A.N.AC.
Autorità Nazionale Anticorruzione

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO

1 PRINCIPI GENERALI ED ORGANIZZATIVI ---- 3
1.1 Premesse ---- 3
1.2 Riferimenti normativi ---- 3
1.3 Definizioni ---- 3
1.4 Modello Organizzativo ---- 4
1.5 Responsabilità del Manuale di Gestione ---- 4
1.6 Caratterizzazione dell'Area Organizzativa Omogenea ---- 5
1.7 Servizio per la Gestione informatica del Protocollo ---- 5
1.8 Casella di posta elettronica ---- 5
2 *CARATTERISTICHE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO* ---- 7
2.1 Unicità del protocollo informatico ---- 7
2.2 Registro giornaliero di protocollo ---- 7
3 TIPOLOGIE DI DOCUMENTO ---- 8
3.1 Documento analogico ---- 8
3.2 Documento informatico ---- 8
3.3 Documento in ingresso ---- 8
3.4 Documento in uscita ---- 9
3.5 Documento interno ---- 9
4 DESCRIZIONE DELLA LAVORAZIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE ---- 10
4.1 Ricezione dei documenti informatici ---- 10
4.2 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale ---- 10
4.3 Errata ricezione di documenti analogici ---- 11
4.4 Errata ricezione di documenti digitali ---- 11
4.5 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici ---- 11
4.6 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei ---- 11
4.7 Ricezione e trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax ---- 11
4.8 Termini per la registrazione di protocollo ---- 12
4.9 Differimento dei termini di registrazione ---- 12
4.10 Diritto di accesso e tutela dei dati personali ---- 12
6 REGOLE DI ASSEGNAZIONE E SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI ---- 13
6.1 Regole generali ---- 13
6.2 Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato digitale ---- 13
6.3 Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato cartaceo ---- 13
6.4 Registrazione e segnatura di protocollo dei documenti ricevuti ---- 14
6.5 Modifica delle assegnazioni ---- 15
6.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo ---- 15
8 GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN USCITA ---- 16
8.1 Regole generali ---- 16
10 *TRATTAMENTO DELLE VARIE TIPOLOGIE DI CORRISPONDENZA* ---- 19
10.1 Indicazioni operative ---- 19
10.2 Corrispondenza riservata ---- 19
10.3 Documenti indirizzati nominalmente al personale dell'A.N.AC. ---- 19
10.4 Corrispondenza di particolare rilevanza ---- 20
10.5 Corrispondenza soggetta a registrazioni particolari ---- 20
- Documentazione di gare d'appalto o concorsi ---- 20
- Documentazione registrata attraverso altri sistemi informativi ---- 20

- **Documenti anonimi o non firmati ---- 20**
- **Documenti con più destinatari ---- 20**
- **Protocollazione di un numero consistente di documenti ---- 21**
- **Protocolli urgenti ---- 21**
- **Integrazioni documentarie ---- 21**
- **Posta elettronica convenzionale ---- 21**

11 REGISTRO DI EMERGENZA ---- 22

11.1 Indicazioni operative ---- 22

12 *SICUREZZA* ---- 23

12.1 Piano per la sicurezza informatica ---- 23

12.2 Abilitazione per l'accesso all'uso del sistema di protocollo informatico ---- 23

13 *SISTEMA DI CONSERVAZIONE E FASCICOLAZIONE* ---- 24

13.1 Pre-classificazione e classificazione dei documenti ---- 24

13.2 Fascicolazione dei documenti ---- 25

14 RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEL PROCESSO DI GESTIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE IN INGRESSO ---- 28

14.1 Flow-chart del processo di gestione del documento in ingresso ed in uscita ---- 28

14.2 Matrice della responsabilità ---- 31

ALLEGATI ---- 32

1 PRINCIPI GENERALI ED ORGANIZZATIVI

1.1 Premesse

Il DPCM del 3 dicembre 2013 - recante "Regole tecniche per il protocollo informatico", adottato ai sensi dell'art. 71 del d.lgs. 82/2005 e smi - Codice Amministrazione Digitale – prevede l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di cui all'art. 2 del d.lgs. n. 165/2001 di "adottare il manuale di gestione di cui all'articolo 5, su proposta del Responsabile della gestione documentale"(art. 3).

Il presente Manuale di gestione del protocollo informatico è stato redatto in applicazione della normativa vigente, in particolare il DPR 445/2000 artt. 50-67; il d.lgs. 82/2005, artt. 40-44 bis; il DPCM 31 ottobre 2013, il d.lgs 179/ 2016.

In coerenza con il quadro normativo di riferimento il Manuale di gestione è volto a disciplinare - mediante l'elencazione di indicazioni puntuali - le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, dei documenti sia cartacei sia digitali dell'Autorità Nazionale Anticorruzione "di seguito denominata" A.N.AC., pertanto è destinato alla più ampia diffusione e conoscenza, soprattutto del personale interno.

Tali attività sono finalizzate ad assicurare la identificazione e la reperibilità dei documenti amministrativi formati o acquisiti dall'Autorità nell'ambito dell'esercizio delle proprie attività istituzionali.
In tale ottica, il protocollo informatico assume un ruolo strategico e realizza le condizioni operative per una efficace ed efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno, anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa, configurandosi come lo strumento per attuare concretamente i principi previsti dalla legge 241/1990.

1.2 Riferimenti normativi

Ai fini del presente Manuale si intende per:
CAD: il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 – Codice dell'Amministrazione Digitale e successive modificazioni.
Regole tecniche per la conservazione: il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 , recante "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005".
Regole tecniche per il protocollo: il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 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 ,
Testo Unico: il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445 – Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
Codice in materia di protezione dei dati personali: d.lgs. 20.06.2003 n. 196.
Codice dei beni culturali: d.lgs. 22.1.2004, n. 42 recante codice dei beni culturali e del paesaggio.

