



Ragioneria
Generale
dello Stato

*MANUALE DI GESTIONE
DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO E DELLA
GESTIONE DOCUMENTALE
(versione 3.1)*

*AOO: UFFICIO CENTRALE DEL BILANCIO PRESSO IL MINISTERO
DEGLI AFFARI ESTERI
E DELLA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE*

Firma del responsabile della gestione documentale

Dott.ssa Paola Noce

PREMESSA	2
1. AMBITO DI APPLICAZIONE	4
1.1 DESCRIZIONE E INDIVIDUAZIONE DELLA AOO	4
1.2 DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	4
2. TIPOLOGIE DOCUMENTALI E MODALITÀ DI CIRCOLAZIONE	5
2.1 DISTINZIONE DEI DOCUMENTI IN BASE ALLO STATO DI TRASMISSIONE.....	5
2.2 DOCUMENTI IN INGRESSO.....	6
2.2.1 Trattazione Dei Documenti Analogici/Cartacei In Ingresso – Ricezione Atti Giudiziari	6
2.2.2 Trattazione Dei Documenti Informatici In Arrivo Sulle Caselle Di Pec O Istituzionali Della RGS	
UCB MAE	8
2.2.3 Trattazione Dei Documenti Cartacei Erroneamente Pervenuti	8
2.2.4 Trattazione Dei Documenti Informatici Erroneamente Inviati Alle Caselle Pec O Pei.....	9
2.2.5 Rilascio Di Ricevute Attestanti Documenti Cartacei In Arrivo	9
2.3 DOCUMENTI IN USCITA.....	9
3. REGISTRAZIONE E SEGNATURA DEI DOCUMENTI IN INGRESSO	11
3.1 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....	11
3.1.1 La Registrazione dell'Oggetto	12
3.2 SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI CARTACEI	12
3.3 REGISTRAZIONE E SEGNATURA DEI DOCUMENTI RICEVUTI TRAMITE POSTA ELETTRONICA	13
4. FLUSSO DEI DOCUMENTI PROTOCOLLATI IN INGRESSO ED ASSEGNATI ALL'UFFICIO RPA	13
4.1 PROTOCOLLI URGENTI	13
5. IL REGISTRO DI PROTOCOLLO	14
5.1 REGISTRO D'EMERGENZA.....	14
5.2 DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE.....	14
5.3 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	14
6. CLASSIFICAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI IN INGRESSO NELL'ARCHIVIO CORRENTE E GESTIONE DEI FASCICOLI	15
6.1 TITOLARIO O PIANO DI CLASSIFICAZIONE	15
6.2 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....	16
6.3 FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI	16
7. GESTIONE IN SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI	17
7.1 PRINCIPI GENERALI.....	17
7.2 MISURE GENERALI DI SICUREZZA PER LA GESTIONE DOCUMENTALE.....	17
7.3 FORMAZIONE DEI DOCUMENTI - ASPETTI DI SICUREZZA	17
7.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI - ASPETTI DI SICUREZZA.....	18
7.5 COMPONENTE ORGANIZZATIVA DELLA SICUREZZA	18
7.5.1 Componente Fisica.....	18
7.5.2 Componente Logica e Infrastrutturale.....	19
7.5.3 Gestione della Riservatezza.....	19
7.5.4 Trasmissione dei Documenti Dnformatici - Aspetti di Sicurezza.....	19
7.5.5 Accesso ai Documenti Informativi - Aspetti di Sicurezza	19
7.5.6 Profili di Accesso.....	20
7.5.7 Modalità di Gestione delle Utenti e dei Relativi Profili di Accesso.....	20
7.5.8 Utenti Interni	20
7.5.9 Utenti Esterni	20
7.5.10 Manutenzione Ordinaria ed Aggiornamenti.....	20
8. INDICE DEGLI ALLEGATI	21

Premessa

Il presente Manuale è stato redatto in applicazione delle seguenti norme:

- DPR 445/2000 artt. 53-66;
- DPCM 3 dicembre 2013, recante “Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005” che prevede all'articolo 5 l'obbligo per le Pubbliche amministrazioni di adottare il manuale di gestione.

Il Manuale di gestione descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. In particolare, vengono indicate le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre alla gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi dell'Ufficio centrale del bilancio presso il Ministero degli affari esteri e la cooperazione internazionale.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa. Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento/spedizione di un documento.

Il Manuale è stato redatto e sottoscritto dal Responsabile della gestione documentale.

E' rivolto ai dirigenti, ai funzionari, agli operatori di protocollo ed agli istruttori delle pratiche quale strumento di lavoro e di riferimento per la gestione dei documenti, degli affari e dei procedimenti amministrativi, in tutte le fasi di vita della documentazione ed anche a soggetti esterni che si interfacciano con l'AOO.

Il Manuale di gestione:

- costituisce uno strumento di analisi e revisione del modello organizzativo dell'Amministrazione;
- descrive le fasi operative per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, e per ogni operazione individua responsabili e strumenti operativi;
- disciplina le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione dei documenti, conservazione, consultabilità dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio preposto.

I criteri e le regole adottate per queste attività hanno come obiettivo la promozione del miglioramento dell'azione amministrativa, di favorire l'accesso alla documentazione e alla trasparenza delle attività e di garantire la memoria documentaria dell'Amministrazione.

Sarà cura del Responsabile del Servizio pubblicare il manuale sul sito intranet e aggiornarlo quando vi sono innovazioni normative o regolamentari

Di seguito si riportano gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- AOO - Area Organizzativa Omogenea;
- UO - Unità organizzativa;

- MdG - Manuale di Gestione del protocollo informatico, gestione documentale e degli archivi;
- RPA - Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- RGD - Responsabile della gestione documentale;
- UOP - Unità Organizzative di registrazione di Protocollo - rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo;
- UU - Ufficio Utente - un ufficio dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal servizio di protocollo informatico; ovvero il soggetto, destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo nei campi opzionali.

