non si riceveranno le ricevute di consegna.

L'indirizzo PEC della Molise Acque pubblicato sul sito internet delle Pubbliche Amministrazioni è il seguente [protocollo@pec.moliseacque.com](mailto:protocollo@pec.moliseacque.com)

La casella di Posta Elettronica Certificata è accessibile, per la ricezione di documenti, solo dall'ufficio protocollo, come successivamente precisato all'art. 4.3

## 3. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE

### 3.1 Ricezione di documenti informatici

La casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) è accessibile all'ufficio di protocollo che giornalmente provvede alla registrazione a protocollo previa apertura e smistamento del documento e previa verifica della validità e autenticità del mittente, integrità e leggibilità dei documenti stessi da parte dell'utente assegnatario.

Qualora il messaggi di posta elettronica non sia conforme agli standard indicati dalla normativa vigente, la valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quella di una missiva non sottoscritta e comunque valutabile dalla Dirigenza.

Le disposizioni di cui al precedente comma si applicano anche a tutte le caselle di posta elettronica non certificata per consentire ai cittadini l'accesso e la comunicazione dall'esterno.

### 3.2 Documenti cartacei in arrivo con posta ordinaria

La corrispondenza pervenuta quotidianamente a mezzo posta ovvero in forma cartacea viene ritirata dal personale dell'ufficio protocollo, e registrata nel sistema informativo specificando tale modalità di trasmissione.

La corrispondenza in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta e contestualmente assegnata dal responsabile del protocollo e protocollata dall'operatore del protocollo.

I documenti cartacei entrano nel processo di dematerializzazione tramite scansione ed acquisizione di immagine e successivamente inseriti manualmente nel fascicolo del giorno della protocollazione.

### 3.3 Rilascio di ricevute attestanti documenti cartacei in arrivo

Gli operatori dell'ufficio protocollo rilasciano attestazione di avvenuta registrazione a protocollo esclusivamente per i documenti protocollati. L'attestazione conterrà tutti i dati riferibili al documento registrato ed è prodotta dal sistema in uso.

### 3.4. Corrispondenza riservata o personale in arrivo

La corrispondenza personale - individuata con l'apposizione sulla busta " personale/riservata" non viene aperta, ma recapitata al destinatario che valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare l'istituzione, provvederà a restituirla, insieme alla busta d'arrivo, all'ufficio protocollo per la registrazione nei modi sopra descritti.

### 3.5. Gestione documenti informatici uscita

I documenti informatici in uscita vengono generati e gestiti direttamente dagli uffici con mezzi informatici.

Gli stessi sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard previsti della regole tecniche per la conservazione dei documenti al fine di garantire la leggibilità

per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto della struttura del documento.

Il documento informatico viene realizzato dal proponente, firmato digitalmente dagli organi aziendale e/o dai dirigenti e/o RUP, spedito tramite la casella PEC mediante la funzione protocollazione in uscita utilizzando il sistema digitale in uso presso la Molise Acque.

Il sistema permette l'inserimento anche di eventuali allegati.

### 3.6. Gestione documenti informatici erroneamente inviate alle caselle postali PEC

Nel caso in cui pervengono sulla casella di posta elettronica certificata messaggi – da soggetti privati o pubblici - dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente inviati, il messaggio con l'eventuale allegato è restituito al mittente con le seguenti diciture pertinenti:

“SI RESTITUISCE LA DOCUMENTAZIONE PERVENUTA IN QUANTO NON SONO STATI RILEVATI PROFILI DI SPECIFICA COMPETENZA DI QUESTA AZIENDA”;

La restituzione al mittente viene disposta dal dirigente non nota scritta a margine del documento cartaceo stampato successivamente all'avvenuta assegnazione e protocollazione.

### 3.7 Ricezione atti giudiziari

La notifica degli atti giudiziari indirizzati alla Molise Acque avviene:

- a) a mano da parte di un Ufficiale Giudiziario che consegna l'atto all'ufficio protocollo e annota nella relata di notifica il nome e cognome del dipendente al quale ha consegnato l'atto e la data di consegna;
- b) tramite Poste Italiane S.p.A. (L. 890/82 – DLgs 261/1999 art. 4)
- c) tramite PEC da parte degli Avvocati e dei procuratori legali con le modalità prevista dalla legge n. 53 del 1994 precisando che la relata di notificazione trasformata in PDF testuale senza scansione, prima di essere allegata alla PEC deve essere firmata con firma digitale.

La consegna cartacea dell'atto giudiziario segue l'iter già indicato per la posta in arrivo.

L'atto giudiziario, pervenuto tramite PEC, segue l'iter già indicato.