1.3 Definizioni

Al fine di agevolare la comprensione del documento si riportano gli acronimi utilizzati:
AOO - Area Organizzativa Omogenea quale insieme di funzioni e di strutture che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell'articolo 50, comma 4, del Testo Unico;

MdG - Manuale di Gestione del protocollo informatico e gestione documentale;

RPA - Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dirigente e/o il funzionario che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;

Servizio Protocollo – Servizio espletato da personale A.N.AC. addetto alla gestione dei flussi documentali in ingresso;

RSP – Responsabile del Servizio di Protocollo;

RP - Responsabile dell'Ufficio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;

UOP –Unità Organizzative di registrazione di Protocollo - Uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo in uscita;

UO – Unità Organizzative – Uffici Dirigenziali in cui si articola l'AOO;

PEC - Posta Elettronica Certificata;

Sistema di protocollo informatico - l'applicativo sviluppato o acquisito dall'amministrazione per implementare il servizio di protocollo informatico.

1.4 Modello Organizzativo

Le procedure previste nel presente Manuale disciplinano in particolare:

⇨ la ricezione da parte del Servizio Protocollo della documentazione in entrata, la successiva assegnazione agli uffici competenti e al Responsabile del procedimento amministrativo;

⇨ la gestione della corrispondenza in uscita dagli uffici dell'Autorità;

⇨ la classificazione dei documenti sulla base di un titolario di classificazione, volta ad assicurare una stratificazione ordinata dell'archivio;

⇨ la formazione dei fascicoli, prodromica ad una corretta ed efficiente gestione archivistica.

Il sistema di protocollazione dell'Autorità è centralizzato per la corrispondenza in entrata, mentre è decentralizzato per la corrispondenza in uscita.

Nello specifico, il Servizio Protocollo svolge i compiti di UOP principale dell'A.N.AC. per la corrispondenza in entrata, invece la corrispondenza in uscita viene protocollata e classificata dall'Unità Organizzativa competente per materia del documento.

La scelta di un modello decentrato - riguardo alla protocollazione in uscita - risiede nell'esigenza di attribuire autonomia agli Uffici, anche in ragione della numerosità degli atti prodotti dal personale dell'A.N.AC. nell'ambito delle proprie competenze, e trasmessi a soggetti esterni.

Orbene, il personale assegnato al Servizio Protocollo provvede alla ricezione ed all'apertura della posta, nonché alla segnatura, classificazione ed assegnazione del documento all'Ufficio competente, secondo la procedura descritta al capitolo V.
I responsabili dei procedimenti amministrativi dei singoli Uffici provvedono ad implementare la fascicolazione dei documenti in arrivo.

1.5 Responsabilità del Manuale di Gestione

Responsabile dell'aggiornamento del presente Manuale è il dirigente del Servizio Protocollo.

Tutte le strutture organizzative dell'Autorità, pertanto, devono segnalare tempestivamente al Servizio Protocollo ogni evento suscettibile di incidere sull'operatività ed efficacia del Manuale medesimo, al fine

di prendere gli opportuni provvedimenti in ordine all'eventuale modifica e/o integrazione della procedura stessa.

1.6 Caratterizzazione dell'Area Organizzativa Omogenea

Per la gestione dei documenti, è stata individuata un'unica Area Organizzativa Omogenea, denominata "A.N.AC.", che dispone della casella di posta certificata: protocollo@pec.anticorruzione.it

Le UO in cui si articola l'AOO sono individuate nell'atto di organizzazione delle aree e degli uffici dell'A.N.AC. in attuazione della delibera n. 1196 del 23 novembre 2016 "Riassetto organizzativo dell'Autorità Nazionale Anticorruzione a seguito dell'approvazione del Piano di riordino e delle nuove funzioni attribuite in materia di contratti pubblici e di prevenzione della corruzione e della trasparenza, e individuazione dei centri di responsabilità in base alla missione istituzionale dell'Autorità" (che sostituisce interamente il precedente assetto scaturito dalla delibera n.143 del 30 settembre 2014)).

1.7 Servizio per la Gestione informatica del Protocollo

Ai sensi dell'art. 61, comma 3, del Testo Unico, il Servizio Protocollo svolge i seguenti compiti:

- abilitare il personale dell'A.N.AC. all'utilizzo del Protocollo Informatico definendo per ciascuno di essi il tipo di funzioni, distinguendo tra abilitazione alla consultazione e alla visione generale;
- garantire il rispetto delle disposizioni del D.P.R. n°445/2000 durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo di cui all'articolo 53 del D.P.R. n° 445/2000;
- curare le funzionalità del sistema di protocollo informatico di comune accordo con i servizi di gestione dei sistemi informativi affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza attraverso i servizi di gestione dei sistemi informativi in luoghi sicuri e diversi da quello in cui viene custodito il suddetto sistema (art. 62 e 63 del D.P.R. n° 445/2000);
- richiedere all'Ufficio competente la predisposizione del piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso e alla conservazione dei documenti informatici;
- garantire la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dall'A.N.AC. attraverso l'adozione dei formati standard previsti dalla normativa vigente;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- autorizzare con provvedimenti *ad hoc* le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo (art. 54 del D.P.R. n° 445/2000);
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.
- provvedere all'aggiornamento del Manuale e alla conoscenza dei suoi contenuti all'interno dell'Autorità.

1.8 Casella di posta elettronica

La casella di Posta Elettronica Certificata Istituzionale (protocollo@pec.anticorruzione.it), pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), è accessibile - per la ricezione di documenti - solo

all'Ufficio Protocollo, mentre per la manutenzione e la gestione tecnica è accessibile agli uffici informatici dell'A.N.AC.

Ogni Ufficio è dotato di mail istituzionale non certificata; le mail sono riportate nel sito istituzionale sezione "Trasparenza" secondo quanto stabilito dal D.L. 33/2013.

2 *CARATTERISTICHE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO*

2.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea A.N.AC. il registro di protocollo è unico ed è gestito dal Servizio Protocollo.

Il registro del protocollo è atto pubblico di fede privilegiata che certifica le informazioni connesse all'elenco dei protocolli registrati nell'arco di uno stesso giorno. Tale registro soggiace alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa in materia.

Il registro è generato automaticamente dal sistema di protocollo informatico che attribuisce a ciascun documento registrato il numero e la data di protocollazione. Ai sensi dell'articolo 57 del Testo Unico il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva; si conclude il 31 dicembre di ogni anno ed inizia il 1 gennaio dal numero 0000001.

Ogni numero di protocollo si riferisce esclusivamente ad un unico documento.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale o informatica di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se collegati tra loro.