Per la gestione dei documenti, l'amministrazione ha adottato un modello organizzativo di tipo distribuito, istituendo al suo interno le Aree Organizzative Omogenee (AOO) elencate nell'**allegato 4**.

All'interno di ciascuna AOO il sistema di protocollazione è unico.

In ogni AOO è istituito una struttura per la tenuta del protocollo informatico e la gestione dei flussi documentali.

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

1.1 Descrizione e individuazione della AOO

Il presente Manuale si applica all'Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata "Ufficio centrale del Bilancio presso il Ministero degli Esteri e della Cooperazione Internazionale", individuata dall'acronimo RGS UCB - MAE che è composta dall'insieme degli UU (Ufficio Utente – cioè l'ufficio dell'AOO che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico; e che è anche il soggetto destinatario del documento, così come risulta dalla segnatura di protocollo).

La RGS UCB - MAE è inserita nell'Indice Pubbliche Amministrazioni, con i relativi identificativi e recapiti di posta elettronica. Nell'attuale assetto la RGS UCB - MAE è articolata negli Uffici Utente riportati nell'**allegato 1**. Nel medesimo allegato sono riportati la denominazione, il codice identificativo della AOO e l'insieme degli UU che la compongono. L'allegato 1 è suscettibile di modifica in caso di inserimento di nuovi UU o di riorganizzazione dei medesimi. Le modifiche sono proposte ai vertici dell'amministrazione dal RGD (Responsabile della Gestione Documentale) d'intesa con il responsabile del sistema informativo e con il responsabile della tutela dei dati personali. L'amministrazione si riserva la facoltà di autorizzare, in via transitoria e del tutto eccezionale, altri UU allo svolgimento dell'attività di protocollazione. Tale "decentramento" da un punto di vista operativo segue le indicazioni stabilite nel presente Manuale e sarà sottoposto al controllo del responsabile del protocollo informatico.

1.2 Descrizione del sistema di registrazione di protocollo

All'interno della RGS UCB - MAE è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, che è funzionalmente individuato nell'Ufficio I.

Al coordinamento del Servizio è posto il Responsabile della gestione documentale (RGD) la cui nomina e i compiti sono descritti nell'**allegato 2**.

Il sistema di protocollazione all'interno della RGS UCB - MAE è unico. Tutto il personale dell'AOO ha accesso, per protocollazione e ricerca settoriale, al sistema informativo del protocollo, le abilitazioni alle funzioni di protocollazione sono autorizzate, previa richiesta del responsabile dell'Ufficio, dal RGD che ha anche il compito di vigilare sulla corretta esecuzione delle attività.

Il sistema di protocollo informatico utilizzato per la gestione documentale è l'applicativo Protocollo RGS, raggiungibile tramite la URL <http://ProtocolloRGS.tesoro.it> (**allegato 5**).

All'interno della RGS UCB-MAE, il sistema di protocollazione è di tipo misto (**allegato 4**):

- centralizzato per la corrispondenza in entrata;
- decentrato per la corrispondenza in uscita.

La registrazione dei documenti in entrata e in uscita fa fede, anche giuridicamente, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento che costituisce l'inizio o la fine di un procedimento amministrativo.

2. TIPOLOGIE DOCUMENTALI E MODALITÀ DI CIRCOLAZIONE

Prima di entrare nel merito delle tipologie documentarie, occorre caratterizzare l'oggetto di scambio: *il 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.

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

- **Versione informatica di documenti analogici**

Per versione informatica di un documento analogico si intende una copia del documento prodotta su supporto informatico tramite scansione dello stesso. La normativa prevede che le copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico debbano essere poste in essere mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia. Tale certificazione di processo è garantita dalle dotazioni tecniche e dagli strumenti applicativi messi a disposizione dal sistema ProtocolloRGS.

I documenti informatici contenenti copia di atti pubblici, scritture private e documenti in genere, compresi gli atti e documenti amministrativi di ogni tipo formati in origine su supporto analogico, spediti o rilasciati dai depositari pubblici autorizzati e dai pubblici ufficiali, hanno piena efficacia, ai sensi degli articoli 2714 e 2715 del codice civile, se ad essi è apposta o associata, da parte di colui che li spedisce o rilascia, una firma digitale o altra firma elettronica qualificata. La loro esibizione e produzione sostituisce quella dell'originale

Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono estratte, se la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, con dichiarazione allegata al documento informatico e asseverata secondo le regole tecniche stabilite ai sensi dell'*articolo 71*.

Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico nel rispetto delle regole tecniche di cui all'*articolo 71* hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono tratte se la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.

- **Documenti Informatici**

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti; l'art. 20 del decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, "Codice dell'amministrazione digitale" recita: "Il documento informatico da chiunque formato, la memorizzazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici conformi alle regole tecniche di cui all'articolo 71 sono validi e rilevanti agli effetti di legge, ai sensi delle disposizioni del presente codice".

Le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi dell'articolo 71 del predetto D.L.vo 82/2005 e successive modificazioni.