### 3.8 Archiviazione dei documenti informatici

I documenti sono resi disponibili agli utenti appena terminata l'operazione di protocollazione e di assegnazione da parte del responsabile del protocollo.

L'accesso alle informazioni è garantito da parametri di sicurezza definiti dal sistema.

### 3.7. Archiviazione dei documenti analogici

I documenti ricevuti in formato analogico (cartaceo), vengono acquisiti in formato immagine attraverso un processo di scansione e resi immediatamente disponibili agli utenti.

I documenti in originali unici dovranno essere conservati nel loro formato originale e conservati nell'archivio cartaceo.

### 3.8. Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo

Vengono esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti di cui all' articolo 53, comma 5, del DPR 445/2000 e precisamente

- Gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione;
- Note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- Materiale statistico;
- Atti preparatori interni;
- Giornali, riviste, materiale pubblicitario, stampe varie, plichi di libri, dépliant,;
- Biglietti augurali, inviti a manifestazioni e documenti di occasione varie che non attivino procedimenti amministrativi.





### 3.9 Iter interno per la convalida delle assegnazioni ai responsabili.

Il dirigente può convalidare, modificare o integrare le assegnazioni effettuate dal responsabile del protocollo tramite appositi menù del sistema informativo.

Le eventuali modifiche o integrazioni delle assegnazioni vengono gestite con l'avvio manuale dell'endoprocedimento.

## 4. REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI

### 4.1 Registrazione di protocollo

Su ogni documento ricevuto o spedito è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Essa certifica l'acquisizione o la spedizione in data certa di ciascun documento prodotto o ricevuto, indipendentemente dalla loro regolarità non verificabile da parte del responsabile del protocollo ma rientrante nelle attività proprie del responsabile del procedimento.

La registrazione di protocollo di un documento è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi.

I requisiti necessari per ciascuna registrazione di protocollo sono riportati nel sistema di protocollazione guidata che genera automaticamente il numero di protocollo attribuito al documento una volta definiti tutti i campi.

L'insieme delle registrazioni effettuate costituisce il registro di protocollo.

Ogni registrazione di protocollo è generata nel momento in cui l'operatore conferma l'inserimento, dopo l'inserimento dei dati obbligatori relativi al documento; il sistema genera un numero di protocollo ed attribuisce automaticamente la data e il numero di protocollo, e genera l'etichetta / segnatura da apporre sul documento registrato.

### 4.2 Segnatura di protocollo

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

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile

La segnatura di protocollo avviene attraverso l'apposizione di una etichetta sulla prima pagina dell'originale.

Alla registrazione del documento segue immediatamente la segnatura; entrambe costituiscono un'unica e contestuale operazione.

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei è eseguibile immediatamente dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita in modo da acquisire con l'operazione di scansione, come immagine, anche il segno sul documento associato in automatico con il codice a barre trascritto sull'etichetta.

È vietata la stampa di due o più etichette se non debitamente e formalmente giustificata nell'apposito campo previsto nel programma in uso presso l'Azienda

### 4.3. Registrazione e segnatura dei documenti ricevuti tramite posta elettronica

La posta elettronica certificata (P.E.C.) è un sistema di posta elettronica che consente al mittente l'invio certificato di un documento e che fornisce, di rimando, una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione e della sua ricezione da parte del destinatario.

Ne consegue che la ricezione di documenti tramite questo mezzo ha la stessa validità legale della ricezione tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

Il sistema riceve e visualizza tutte le mail certificate che pervengono all'indirizzo e ne consente la protocollazione attribuendo un numero di protocollo univoco mediante la segnatura.

I documenti informatici al termine delle operazioni di assegnazione, registrazione e segnatura di protocollo sono memorizzati nel sistema in modo non modificabile se non nell'oggetto per una ricerca nel tempo del documento.

#### 4.4. Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo.

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate, eccezionalmente e previa autorizzazione RGD a seguito di motivata richiesta scritta o per iniziativa dello stesso responsabile.

L'operazione di annullamento è eseguita dal sistema in uso – in forma guidata - previa descrizione in appositi campi della motivazione

Solo il predetto responsabile o eventuali suoi delegati sono autorizzati ad annullare i numeri di protocollo.

Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione

Nella richiesta di annullamento va specificato il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

Il sistema di protocollo e di gestione documentale permette a qualunque utente abilitato la modifica dei dati inseriti, ad eccezione dei dati registrati dal sistema in forma immutabile (numero, data di protocollo e data di arrivo del documento) La modifica va operata principalmente nelle ipotesi di errore materiale compiuto nell'immissione dei dati.

Ogni operazione compiuta su ciascuna scheda di protocollo viene puntualmente registrata nella storia del protocollo, tali registrazioni restano indissolubilmente legate alla scheda di protocollo e non possono essere cancellate, conservando permanentemente in memoria i motivi, la data, l'ora e l'autore degli interventi.