A seguito dell'introduzione del protocollo unico per garantire la corretta classificazione e organizzazione dei documenti viene adottato un unico titolario di classificazione.

Il protocollo fa fede, anche con valore giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, pertanto la documentazione non registrata presso il Servizio Protocollo viene considerata giuridicamente inesistente presso l'A.N.AC.

2.2 Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo si genera quotidianamente, mediante produzione automatica, su supporto informatico, dell'elenco dei protocolli e delle informazioni ad essi connesse, registrati nell'arco di un giorno. Al fine di garantire l'immodificabilità del contenuto, ai sensi dell'art.7, comma 5, delle Regole tecniche per il protocollo informatico, il registro giornaliero di protocollo viene trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione dei documenti.

3 TIPOLOGIE DI DOCUMENTO

3.1 Documento analogico

A norma dell'art. 1, lett. A DPR 445/2000 per documento analogico si intende la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Il documento analogico è prodotto con strumenti analogici (es. a mano, macchina da scrivere, ecc.) o con strumenti informatici (es. lettera scritta con Word, ecc.). L'originale è cartaceo e dotato di firma autografa.

3.2 Documento informatico

Per documento informatico si intende la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. (art. 20 CAD).

L'A.N.AC. ai sensi dell'art. 40 e 71 del C.A.D. forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici.

Qualsiasi documento deve riportare un solo protocollo e può fare riferimento a più fascicoli.

Le firme necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in uscita devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Il documento deve consentire l'identificazione dell'A.N.AC. attraverso le seguenti informazioni ai sensi dell'art. 12 delle Regole Tecniche del protocollo informatico:

a) la denominazione e il logo

b) l'indirizzo completo

c) il codice fiscale

d) l'indicazione completa dell'ufficio che ha prodotto il documento corredata dai numeri di telefono ed indirizzo di posta elettronica.

Il documento, inoltre, deve recare almeno le seguenti informazioni:

a) il luogo di redazione del documento;

b) la data (giorno, mese, anno);

c) il numero di protocollo;

d) l'oggetto del documento;

e) il numero degli allegati (se presenti);

f) se trattasi di documento informatico, la firma elettronica qualificata da parte del RPA;

g)se trattasi di documento cartaceo, la sigla autografa da parte del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale.

3.3 Documento in ingresso

I documenti in ingresso sono tutti gli atti aventi rilevanza giuridico probatoria prodotti da soggetti esterni ed acquisiti dall'A.N.AC. nell'esercizio delle sue funzioni.

I documenti informatici sono recapitati a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata, per telefax (attraverso fax server), su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, tape, pen drive, etc, consegnato direttamente all' UP o inviato per posta convenzionale o corriere.

I documenti analogici trasmessi da soggetti esterni all'amministrazione sono recapitati a mezzo posta convenzionale o corriere, a mezzo posta raccomandata, telegramma, con consegna diretta da parte dell'interessato o tramite una persona dallo stesso delegata al Servizio Protocollo.

3.4 Documento in uscita

I documenti in uscita sono tutti gli atti aventi rilevanza giuridico probatoria prodotti dal personale dell'A.N.AC. nell'esercizio delle proprie funzioni e trasmessi a soggetti esterni.
I documenti informatici sono trasmessi ai destinatari normalmente per mezzo della posta certificata o mediante e-mail istituzionali. In altri casi, il documento informatico può essere riversato su supporto rimovibile non modificabile ed inviato al destinatario.
I documenti su supporto cartaceo sono inviati:
a) a mezzo posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
b) a mezzo telefax o telegramma;
c) a mezzo consegna diretta al destinatario.

3.5 Documento interno

I documenti interni sono tutti gli atti prodotti all'interno dell'A.N.AC., generalmente con tecnologie informatiche e possono essere:

- di natura prevalentemente informativa
- di natura prevalentemente giuridico-probatorio

I documenti interni di natura informativa quali: mere comunicazioni interne scambiate tra uffici, richieste di materiale di cancelleria, richieste di interventi di manutenzione pc non vanno protocollati.
Di regola, lo scambio di tali documenti avviene per mezzo della posta elettronica.
I documenti interni di natura prevalentemente giuridico-probatorio, ossia tutti gli atti redatti dal personale dell'A.N.AC. nell'esercizio dell'espletamento delle proprie funzioni, volti a documentare le attività istruttorie di competenza, devono essere protocollati.
Pertanto, gli appunti e/o le relazioni istruttorie, pareri inviati al Consiglio, verbali di audizioni svolte presso gli Uffici vanno protocollati, selezionando la casella "interno" del sistema di protocollo informatico.
Nei casi in cui il documento interno sia di tipo analogico, lo scambio può avvenire con i mezzi tradizionali all'interno dell'Amministrazione: il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa e successivamente protocollato.

Non possono essere trattati come documenti interni quelli redatti da personale in servizio presso l'A.N.AC. ed indirizzati agli Organi e/o agli Uffici della stessa Autorità (richieste, comunicazioni, note sindacali), infatti tali documenti devono essere protocollati come provenienti dall'esterno.

4 DESCRIZIONE DELLA LAVORAZIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE

4.1 Ricezione dei documenti informatici

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale (protocollo@pec.anticorruzione.it), pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), che è accessibile, in ingresso, solo all'Ufficio Protocollo.
Le mail/Pec la cui tipologia documentale ed Ufficio destinatario sono individuabili automaticamente tramite mittente e/o parole chiave all'interno del campo "oggetto", in automatico sono registrate e protocollate in ingresso nonché assegnate direttamente all'ufficio competente. Il personale dell'Ufficio Protocollo controlla quotidianamente i restanti messaggi pervenuti nella casella di posta istituzionale, non soggetti a protocollazione automatica, e, previa verifica della bontà e dell'integrità del messaggio, procede alla registrazione di protocollo.
Nel caso in cui il messaggio pervenuto sia illeggibile o incompleto, il Servizio Protocollo deve segnalare la circostanza al mittente, indicando che lo stesso non verrà sottoposto a protocollazione.
I documenti informatici in arrivo possono essere dotati di firma digitale, di firma elettronica o non firmati.