2.1 Distinzione dei documenti in base allo stato di trasmissione

In base allo stato di trasmissione i documenti si distinguono in:

- Documento in ingresso (mittente esterno e destinatario interno): si intende un documento acquisito dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni e proveniente da un diverso soggetto pubblico e privato;
- Documento in uscita (mittente interno e destinatario esterno): si intende un documento che ha rilevanza informativa e/o giuridico-probatoria prodotto dagli UO che costituiscono l'AOO, nell'esercizio delle proprie funzioni e indirizzati a un diverso soggetto pubblico e privato;

- Documento interno, cioè scambiato tra UO (il mittente è interno come il destinatario): esso può essere distinto in:
 - a) documento di preminente carattere informativo (appunti, memorie, comunicazioni e documenti di lavoro di rilevanza meramente informativa scambiati tra le UO o tra dipendenti) che di norma non devono essere protocollati;
 - b) documento di carattere giuridico-probatorio redatto per documentare fatti, azioni amministrative intraprese o qualsiasi altro documento dal quale possono nascere diritti, doveri o aspettative legittime di terzi (lettere di incarico, missioni, comunicazioni, etc.) che deve essere protocollato secondo le disposizioni previste nel Manuale di gestione e fascicolato con gli altri documenti nel fascicolo di pertinenza.

2.2 Documenti in ingresso

Per documenti in ingresso si intendono i documenti acquisiti dalla RGS UCB - MAE nell'esercizio delle proprie funzioni e provenienti da un diverso soggetto pubblico e privato. Essi possono essere acquisiti in formato analogico o telematico in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento cartaceo/analogico può essere ricevuto:

- a) a mezzo posta convenzionale o corriere;
- b) a mezzo posta raccomandata;
- c) per telefax (solo per comunicazioni con interlocutori privati) o telegramma;
- d) con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso delegata all'Ufficio di corrispondenza interno all'amministrazione.

Un documento informatico può essere recapitato:

- a) a mezzo posta elettronica certificata, istituzionale o convenzionale;
- b) su supporto rimovibile quale, ad esempio, *CD ROM, DVD, floppy disk, tape, pen drive*, etc, consegnato direttamente o inviato per posta convenzionale o corriere.

• Posta elettronica certificata (PEC)

La RGS UCB - MAE utilizza la PEC, ai sensi del CAD, in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili a terzi ad ogni effetto di legge.

La casella PEC istituzionale è utilizzabile sia per la trasmissione che per la ricezione.

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 RGS UCB - MAE è pubblicato sul sito internet delle Pubbliche Amministrazioni "<http://www.indicepa.gov.it/>" e sul sito istituzionale MEF.

2.2.1 Trattazione dei documenti analogici/cartacei in ingresso – Ricezione Atti giudiziari

La corrispondenza in arrivo è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta e la busta, qualora presente, si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali.

I documenti su supporto cartaceo, qualunque sia la modalità con cui sono pervenuti alla RGS UCB – MAE, seguono il seguente iter:

1. consegna della corrispondenza direttamente all'UOP da parte del commesso, che la ritira presso l'Ufficio Postale Interno ovvero a mano, da parte degli interessati;
2. accettazione da parte dei funzionari del predetto ufficio, i quali in prima istanza verificano che il destinatario sia un Ufficio della RGS UCB – MAE, e in caso di disguido, segnalano la circostanza al Dirigente dell'Ufficio I, per gli ulteriori seguiti;
3. apertura delle buste;
4. apposizione del timbro di ricezione da parte dell'UOP, con l'indicazione della data di arrivo sia sul documento che sulle eventuali cartoline A/R raccomandate;
5. registrazione, segnatura, assegnazione della corrispondenza sul sistema ProtocolloRGS, da parte dell'UOP agli Uffici della RGS UCB-MAE in base alle indicazioni ricevute, ovvero, qualora presenti, in base agli automatismi impostati sul sistema;
6. smistamento in cartelle intestate ai singoli Uffici e recapito al RGD, il quale prende visione e sigla i singoli documenti anche ai fini dell'assegnazione definitiva all'ufficio competente;
7. recapito delle cartelle contenenti i documenti protocollati ai competenti Dirigenti di ciascun Ufficio.

• **Ricezione atti giudiziari**

La notifica degli atti giudiziari indirizzati alla RGS UCB - MAE avviene nei modi seguenti:

- a) a mano, da parte di un Ufficiale Giudiziario dell'UNEP Corte d'Appello di Roma che consegna l'atto ad un funzionario della Segreteria del Direttore dell'UCB-MAE e annota nella relata di notificazione il nome e cognome dell'impiegato a cui ha consegnato l'atto e la data di consegna;
- b) tramite Poste Italiane S.p.A. che, nonostante la liberalizzazione dei servizi postali, fornisce in esclusiva i servizi inerenti le notificazioni, a mezzo posta, di atti giudiziari (L. 890/82 ; D.lgs n. 261/1999 art. 4);
- c) tramite PEC da parte dell'Avvocato a condizione che:
 - sia in possesso di casella PEC comunicata all'Ordine di appartenenza e di firma digitale;
 - l'indirizzo PEC del mittente e del destinatario della notifica siano presenti nei pubblici elenchi (art. 3 bis n. 1 legge 21 gennaio 1994 n. 53.);
 - il campo "OGGETTO" della PEC dovrà obbligatoriamente indicare, così come previsto dall'art. 3 bis comma 4 della L. 53/94, la seguente frase: notificazione ai sensi della legge n. 53 del 1994;
 - nella RELATA DI NOTIFICAZIONE (creata con word, open office ecc. trasformata, senza scansione, direttamente in PDF testo e firmata digitalmente) siano inseriti: nome, cognome ed il codice fiscale dell'avvocato notificante; la denominazione e ragione sociale del destinatario; l'attestazione di conformità (eventuale) di cui al comma 2 dell'art. 3 bis L. 53/94; la relata di notificazione trasformata in PDF testuale senza scansione, prima di essere allegata alla PEC, deve essere "firmata" con firma digitale p7m.