Il sistema registra l'avvenuta rettifica, la data e il soggetto che è intervenuto, oltre agli estremi del provvedimento di autorizzazione con la motivazione.

#### 4.5. Gestione delle emergenze

Il RGD deve assicurare, in caso di interruzione del servizio di protocollo, lo svolgimento delle operazioni di protocollazione su apposito registro di emergenza.

Le informazioni relative ai documenti protocollati attraverso il registro di emergenza, vengono reinserite nel sistema informatico, al ripristino dello stesso, utilizzando un'apposita funzione di registrazione dei protocolli di emergenza.

#### 4.6. Piano di sicurezza informatica

La sicurezza informatica dell'Azienda è garantita dalla Società terza erogatrice del servizio di fornitura e gestione della piattaforma digitale sulla quale opera il sw protocollo in base ai privilegi di ciascun utente.

La dirigenza assicura l'applicazione della normativa sulla tutela della riservatezza dei dati poiché tutti gli operatori coinvolti e adibiti nell'attività di gestione documentale e protocollazione sono identificati tramite una propria utenza e password personali.

Gli operatori dell'ufficio protocollo e tutto il personale adibito alle attività indirette, si impegnano a rispettare il codice per il trattamento dei dati personali ed a non divulgare eventuali informazioni sensibili, in accordo con la vigente normativa sulla privacy.

Gli operatori del protocollo preposti all'apertura ed alla registrazione della corrispondenza è autorizzato al trattamento dei dati personali.

#### 4.7 Gestione delle registrazioni di protocollo con il software di protocollo utilizzato

Le registrazioni di protocollo informatico, l'operazione di signature e la registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione sono effettuate attraverso un software fornito e gestito da Società terza.



Il sistema di sicurezza terza garantisce la protezione di tali informazioni sulla base dell'architettura del sistema informatico, sui controlli d'accesso e sui livelli di autorizzazione previsti.

### **Casi particolari di Registrazione**

#### **Documenti anonimi**

I documenti anonimi, come tali individuati ai sensi dell'art. 8, comma 4 e 141 del codice di procedura penale, sono inviati al Dirigente che ne effettua una valutazione:

-se ritiene che contengano dati o informazioni di interesse dell'amministrazione, li invia agli uffici competenti (per le ulteriori eventuali determinazioni) che decidono se registrarli nel protocollo generale;

-se ritiene che non contengano dati rilevanti dal punto di vista amministrativo, non vengono registrati nel protocollo.

#### **Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi**

La corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dall'interessato o da persona da questi delegata è protocollata al momento della presentazione dando ricevuta dell'avvenuta consegna con gli estremi della segnatura di protocollo emessa dal Software.

#### **Protocolli urgenti**

La richiesta di protocollare urgentemente un documento è collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario.

Solo in questo caso il responsabile del protocollo si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività.

Tale procedura viene osservata sia per i documenti in arrivo che per quelli in uscita, raccomandando, per questi ultimi, che non devono essere protocollati anticipatamente documenti diversi dall'originale (ad esempio bozze del documento).

#### **Protocollazione dei messaggi di posta elettronica**

Considerato che il sistema di posta elettronica non certificata non consente una sicura individuazione del mittente, è responsabilità del dirigente valutare l'opportunità di protocollare questa tipologia di corrispondenza. In questo caso l'e-mail viene stampata e trattata come un documento analogico tradizionale.

#### **Valutatività della protocollazione**

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati.

## **5 LIVELLI DI ACCESSO**

---

### **5.1 Abilitazione**

L'abilitazione degli utenti interni all'azienda al sistema viene effettuata dal responsabile dell'ufficio informatico eventualmente con il supporto della ditta terza fornitrice del Software applicativo. Gli utenti interni all'azienda accedono al sistema tramite le credenziali rilasciate dal predetto ufficio in base al profilo di autorizzazioni assegnato. Al momento del primo accesso il sistema richiede il cambio della password ricevuta.

6

### **5.2 Regole di accesso ai documenti**

L'accesso ai documenti è regolato dal sistema di autorizzazioni (profilo di abilitazione degli utenti) e dai criteri di assegnazione agli uffici da parte della dirigenza.

Ciascun utente come sopra abilitato può accedere solo ai documenti assegnati.

### 5.3 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata, l'utente che riceve il documento, rifiuta il documento affinché venga correttamente assegnato all'ufficio competente. L'ufficio protocollo provvederà alla riassegnazione. Il sistema di gestione informatica del protocollo tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione nell'iter di workflow applicativo.