In particolare, la firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti da e per l'A.N.AC. e per sottoscrivere documenti o qualsiasi altro file digitale con valenza giuridico-probatoria costituisce l'unico strumento che soddisfa i requisiti di sicurezza dell'identificabilità del sottoscrittore, nonché dell' integrità ed immodificabilità del documento. In particolare, a norma dell'art. 1 c.1, lett. N) del Testo Unico, e dell'art. 1, comma 1, lettera S del CAD, il risultato della procedura informatica (validazione) basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata consente al firmatario - tramite la chiave privata - e al destinatario - tramite la chiave pubblica - rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici. Inoltre, la certificazione di una chiave pubblica (art. 27 CAD) da parte di una autorità di certificazione garantisce la corrispondenza della chiave con il soggetto che la espone.

Ai sensi dell'art. 21 CAD il documento informatico dotato di firma digitale - avente un certificato valido - si deve reputare equivalente ad un documento cartaceo dotato di firma autografa, in quanto a mente dell'art. 2702 c.c. fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni di chi lo ha sottoscritto.
Invero, il documento dotato di firma elettronica, o "firma digitale debole", soddisfa il requisito della forma scritta e *"sul piano probatorio è liberamente valutabile in giudizio"* (art. 21, CAD).
La firma elettronica assicura solo la provenienza del documento e non l'integrità del contenuto e pertanto la valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto sarà valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo.
Qualora il messaggio di posta elettronica non provenga da una casella ***pec,*** ovvero non sia munito di firma elettronica, viene comunque protocollato, smistato, ed assegnato. Il Responsabile del procedimento valuta discrezionalmente l'opportunità di utilizzare o meno il documento così pervenuto.

4.2 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

I documenti analogici che pervengono quotidianamente a mezzo posta sono sottoposti dal personale addetto ad una preliminare verifica in merito all'indirizzo ed al destinatario sugli stessi apposti.
I documenti ricevuti via telegramma o via telefax, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, sono trattati come un documento cartaceo.
La busta si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali.

Dopo aver accuratamente separato i documenti esclusi dalla registrazione del protocollo di cui all' art. 53, comma 5, del Testo Unico (gazzette ufficiali, bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, materiali statistici, atti preparatori interni, giornali, riviste, le newsletter, libri, materiali pubblicitari, inviti) il personale del Servizio Protocollo sollecitamente provvede alla registrazione, segnatura, e classificazione dei documenti.

I documenti vengono scannerizzati, con acquisizione del relativo file nel sistema, ed assegnati alla UO di competenza, individuata in base al modello delle competenze, così come definito dall'atto di organizzazione delle Aree e degli Uffici dell'A.N.AC. in attuazione della delibera n. 1196 del 23 novembre 2016.

4.3 Errata ricezione di documenti analogici

Qualora al Servizio Protocollo pervengano erroneamente documenti indirizzati ad altri Enti, le buste o i contenitori vanno restituiti. Nel caso in cui la busta viene aperta per errore, il documento è protocollato in entrata e in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo "documento pervenuto per errore" e si invia alla AOO destinataria apponendo sulla busta la dicitura "Pervenuta ed aperta per errore".

4.4 Errata ricezione di documenti digitali

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta istituzionale dell'A.N.AC. o in una casella non istituzionale messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa AOO".

4.5 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

Nel caso di ricezione di documenti informatici mediante la casella di posta elettronica certificata, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dagli specifici standard del servizio di posta elettronica certificata dell'AOO.

4.6 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Il personale addetto al protocollo non può rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a protocollazione. L'apposizione del timbro A.N.AC. con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore sulla copia non ha alcun valore giuridico.

Quando il documento cartaceo non soggetto a protocollazione è consegnato direttamente ad una UOP ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, la UOP che lo riceve è autorizzata a fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento e apporvi il timbro dell'A.N.AC. con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore incaricato.

Nel caso, invece, si tratti di documenti soggetti a protocollazione, quando il documento cartaceo è consegnato direttamente ad una UOP ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, la UOP che lo riceve deve rilasciare la ricevuta in questione o può fotocopiare gratuitamente la pagina del documento su cui è stata apposta la segnatura di protocollo.

4.7 Ricezione e trasmissione di documenti cartacei a mezzo telefax

Al documento ricevuto o trasmesso mediante telefax di norma, non deve far seguito la trasmissione dell'originale in quanto rispetta il requisito della forma scritta.

Nel caso in cui, pervenga in un momento successivo l'originale su quest'ultimo viene apposta la seguente dicitura; "già pervenuto via fax il giorno…".

4.8 Termini per la registrazione di protocollo

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata e comunque non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento, nel caso di oggettive impossibilità.

4.9 Differimento dei termini di registrazione

Nel caso di eccezionale carico di lavoro, che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nei tempi sopra indicati e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa risultare leso un diritto di terzi (es. partecipazione concorso), con motivato provvedimento del dirigente del Servizio Protocollo è autorizzato l'uso del *protocollo differito.*

In particolare, il *protocollo differito* consiste nell'adozione di un provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve essere comunque effettuata. Si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il dirigente del Servizio Protocollo deve descrivere nel provvedimento.

4.10 Diritto di accesso e tutela dei dati personali

I procedimenti amministrativi unitamente al sistema di protocollo informatico sono ispirati al rispetto delle norme in materia di diritto di accesso e di protezione dei dati personali e sensibili di cui al Codice in materia di protezione dei dati personali.

1. L'A.N.AC. disciplina il diritto di accesso e la consultazione per fini amministrativi da parte di terzi dei documenti amministrativi, e dei fascicoli formati o detenuti stabilmente dall'Autorità, in conformità alla normativa vigente.

   Con delibera del 10 settembre 2008, è stato approvato il Regolamento concernente l'accesso ai documenti formati o detenuti stabilmente dall'Autorità, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni.

   Il Regolamento è pubblicato sul sito web dell'A.N.AC.

   L'accesso si esercita mediante apposita istanza motivata, indirizzata all'Ufficio competente, utilizzando i moduli allegati al regolamento.
2. L'A.N.AC. - quale Amministrazione a cui sono riconducibili i dati di protocollo e quelli personali - comuni, sensibili e/o giudiziari - contenuti nella documentazione amministrativa di propria competenza dà attuazione alle disposizioni di cui all'allegato B del Codice in materia di protezione dei dati personali con atti aventi rilevanza interna ed esterna.