Nella fase poi di protocollazione dell'atto giudiziario pervenuto tramite PEC l'operatore di protocollo provvederà a registrare e segnare la relata di notificazione telematica.

- ***Corrispondenza riservata o personale in arrivo***

La corrispondenza personale, (intendendo con tale termine quella dove sulla busta sia indicato esclusivamente il nominativo di un dipendente dell'Ufficio) non viene aperta, bensì l'UOP provvede a consegnare la busta cartacea al destinatario, che ne valuta il contenuto e, nel caso dovesse riguardare l'Istituzione, provvede a restituirla, insieme alla busta d'arrivo, allo stesso UOP per la nuova assegnazione.

L'Ufficio di protocollo procede all'apertura della corrispondenza personale soltanto nel caso in cui, preventivamente, sia stato autorizzato dagli interessati.

La corrispondenza personale indirizzata, oltre all'UOO RGS UCB-MAE, anche ad un dipendente dell'Ufficio, viene recapitata alla Segreteria del Direttore che provvede, attraverso l'apposita funzionalità presente nel sistema ProtocolloRGS, a registrare il documento come "Riservato" e ad assegnarlo al destinatario.

2.2.2 Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle di PEC o istituzionali della RGS UCB - MAE

Le caselle di Posta Elettronica Certificata e istituzionali costituiscono l'indirizzo virtuale di tutti gli uffici della RGS UCB - MAE dove ricevere le comunicazioni telematiche esterne provenienti dalle altre AOO Dipartimentali (documenti ufficiali protocollati), da altre Amministrazioni e da cittadini ed imprese in possesso a loro volta di caselle di Posta certificata o posta elettronica ordinaria (PEO).

Le caselle di PEC e posta istituzionale, configurate sull'applicativo di gestione documentale ProtocolloRGS, limitatamente ai documenti in ingresso sono accessibili agli operatori specificatamente individuati che, giornalmente, provvedono ad aprire, leggere, smistare, registrare, segnare, classificare ed assegnare agli uffici competenti i messaggi o i documenti pervenuti.

I documenti dematerializzati, possono essere protocollati direttamente dal sistema Protocollo RGS qualora associati ad automatismi prestabiliti.

2.2.3 Trattazione dei documenti cartacei erroneamente pervenuti

Nel caso in cui pervengano erroneamente documenti indirizzati ad altri soggetti, si possono verificare le seguenti possibilità:

1. busta indirizzata ad AOO della stessa Amministrazione:
 - si invia all'AOO competente a trattare la materia oggetto del documento;
 - se la busta viene aperta per errore, la stessa viene inviata all'AOO destinataria, apponendo sulla stessa la dicitura "pervenuta ed aperta per errore";
2. busta indirizzata ad altra Amministrazione:
 - si restituisce direttamente all'ufficio destinatario della lettera, tramite l'Ufficio Postale interno;
 - se la busta viene aperta per errore, il documento è reimbustato dagli addetti UOP e inviato all'Amministrazione corretta tramite l'Ufficio Postale;
3. busta indirizzata all'AOO:

- se la busta è indirizzata all'AOO/ RGS UCB – MAE, ma da un esame del documento inviato non risulta alcuna competenza in carico alla stessa, il documento è comunque protocollato in entrata, poi, dopo aver esaminato il contenuto della missiva e fatta una ricerca atta a individuare l'Amministrazione competente a trattare la materia, si trasmette il documento, accompagnato da lettera di trasmissione, all'AOO o Dipartimento o Ministero competente; nel caso di difficoltà ad individuare l'Amministrazione competente, il documento, con lettera di trasmissione, viene restituito al mittente tramite mezzo postale;
4. busta indirizzata genericamente al MEF:
- se il destinatario non è chiaramente indicato sulla busta, cioè manca sia il Livello 1- RGS RGS UCB – MAE - sia il Livello 2- Ufficio, si procede comunque all'apertura della stessa, si esamina il contenuto del documento al fine della sua assegnazione o meno ad un Ufficio dell'AOO/RGS UCB – MAE.

2.2.4 Trattazione dei documenti informatici erroneamente inviati alle caselle PEC o PEI

Nel caso in cui pervengano su una delle caselle di posta elettronica certificata o istituzionale messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente inviati, si procede, tramite l'applicativo ProtocolloRGS, nel modo seguente:

- se è possibile reperire l'indirizzo PEC del destinatario, l'operatore addetto, su indicazione del Dirigente provvede ad inoltrare il messaggio, con l'eventuale allegato, all'indirizzo corretto mettendone in conoscenza il mittente,
- in caso di difficoltà a reperire l'indirizzo corretto del destinatario, il messaggio con l'eventuale allegato è restituito al mittente con le seguenti diciture pertinenti: *“Si restituisce la documentazione pervenuta con la email cui si riscontra, in quanto non sono stati rilevati profili di specifica competenza di questo Ufficio.”*

2.2.5 Rilascio di ricevute attestanti documenti cartacei in arrivo

Questa AOO è organizzata per ricevere documenti cartacei, consegnati a mano dagli interessati o dai loro delegati, attraverso l'Ufficio di corrispondenza interno (par. 2.2 - d). Nel caso in cui sia richiesto dagli utenti il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio che lo riceve è autorizzato ad apporre il timbro dell'AOO con la data d'arrivo su una copia del documento pervenuto.

2.3 Documenti in uscita

• Spedizione documenti analogici/cartacei

Ogni documento cartaceo in partenza va di norma redatto in due esemplari, cioè un originale e una minuta, le regole per la determinazione dei contenuti e della struttura del documento sono definite dalla dirigenza ai sensi dell'art. 4, comma 2, del D.L.vo 165/2001.

- Per originale si intende il documento nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali (carta intestata, sottoscrizione, ecc.), da trasmettere al destinatario.