## 6 SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI

L'attività di smistamento consiste nell'inviare un documento protocollato all'ufficio competente.

Con l'assegnazione si conferisce la competenza del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico individuato tramite nome utente/username.

Effettuato lo smistamento e l'assegnazione da parte del responsabile dell'ufficio protocollo e responsabile dell'attività documentale, il responsabile del procedimento accetta e prende in carico il documento a lui assegnato.

L'Assegnazione può essere effettuata per conoscenza o per competenza.

L'ufficio competente è incaricato della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento garantendone la fascicolazione.

I documenti ricevuti, devono essere protocollati e contestualmente assegnati entro le 24 ore dal momento in cui sono pervenuti, salvo che vi siano, entro detto lasso di tempo, uno o più giorni non lavorativi; in questo caso l'operazione di protocollazione avviene entro le 24 ore dall'inizio del primo giorno lavorativo successivo.

Qualora non possa essere effettuata la registrazione di protocollo nei tempi sopra indicati si provvede a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza previa motivata valutazione, che autorizza l'addetto al protocollo a differire le operazioni relative agli altri documenti.

## 7 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE

### 7.1 Scenario

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio si avvale del piano di classificazione - titolare ALLEGATO - .

La Molise Acque adotta il titolare con atti formali

Il titolare viene utilizzato tenendo conto dei flussi documentali dipendenti dai procedimenti e dalle prassi seguiti dall'Azienda nell'espletamento delle funzioni istituzionali.

Tutti i documenti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono riuniti in fascicoli o cartelle.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento e conservato.

L'originale del documento analogico viene inserito nel fascicolo del giorno di registrazione e custodito in apposito archivio.

Il documento informatico viene gestito dall'ufficio utente che si fa carico di gestire le pratiche di propria competenza creando specifici fascicoli; qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, il soggetto preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo o pratica, ai fini della conservazione dei documenti informatici. Un documento può essere assegnato ad un solo fascicolo informatico, la formazione di un nuovo fascicolo informatico avviene attraverso l'operazione di creazione utilizzando l'iter guidato del sistema in uso.

il responsabile di ufficio provvede alla fascicolazione nei modi sopra definiti.

### 7.2 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni ed alle competenze della Molise Acque.

Essa è eseguita a partire dal titolare di classificazione.

I fascicoli possono essere :

- cartacei: laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato cartaceo;
- informatici: laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato elettronico;
- ibridi: nel caso in cui la documentazione riguardante la pratica sia stata formata da documenti prodotti, in originale, sia in formato cartaceo e protocollati che in formato elettronico.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolare.

### 7.3 Fascicolazione dei documenti

I documenti registrati nel sistema informatico e/o classificati sono riuniti in fascicoli.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento.

I documenti sono inseriti all'interno di ciascun fascicolo o, all'occorrenza, sottofascicolo.

### 7.4 Apertura del fascicolo

Quando un documento dà luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo il responsabile del procedimento assegnatario può provvedere all'apertura di un nuovo fascicolo la cui operazione comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali.

### 7.5 Chiusura del fascicolo e/o sottofascicolo

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento della pratica.

### 7.6 Processo di assegnazione dei fascicoli

Quando un nuovo documento viene recapitato all'ufficio assegnatario per competenza abilitato all'operazione di fascicolazione stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatizzato, se il documento stesso debba essere ricollegato ad un affare o procedimento in corso, e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente, oppure se il documento si riferisca ad un nuovo affare o procedimento per cui sia necessario aprire un nuovo fascicolo.

Il fascicolo può essere condiviso con altri uffici solo per conoscenza restando in capo all'originario assegnatario ogni funzione di gestione del procedimento inerente il documento inserito nel fascicolo.

### 7.7 Repertorio dei fascicoli

Il repertorio dei fascicoli, ripartito per ciascun titolo del titolare, è lo strumento di gestione e di reperimento dei fascicoli.

La struttura del repertorio rispecchia quella del titolare di classificazione e quindi varia in concomitanza con l'aggiornamento di quest'ultimo.

Mentre il titolare rappresenta in astratto le funzioni e le competenze che l'Azienda esercita in base alle proprie attività come da legge e statuto, il repertorio dei fascicoli rappresenta in concreto le attività svolte e i documenti prodotti in relazione a queste attività.

## 8 MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta; introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche apportate negli allegati da parte della dirigenza.

## 9      REGOLAMENTI ABROGATI

Con l'entrata in vigore del presente Manuale sono annullati tutti i regolamenti interni all'amministrazione nelle parti contrastanti con lo stesso.

Il presente regolamento è operativo dalla data di registrazione al protocollo e smistato a tutti i responsabile degli uffici interni mediante to do list .