   Alla luce di quanto sopra, il personale preposto all'apertura e alla registrazione della corrispondenza deve essere regolarmente autorizzato al trattamento dei dati personali.

   Invero, il personale tutto nell'esercizio delle proprie funzioni è tenuto all'osservanza del segreto d'ufficio, nonché dei doveri e degli obblighi previsti dalla normativa di riferimento, a non trarre benefici personali o a nuocere a terzi e all'immagine dell'A.N.AC. dalla conoscenza di particolari circostanze desumibili dai documenti.

Qualora la corrispondenza riservata personale venga recapitata per errore ad un diverso Ufficio, a tutela dei dati personali e /o sensibili eventualmente contenuti, va restituito integro (non vanno aperte le buste o i contenitori) nella stessa giornata, al Servizio Protocollo.

6 REGOLE DI ASSEGNAZIONE E SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI

6.1 Regole generali

Generalmente, con l'assegnazione si procede all'individuazione dell'UO competente e destinatario del documento, e quindi al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo, mentre l'attività di smistamento consiste nell'inviare il documento protocollato e segnato all'UO medesimo.
L'assegnazione può essere effettuata per conoscenza o per competenza, e può essere estesa a tutti i soggetti ritenuti interessati, al fine di consentire la massima condivisione delle informazioni.
All'atto dell'assegnazione il Responsabile dell'UO di competenza - che provvede alla presa in carico del documento ed, in applicazione delle disposizioni organizzative in atto, all'eventuale sub-assegnazione al responsabile dell'istruttoria - verifica la corretta classificazione del documento (eventualmente correggendola), inserisce il documento in apposito fascicolo elettronico con le modalità descritte nel capitolo X, e provvede alla lavorazione o all'archiviazione del documento.
Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi ed eventuali modifiche, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.
La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

6.2 Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato digitale

I documenti ricevuti dal Servizio Protocollo via ***pec***, - al termine delle operazioni di registrazione - sono assegnati e smistati all'UO competente per materia attraverso canali telematici interni, segnatura di protocollo e memorizzazione su supporti informatici in forma non modificabile.
Il personale assegnato all'UO può visualizzare i documenti attraverso l'utilizzo del sistema di protocollo informatico, in base alle abilitazioni in proprio possesso, e quindi prendere visione del contenuto del documento.
Il Dirigente dell'UO ha la possibilità di archiviare e/ sub assegnare le pratiche al personale del proprio Ufficio.

6.3 Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato cartaceo

Per l'assegnazione e lo smistamento dei documenti ricevuti in forma cartacea, la procedura sarà la seguente:

a) preliminarmente il dirigente del Servizio Protocollo assegna e smista la corrispondenza apponendo sulla prima pagina del documento la sigla corrispondente all'UO competente per materia

b) tutti i documenti ricevuti in formato cartaceo, compresi i loro allegati e busta, sono sottoposti a scansione dal Servizio Protocollo ad eccezione di quelli pervenuti in formati diversi dall'A4 e fatte salve disposizioni diverse formalizzate allo stesso Servizio Protocollo dalle UO competenti. Il formato da usare ai fini della conservazione è il pdf/a

c) l'originale cartaceo del documento sottoposto a scansione viene consegnato all'UO di competenza

d) in caso di planimetrie o volumi non separabili si potrà comunque procedere a digitalizzare con lo scanner il frontespizio e porre l'annotazione con l'indicazione degli allegati.

6.4 Registrazione e segnatura di protocollo dei documenti ricevuti

Su ogni documento ricevuto dall'A.N.AC. è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori. Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene ai sensi dell'art. 53 del Testo Unico, i seguenti dati obbligatori in forma non modificabile:

a) il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;

b) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;

c) il mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;

d) l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;

e) la data e il numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;

f) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo e avviene attraverso l'apposizione su di esso di un "segno" grafico (realizzato con una etichetta autoadesiva corredata di codice a barre ovvero mediante stampigliatura sul documento scansionato) sul quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

- ⇨ codice identificativo o nome per esteso dell'A.N.AC.,
- ⇨ data e numero di protocollo del documento.

L'operazione di segnatura dei documenti ricevuti in formato cartaceo viene effettuata dal Servizio Protocollo successivamente all'acquisizione del documento in formato immagine.

La segnatura di protocollo deve essere effettuata sulla prima pagina del documento.

I documenti pervenuti alla casella di posta elettronica istituzionale, una volta registrati, sono sottoposti a segnatura automaticamente dal sistema di protocollo informatico.

Il Servizio Protocollo provvede, contestualmente alla segnatura dei documenti ricevuti, a classificare il documento nelle modalità descritte nel capito X.
Nel caso di ricezione di documenti afferenti questioni già in trattazione da parte dell'Autorità, il personale dell'UP, nell'ottica della collaborazione tra Uffici e dell'ottimizzazione dei procedimenti, prima di procedere all'operazione di registratura ha cura di evidenziare i legami esistenti tra i documenti sulla base delle informazioni reperibili dai documenti stessi o dal sistema di protocollazione mediante l'utilizzo della specifica funzione "allacci". In particolate, nel predetto campo (allacci) saranno visionabili tutti gli atti facenti parte di uno stesso procedimento.

Nel caso in cui, invece, un medesimo soggetto sia interessato da più procedimenti (ad es procedimento di vigilanza e di precontenzioso) i documenti vengono posti in condivisione tra gli Uffici interessati, mediante l'apposizione di un'annotazione nel sistema di protocollo informatico.

In particolare, il campo "annotazioni" del sistema di protocollo informatico va utilizzato per dettagliare meglio le motivazione dell'assegnazione di un documento ad un particolare UO, per inserire note valide ai fini di un'istruttoria o per includere la motivazione in caso di rifiuto di un documento da parte di un UO.