- Per minuta si intende il secondo esemplare del documento riportante il timbro di individuazione del firmatario, conservato «agli atti», cioè nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo trattato.

I documenti così formati seguono il seguente iter:

- registrazione di protocollo, segnatura di protocollo, classificazione e fascicolazione da parte dell'utente dell'Ufficio competente;
 - consegna all'UOP dell'originale per la spedizione tramite il servizio postale di riferimento o via camminatore;
 - inserimento della minuta nel fascicolo, previa acquisizione del timbro "Spedito" sulla stessa, apposto dall'UOP.
- ***Spedizione tramite FAX***

A norma di legge, l'invio e la ricezione di documenti tramite fax sono da considerarsi validi solo nella corrispondenza con interlocutori privati (non appartenenti alla P.A.).

I documenti inviati via fax sono corredati da una copertina (fax cover) di accompagnamento su cui vengono riportati i seguenti dati: nominativo dell'AOO/ RGS UCB - MAE e dell'Ufficio mittente, il nominativo del destinatario e suo numero di fax, oggetto dell'invio, numero di pagine di cui è composto il fax inclusa la copertina, eventuali note (p.es.: in caso di ricezione difettosa o fax non leggibile richiamare il numero tel..... in questo caso viene riportato il numero di chi materialmente ha effettuato la spedizione).

La spedizione tramite fax è valida e la spedizione dell'originale viene effettuata solo nei casi necessari, quindi può essere sufficiente produrre un solo originale, che resterà agli atti dell'Ufficio, sul quale viene riportata l'annotazione "inviato via fax".

- ***Spedizione dei documenti informatici***

Presso la RGS UCB - MAE i documenti informatici in uscita sono formati con mezzi informatici che soddisfano i requisiti di legge. Essi sono prodotti dagli utenti degli Uffici della RGS UCB - MAE e seguono le stesse regole per la determinazione dei contenuti e della struttura dei documenti definite dal predetto art. 4, comma 2, del D.L.vo 165/2001. Anche per i documenti informatici valgono le stesse regole di formazione dei documenti in formato cartaceo.

I documenti informatici sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura; essi, indipendentemente dal software utilizzato sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard come previsto dalle 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 e della struttura del documento (art. 3, comma 2, DPCM 13/01/2004).

Il documento informatico principale, cioè quello che dovrà essere firmato digitalmente e protocollato, una volta realizzato viene inserito per la firma nella sezione "Libro Firma" e successivamente spedito tramite la casella PEC della RGS UCB - MAE integrata con il sistema ProtocolloRGS mediante la funzionalità "protocollazione in uscita". All'interno del documento in uscita è presente, inoltre, la sezione "Allegati" all'interno della quale è possibile inserire gli eventuali allegati.

Il sistema di gestione documentale prevede l'archiviazione sostitutiva di questi documenti e la possibilità di esibirli a richiesta. Le ricevute di trasmissione (accettazione/avvenuta consegna) dei documenti informatici inviati tramite PEC vengono visualizzate all'interno del protocollo in uscita nella sezione "Allegati".

Il servizio è assicurato da un certificatore iscritto nell'elenco pubblico tenuto dall'AGID.

3. REGISTRAZIONE E SEGNAURA DEI DOCUMENTI IN INGRESSO

Ogni documento ricevuto dalla RGS UCB – MAE, dal quale possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, è soggetto a registrazione obbligatoria (tranne per quelli esclusi, di cui all'**allegato 6**), così come previsto dall'art. 5 - comma 5 del DPR n. 445 del 28/12/2000, tramite l'Applicativo.

- **Unicità del protocollo informatico**

Nell'ambito di questa AOO il registro di protocollo e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo sono unici.

La numerazione si chiude il 31 dicembre di ogni anno e ricomincia il primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche (art. 57 del testo unico)

Non è consentito prenotare numeri di protocollo per documenti non ancora disponibili e non è consentita la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

La documentazione che non è stata registrata sul sistema di gestione documentale viene considerata giuridicamente inesistente presso l'Amministrazione.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

3.1 **Registrazione di protocollo**

Per registrazione si intende l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo strettamente giuridico-probatorio, essa certifica l'acquisizione o la spedizione in data certa di ciascun documento prodotto o ricevuto, indipendentemente dalla loro regolarità, verificata in un secondo tempo dai Responsabili dei relativi procedimenti.

Tutti gli operatori abilitati al sistema di gestione documentale sono tenuti alla riservatezza.

Ogni registrazione di protocollo è generata nel momento in cui l'operatore, avendo inserito i dati obbligatori relativi al documento che sta protocollando, conferma l'inserimento: il sistema genera un nuovo numero di protocollo ed attribuisce automaticamente la data e il numero di protocollo, tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi.

Ciascuna registrazione produce un apposito record sul sistema che viene accodato ad un database.

Ogni registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati facoltativi.

- **Dati obbligatori:**

- 1) il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- 2) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- 3) l'Ufficio e l'utente protocollante (assegnati automaticamente dal sistema);

- 4) il mittente per i documenti ricevuti e il destinatario per i documenti in partenza registrati in forma non modificabile;
- 5) l'oggetto del documento che, in forma chiara e sintetica, deve esprimere ciò di cui si parla nella documentazione, e nel quale devono essere riportati tutti i dati utili per le successive ricerche;
- 6) l'impronta informatica - per i soli documenti informatici - che è costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto (assegnato automaticamente dal sistema).