6.5 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata, il documento deve essere restituito al Servizio Protocollo utilizzando la funzione "rifiuta" e il campo "annotazioni" per inserire la motivazione del rifiuto, possibilmente, segnalando l'ufficio ritenuto competente.
Il Dirigente dell'Ufficio Protocollo - considerata l'annotazione - provvederà a riassegnare lo stesso documento individuando l'Ufficio competente in base agli atti organizzativi adottati dall' A.N.AC.
Qualora il nuovo assegnatario non fosse chiaramente individuabile, il Servizio Protocollo provvederà a sottoporre la questione al Segretario Generale che fornirà le opportune indicazioni.
Dette operazioni devono essere completate entro le 48 ore dalla prima assegnazione da parte del Servizio Protocollo.
Analoga procedura dovrà essere seguita nel caso di errori nella sub-assegnazione.

6.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo

I dati obbligatori relativi alla registrazione di protocollo non sono modificabili. La necessità di eventuali modifiche, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

Solo il dirigente del Servizio Protocollo, sentito il Presidente e/o il Segretario Generale, è autorizzato ad annullare, ovvero a dare disposizioni di annullamento delle registrazioni di protocollo. L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesto con specifica nota, adeguatamente motivata, indirizzata al dirigente del Servizio Protocollo e da questi autorizzato.

Ai sensi degli artt. 54 e 61 del "Testo Unico", i dati annullati e/o modificati rimangono memorizzati nella procedura del protocollo informatico unitamente alle informazioni relative all'ora, alla data, al nominativo dell'operatore che effettua l'operazione.

8 GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN USCITA

8.1 Regole generali

Per documenti in uscita s'intendono quelli prodotti dagli uffici dell'A.N.AC. nell'esercizio delle proprie funzioni, aventi rilevanza giuridico-probatoria e destinati a essere trasmessi a soggetti terzi o ad altre amministrazioni.

Ai fini di una maggiore efficienza gestionale A.N.AC. utilizza le tecnologie quali PEC e firma elettronica e digitale.

Per la spedizione dei documenti informatici, l'A.N.AC. si avvale della casella di posta elettronica certificata istituzionale (protocollo@pec.anticorruzione.it).

I documenti in partenza verso destinatari esterni ad A.N.AC. sono classificati secondo il titolario di classificazione, ed allegati in formato pdf ai dati di registrazione di protocollo e protocollati con il sistema di protocollo informatico dal personale dell'UO addetto alla protocollazione in partenza, che ha altresì la responsabilità:

- del loro inserimento nel fascicolo relativo al procedimento
- della loro archiviazione.

In particolare, al momento della protocollazione degli atti in uscita vanno inserite nel sistema tutte quelle informazioni (allaccio e/o annotazioni. etc.) ritenute necessarie per favorire una agevole ricerca degli atti, nonché un eventuale successivo monitoraggio delle pratiche stesse.

I documenti informatici sono trasmessi esclusivamente per posta elettronica certificata. Solo la trasmissione dalla casella di ***pec*** istituzionale ad una casella ***pec*** del destinatario costituisce evidenza giuridico-probatoria dell'invio e della consegna del messaggio (art.47 CAD).

Al fine di garantire la riservatezza dei dati sensibili o giudiziari di cui all'articolo 4, comma l, lettere *ti)* ed *e),* del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, l' art. 46 del CAD dispone che "*i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni per via telematica possono contenere soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da legge o da regolamento e indispensabili per il perseguimento delle finalità per le quali sono acquisite.*"

Le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali, sono conservate all'interno del relativo fascicolo[1].

Nei casi in cui il destinatario sia sprovvisto di un indirizzo di posta elettronica certificata, il documento può essere prodotto in formato analogico (sebbene debba essere sempre sottoposto a scansione in fase di protocollazione). I mezzi di recapito della corrispondenza, in quest'ultimo caso, sono :

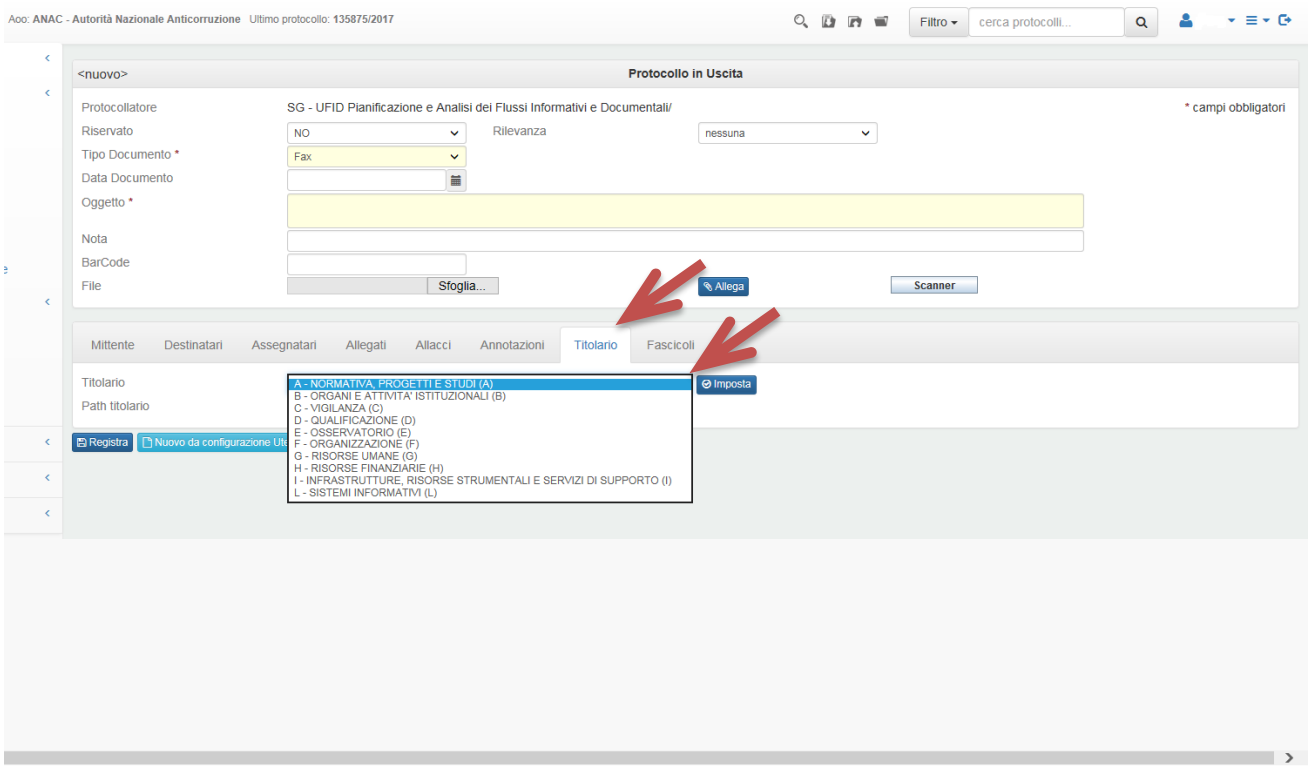
1. il servizio di posta ordinaria o posta raccomandata ibrida;
2. ed il servizio telefax o telegramma;
3. consegna diretta al destinatario.

[1] Qualora si verifichi un errore di consegna della comunicazione a causa di indirizzo inesistente (es. 'dominio non trovato') o momentaneamente non disponibile, il Servizio Protocollo riceve una notifica di errore che viene acquisita e protocollata in ingresso e smistata all'Ufficio tecnico Informatico di competenza. La comunicazione viene esaminata e viene a sua volta assegnato all'UO che ha protocollato il documento in uscita, con indicazioni dell'errore e delle modalità per effettuare un nuovo invio dello stesso protocollo in uscita.
Una volta ricevuta comunicazione di avvenuta consegna, l'assegnatario deve mettere agli atti la notifica di mancata consegna ricevuta.

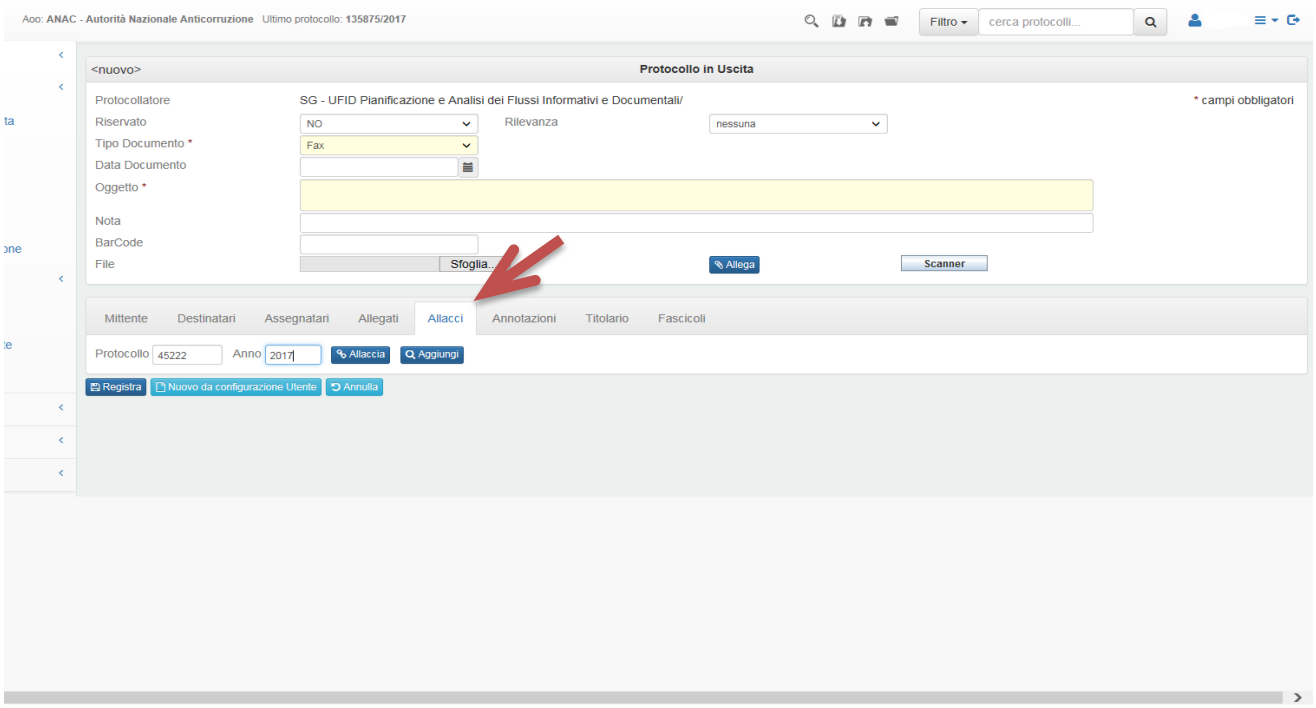
L'originale del documento trasmesso deve essere conservato dal soggetto che lo ha formato, e che deve provvedere ad inserirlo nel fascicolo relativo al procedimento o affare cui si riferisce e/o ad archiviarlo.

Ciascuna registrazione di protocollo deve contenere, almeno, i seguenti dati obbligatori in forma non modificabile:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema;
- il mittente che ha prodotto il documento;
- il destinatario del documento;
- l'oggetto del documento[2];
- la classificazione del documento utilizzando le voci del titolario descritte nel Piano di classificazione e conservazione dei documenti;
- il riferimento al numero di protocollo del documento (o dei documenti) che ha (hanno) originato il procedimento.



[2] La formulazione dell'oggetto deve consentire un'intuitiva e completa identificazione dell'oggetto del procedimento


Aoo: ANAC - Autorità Nazionale Anticorruzione Ultimo protocollo: 135875/2017
Filtro
cerca protocolli...
<nuovo>
Protocollo in Uscita
Protocollatore
SG - UFID Pianificazione e Analisi dei Flussi Informativi e Documentali/
* campi obbligatori
Riservato
NO
Rilevanza
nessuna
Tipo Documento *
Fax
Data Documento
Oggetto *
Nota
BarCode
File
Sfoglia...
Allega
Scanner
Mittente
Destinatari
Assegnatari
Allegati
Allacci
Annotazioni
Titolario
Fascicoli
Protocollo 45222
Anno 2017
Allaccia
Aggiungi
Registra
Nuovo da configurazione Utente
Annulla

10 *TRATTAMENTO DELLE VARIE TIPOLOGIE DI CORRISPONDENZA*

10.1 Indicazioni operative

Le modalità di gestione della corrispondenza riservata, di quella che, in relazione al contenuto o all'identità del mittente, appare di particolare rilievo per l'Autorità nonché di quei documenti in ingresso soggetti a forme particolari di registrazione (documentazione relativa a gare d'appalto o concorsi, documenti sottoposti a protocollazione automatica o registrata attraverso altri sistemi informativi aziendali), sono disciplinate come di seguito indicato.