• **Dati facoltativi:**

- 1) la data di arrivo, (che differisce da quella di protocollo solo nei casi di cui al successivo paragrafo 5.2)
- 2) la data e il numero di protocollo dell'Amministrazione mittente per i documenti ricevuti;
- 3) la descrizione sintetica degli allegati;
- 4) il mezzo di ricezione e di spedizione (ad es. se si tratta di raccomandata e ecc.);
- 5) l'annotazione "ricevuto per conoscenza" eventualmente da inserire nel campo note.

L'insieme di tali elementi è denominato "Registrazione".

3.1.1 La registrazione dell'oggetto

L'oggetto è il principale campo di ricerca strutturata e quindi deve essere registrato con attenzione.

La necessità di porre attenzione alla registrazione di questo importante campo della protocollazione nasce dall'esigenza di effettuare la ricerca dei documenti registrati a protocollo in maniera rapida e sicura.

3.2 Segnatura di protocollo dei documenti cartacei

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

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

A norma di legge, la segnatura deve prevedere almeno:

- il numero di protocollo;
- la data di protocollo;
- l'identificazione in forma sintetica dell'AOO.

La segnatura sul documento cartaceo in arrivo viene posta, di norma, attraverso un timbro datario ad hoc su cui sono riportate le seguenti informazioni minime previste:

- numero progressivo di protocollo riportato a penna;
- data;
- identificazione sintetica dell'AOO.

3.3 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.

Sono preposti ad aprire i messaggi di posta elettronica certificata solo gli utenti configurati sul sistema con il ruolo "Operatore Email" o "Utente Segreteria" e esplicitamente abilitati alla visualizzazione delle caselle e-mail su cui operare.

Il sistema ProtocolloRGS riceve e visualizza tutte le mail certificate che pervengono all'indirizzo della RGS UCB - MAE e ne consente la protocollazione attribuendo un numero di protocollo univoco mediante la segnatura contenente tutte le informazioni previste dalla legge apposta sul documento principale.

Normalmente la PEC è formata da 1 o più file: un messaggio elettronico e gli eventuali documenti (file) allegati.

Le estensioni e le dimensioni dei file accettate dalle caselle PEC della RGS UCB - MAE sono riportate **nell'allegato 7** del presente Manuale.

La registrazione è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio sia ad uno dei file ad esso allegati.

I documenti informatici al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile.

4. FLUSSO DEI DOCUMENTI PROTOCOLLATI IN INGRESSO ED ASSEGNATI ALL'UFFICIO RPA

I documenti protocollati in formato cartaceo o digitale vengono assegnati agli Uffici in base alle loro competenze.

Fatti salvi i documenti assegnati direttamente agli utenti sulla base di automatismi predeterminati, il Responsabile di ogni Ufficio della RGS UCB - MAE, o un funzionario dallo stesso delegato, è tenuto ad effettuare, quotidianamente, tramite il pulsante "Competenza", il controllo dei protocolli assegnati al Servizio stesso in stato "da eseguire" per provvedere a:

- 1) eseguire una verifica di congruità del documento, in base alle competenze dell'Ufficio e successivamente ad assegnarlo all'utente che dovrà lavorare la pratica;
- 2) trasferire, tramite la funzione "Riassegna", all'Ufficio Mittente il documento non di propria competenza e che comunque non sia stato espressamente indirizzato all'Ufficio stesso o ad altro Ufficio della RGS UCB - MAE.

Il sistema di gestione informatica del protocollo tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando nella maschera delle attività l'identificativo dell'utente che effettua le operazioni, la data e l'ora di esecuzione delle stesse.

4.1 Protocolli urgenti

L'evento eccezionale della richiesta di protocollare urgentemente un documento deve essere collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario che dovrà essere previamente valutata ed autorizzata dal RGD.

5. IL REGISTRO DI PROTOCOLLO

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendente dalla regolarità del documento stesso ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti.

Il registro di protocollo è inoltre soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

L'applicativo ProtocolloRGS, provvede alla creazione in formato PDF, del registro di protocollo giornaliero. Con apposita funzione, tale documento viene reso imm modificabile attraverso una firma digitale tecnica ed inviato in conservazione.

5.1 Registro d'emergenza

Nelle situazioni di emergenza in cui non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni documento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato Registro di emergenza (R. E.).

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

Nel concreto, si tratta di utilizzare un file Excel fornito dall'assistenza ProtocolloRGS, denominato «registro di emergenza» non collegato alla rete. Ogni documento è individuato dal numero assegnato nel registro di emergenza, data di registrazione, numero di protocollo (es. N.1 R. E./registro emergenza, N.2 R. E., ecc.).

Ripristinata la piena funzionalità del sistema, il Responsabile del Servizio gestione documentale, o il suo sostituto, provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura, poi provvederà a riversare le registrazioni effettuate sul registro d'emergenza nel registro unico di protocollo informatico. Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza è attribuito un nuovo numero di protocollo, seguendo senza soluzioni di continuità la numerazione del protocollo unico raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione del relativo protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo unico recheranno, pertanto, due numeri: uno del protocollo di emergenza e uno del protocollo unico.

5.2 Differimento dei termini di registrazione

I documenti ricevuti da RGS UCB-MAE vengono di norma registrati sul sistema di gestione documentale il giorno stesso di arrivo, salvo eventi di carattere straordinario indipendenti dall'organizzazione dell'Ufficio.

5.3 Annullamento delle registrazioni di Protocollo

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo per motivate e verificate ragioni.

Solo il responsabile del Servizio gestione documentale, o un suo delegato, è autorizzato ad annullare la registrazione di protocollo. Tale Responsabile sul Protocollo RGS è identificato nel ruolo di "*Titolare del registro*". Al responsabile o al sostituto vanno trasmesse via e-mail le richieste contenenti il numero di protocollo da annullare, i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato riprotocollato correttamente, l'indicazione

del nuovo numero di protocollo attribuito al documento nonché il cognome e nome dell'operatore che ha richiesto l'annullamento.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo rimangono memorizzate nel registro informatico per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora, l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo, registrati in un apposito campo. Nella registrazione di protocollo, infatti, devono apparire in forma ben visibile, oltre agli elementi indicati, anche data e l'ora dell'annullamento.

6. CLASSIFICAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI IN INGRESSO NELL'ARCHIVIO CORRENTE E GESTIONE DEI FASCICOLI

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario, vedi **allegato 8**) cioè di quello che si suole definire "*sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti*".

Il piano di conservazione, collegato con il titolare ed elaborato tenendo conto dei flussi documentali dipendenti dai procedimenti e dalle prassi seguiti dall'AOO nell'espletamento delle funzioni istituzionali, definisce i tempi di conservazione dei documenti e dei fascicoli nella sezione di deposito dell'archivio.

Il titolare e il piano di conservazione sono predisposti, verificati e/o confermati antecedentemente all'avvio delle attività di protocollazione informatica e di archiviazione, considerato che si tratta degli strumenti che consentono la corretta formazione, gestione e archiviazione della documentazione dell'amministrazione.

Spetta ai vertici dell'amministrazione medesima adottare il titolare e il piano di conservazione con atti formali.

6.1 Titolare o Piano di Classificazione

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'AOO.

Il piano di classificazione (titolario) della RGS UCB - MAE si suddivide in voci di livello 1, livello 2 ed eventualmente livello 3.

Le voci di livello 1 individuano funzioni primarie e di organizzazione della AOO (macrofunzioni); i successivi livelli individuano specifiche competenze che rientrano concettualmente nelle macrofunzioni (livello 1), articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero rovesciato.

Il titolare è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze della AOO, soggette a modifiche in forza delle leggi e dei regolamenti del MEF.

L'aggiornamento del titolare compete esclusivamente al vertice dell'amministrazione, su proposta del RGD.

La revisione anche parziale del titolare viene proposta dal RGD quando è considerata necessaria e/o opportuna.

Dopo ogni modifica del titolare, il RGD provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Il titolare non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione. Viene garantita la storicizzazione delle variazioni di titolare e la

possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolario vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica di una voce viene riportata la data di introduzione e la data di variazione.

Di norma le variazioni vengono introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo titolario e valgono almeno per l'intero anno.

6.2 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze della AOO RGS UCB-MAE.

Essa è eseguita a partire dal titolario di classificazione facente parte del piano di conservazione dell'archivio.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dagli Uffici della RGS UCB - MAE, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolario.

Mediante la classificazione si assegna al documento, oltre al codice completo dell'indice di classificazione (Livello 1, 2 e 3, se previsto), il numero del fascicolo.

All'interno della RGS UCB - MAE le operazioni di classificazione sono demandate all'Ufficio Utente incaricato della trattazione della pratica.

6.3 Fascicolazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e/o classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, devono essere riuniti in fascicoli, denominati "Pratiche".

All'atto della registrazione automatica dei protocolli il sistema ProtocolloRGS prevede la creazione di un nuovo fascicolo elettronico. In alternativa, dopo la registrazione manuale del protocollo e prima della chiusura dello stesso, l'utente competente può tramite l'attività "Fascicola" inserire il protocollo e tutti i documenti ad esso collegati in una Pratica

All'interno di ciascun Ufficio Utente della RGS UCB - MAE sono individuati gli addetti alla organizzazione e tenuta delle Pratiche "attive" e alla conservazione dei documenti al loro interno. Generalmente i responsabili della conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente sono gli stessi RPA in servizio presso gli uffici assegnatari delle pratiche che ne garantiscono la tempestiva reperibilità.

7. GESTIONE IN SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI

7.1 Principi generali

Di seguito sono riportate le misure di sicurezza adottate nel sistema per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'accesso ai documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

Le misure di sicurezza in tale ambito garantiscono che:

- le informazioni e i dati siano disponibili, integri e protetti secondo il loro livello di riservatezza;
- gli atti, i documenti e i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base all'evoluzione tecnologica, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta e della gestione.

Le credenziali di accesso al sistema unico di autenticazione del MEF (SSO), rappresentate dal nome utente e dalla password, rappresentano il riconoscimento univoco del dipendente, in base ai requisiti di sicurezza.

7.2 Misure generali di sicurezza per la gestione documentale

Le misure generali tecniche e organizzative inerenti alla gestione documentale sono le seguenti:

- protezione periferica della Intranet del Dipartimento;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente della RGS UCB - MAE, di una credenziale di identificazione interna (utente), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di accesso;
- cambio delle password con frequenza periodica durante la fase di esercizio;
- gestione del servizio con particolare riferimento sia all'esecuzione e alla gestione delle copie di back-up dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino applicativo del sistema informatico;
- gestione, a cura del responsabile dei sistemi informativi, d'intesa con il responsabile della sicurezza, delle copie di back-up dei dati e dei documenti;
- gestione delle situazioni di emergenza da parte di un gruppo di risorse interne qualificate (*task force*);
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi.

7.3 Formazione dei documenti - Aspetti di sicurezza

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici gestiscono:

- l'identificabilità della Direzione e del soggetto che ha formato il documento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi della normativa vigente;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della Direzione, con altre AOO e con soggetti esterni.

I documenti sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

I documenti informatici prodotti dalla RGS UCB - MAE sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard al fine di garantire la leggibilità mediante altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento. Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità, la sua riservatezza e la validazione temporale, il documento è sottoscritto con firma digitale.

7.4 Gestione dei documenti informatici – Aspetti di sicurezza

Il sistema di gestione documentale che custodisce i documenti informatici è configurato in modo tale da consentire:

- l'accesso esclusivo al server del sistema ProtocolloRGS in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Nella gestione dei documenti informatici il sistema ProtocolloRGS:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- garantisce la registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente l'accesso in sicurezza alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

7.5 Componente organizzativa della sicurezza

Questa sezione si riferisce alle attività svolte nell'ambito del sistema ProtocolloRGS. In particolare, la definizione delle misure di sicurezza nell'ambito del sistema è proposta dalle strutture di sicurezza informatica, d'intesa con il RGD o suoi delegati.

7.5.1 Componente fisica

Il controllo degli accessi ai luoghi fisici in cui sono custodite le risorse infrastrutturali di RGS UCB - MAE e le relative misure di sicurezza sono regolati mediante accesso alla sede tramite badge del MAECI rilasciato per i dipendenti e per gli ospiti previa identificazione.

7.5.2 Componente logica e infrastrutturale

La componente logica e infrastrutturale dei sistemi di sicurezza gestiscono l'integrità, la riservatezza, la disponibilità e il non ripudio dei dati, delle informazioni e delle trasmissioni.

Dal punto di vista architettuale la sicurezza è gestita dalle seguenti componenti:

- architettura *multi-layer*: consente di tenere separati i livelli funzionali di presentazione (*presentation layer*), dell'applicazione (*application layer*) e dei dati (*data layer*);
- i file dei documenti sono accessibili solo tramite il server di application layer.

Dal punto di vista applicativo la sicurezza è gestita dalle seguenti componenti:

- gestione di un insieme di profili di accesso attraverso i quali è possibile definire nel dettaglio cosa un utente può e non può fare nel sistema;
- possibilità di definire la visibilità dei documenti a livello di Registro, di tipologia documentale e di singolo documento;
- log applicativo delle attività svolte sul sistema con tracciamento di ogni operazione eseguita sui documenti/protocolli ("log eventi utente").

7.5.3 Gestione della riservatezza

Il sistema ProtocolloRGS è in grado di gestire la riservatezza secondo due modalità:

- Registrazione di un documento su apposito "Registro Riservato" il cui accesso è consentito solo alle utenze esplicitamente abilitate;
- Registrazione - impostata come "riservata" tramite apposita funzione - di un documento su "Registro Ufficiale". In questo caso, l'accesso al protocollo è consentito solo all'utente assegnatario e alle utenze con il ruolo "Utente Segreteria".

7.5.4 Trasmissione dei documenti informatici – Aspetti di sicurezza

Come previsto dalla normativa vigente in materia di amministrazione digitale, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Per garantire al soggetto ricevente la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza, l'integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata, di norma, la firma digitale e la posta elettronica certificata a disposizione dei soggetti coinvolti nello scambio dei messaggi.

7.5.5 Accesso ai documenti informatici – Aspetti di sicurezza

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso nominali (utente e password) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del sistema ProtocolloRGS.

Le politiche di composizione, di aggiornamento e di sicurezza delle password sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie.

Le password di accesso al sistema sono gestite all'interno di una struttura dati crittografata e accessibile soltanto da un processo di sistema.

7.5.6 Profili di accesso

I profili di accesso al sistema ProtocolloRGS sono suddivisi secondo le seguenti categorie (**allegato 5**):

- Operatore di Protocollo
- Responsabile di protocollo
- Gestore della casella
- Amministratore
- Amministratore di AOO
- Operatore di Protocollo
- Operatore Mail
- Utente
- Utente Documentale
- Utente URP
- Utente Segreteria
- Superutente
- Titolare del Registro
- Responsabile del Registro
- Capo Servizio/Facente funzione
- Firmatario
- Delegato

7.5.7 Modalità di gestione delle utenze e dei relativi profili di accesso

Al fine di procedere alla gestione delle utenze, il RGD o suo delegato, sulla base delle richieste scritte pervenute, richiede al servizio di assistenza la creazione e/o la disattivazione delle utenze con profilo di accesso stabilito.

7.5.8 Utenti interni

Ciascun utente interno di ProtocolloRGS può accedere solamente ai documenti a lui assegnati, ovvero assegnati all'Ufficio di appartenenza.

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono definiti dal RGD, o da suoi delegati.

7.5.9 Utenti esterni

L'accesso al sistema ProtocolloRGS da parte di soggetti esterni non è consentito.

7.5.10 Manutenzione ordinaria ed aggiornamenti

Allo scopo di garantire la continuità del servizio, si prevede un piano di manutenzione programmata del sistema, che ne riduce al minimo le alterazioni e ne preserva la funzionalità.

In assenza di specifiche inefficienze, l'aggiornamento del software è rilasciato per rispondere ad esigenze frutto di modifiche o novità in ambito normativo.

Il responsabile del sistema (SOGEI) ha cura di far mantenere un archivio delle diverse versioni del software e dei relativi programmi necessari alla fruizione dei documenti.

Per quanto riguarda i dispositivi di firma digitale utilizzati, è tenuta traccia della relativa scadenza associata a ciascuno di essi.

Indice degli allegati

- Allegato 1 - Organigramma dell'UCB presso il MAECI nell'ambito del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato
- Allegato 2 - Atto di nomina del Responsabile della gestione documentale
- Allegato 3 - Atto di nomina del vicario del RGD
- Allegato 4 - Articolazione della AOO
- Allegato 5 - Sistema di gestione documentale ProtocolloRGS
- Allegato 6 - Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di Protocollo
- Allegato 7 - Estensioni e dimensioni dei file accettati dal sistema ProtocolloRGS
- Allegato 8 - Titolario di classificazione dei documenti