10.2 Corrispondenza riservata

Per i procedimenti amministrativi o gli affari per i quali si renda necessaria la riservatezza delle informazioni è disponibile all'interno del sistema di protocollo informatico dell'Autorità una specifica funzionalità che consente la gestione di un protocollo riservato, non disponibile alla consultazione dei soggetti non espressamente abilitati.

I documenti soggetti a questa particolare procedura sono i seguenti:

- ⇨ atti dei procedimenti amministrativi in relazione ai quali sussistano particolari esigenze di protezione della riservatezza di terzi, persone, gruppi, imprese ed associazioni e dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- ⇨ atti contenenti informazioni classificate, o coperte da segreto di Stato;
- ⇨ documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- ⇨ documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obbiettivi prefissati;
- ⇨ le tipologie di documenti individuati dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241;
- ⇨ documento che contenga dati sensibili, giudiziari o personali, come definiti dal Codice in materia di protezione dei dati personali;
- ⇨ documenti afferenti a segnalazioni di cui all'art. 54 bis d.lgs. 165/2001 (*whistleblowers*).

La selezione della casella "riservato" rende la protocollazione riservata e visibile ai soli utenti abilitati.

In particolare, su indicazione del Presidente e/o del Segretario Generale, il protocollatore autorizzato dal Dirigente del Servizio Protocollo - all'atto della registrazione deve selezionare l'apposita casella "*riservato*" ed il nominativo dell'assegnatario. In tal modo il documento rimane visibile esclusivamente dal protocollatore e dall' assegnatario.

Va evidenziato che la procedura di cui sopra consente di eseguire sul documento c.d. riservato tutte le operazioni quali: la registrazione, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi. In caso di documento analogico va eseguita la scansione ai fini della conservazione dello stesso in formato pdf.

Nel caso di riservatezza temporanea delle informazioni è necessario indicare, contestualmente alla registrazione di protocollo, anche l'anno, il mese ed il giorno nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette all'accesso ordinariamente previsto.

10.3 Documenti indirizzati nominalmente al personale dell'A.N.AC.

La posta indirizzata nominalmente al personale dell'A.N.AC. è regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "personale" - "riservata personale" o espressione equivalente.

In questo caso la corrispondenza viene consegnata in busta chiusa al destinatario, che se reputa che i documenti acquisiti debbano essere, comunque, protocollati provvede a trasmetterli al Servizio Protocollo.

10.4 Corrispondenza di particolare rilevanza

I documenti in ingresso vengono assegnati agli Uffici per *ratione materiae.*

Tutta la corrispondenza che presenta una particolare rilevanza in considerazione del mittente, dell'oggetto, del valore economico e/o della gravità dei fatti segnalati è posta in visione al Presidente.

I documenti indirizzati personalmente al Presidente, che non rientrano in alcuna delle competenze dell'Autorità, sono assegnati per competenza alla Segreteria e Staff del Presidente.

Sono assegnati in visione al Segretario Generale tutti gli atti assegnati per competenza o in visione al Presidente.

10.5 Corrispondenza soggetta a registrazioni particolari

- **Documentazione di gare d'appalto o concorsi**

La corrispondenza relativa a bandi di gara è registrata e successivamente consegnata chiusa all'Ufficio gare e logistica.

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso (es. scadenza gare o concorsi) che in uscita, deve esserne data comunicazione al Servizio Protocollo con almeno due giorni lavorativi di anticipo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

Tale tipologia di corrispondenza consegnata a mano direttamente dall'interessato o da persona da questi delegata, viene acquisita al momento della presentazione, dando ricevuta dell'avvenuta consegna.

- **Documentazione registrata attraverso altri sistemi informativi**

Atti, documenti e comunicazioni trasmessi agli Uffici Informatici dell'A.N.AC., già utilizzati ai fini dell'abilitazione (ad esempio: dichiarazioni sostitutive di atto notorio trasmessi per la registrazione in anagrafe) o dell'utilizzo dei servizi informatici su portale A.N.AC. (ad esempio le richieste di rettifica del CIG) sono già tracciati su apposite piattaforme che ne curano la registrazione, attribuendo loro un codice univoco, e la persistenza nel tempo. Pertanto, tali tipologia di atti non devono essere oggetto di registrazione al protocollo.

- **Documenti anonimi o non firmati**

I documenti anonimi sono regolarmente sottoposti alle operazioni di registrazione di protocollo e di segnatura e nel campo «mittente» viene apposta la dicitura "anonimo".

Analogamente si registrano al protocollo i documenti privi della firma del mittente, per essi nel campo «mittente» viene apposta la dicitura "documento anonimo".

Tali documenti vanno assegnati all'UO competente per materia.

- **Documenti con più destinatari**

Le disposizioni generali, ordini di servizio e tutte le altre comunicazioni interne che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo generale; i destinatari, se in numero consistente, sono contenuti in appositi elenchi allegati al documento.
Le stesse disposizioni si applicano per i documenti in partenza con più destinatari.

- **Protocollazione di un numero consistente di documenti**

Qualora si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso che in uscita, l'UO interessato deve darne comunicazione al Servizio Protocollo o all'UOP di riferimento con congruo anticipo, al fine di concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

- **Protocolli urgenti**

Il dirigente del Servizio Protocollo può disporre la protocollazione immediata di documenti in entrata urgenti, nel caso in cui il carattere d'urgenza emerge dal contenuto del documento stesso.

- **Integrazioni documentarie**

In caso di acquisizione all'Ufficio Protocollo di integrazioni documentarie il personale addetto non è tenuto a verificare la completezza sostanziale della documentazione pervenuta.

- **Posta elettronica convenzionale**

Il sistema di posta elettronica non certificata non consente la certa identificazione del mittente, pertanto questa tipologia di corrispondenza è trattata come di seguito:

- in caso di acquisizione di un documento fornito di firma digitale, l'atto viene valutato alla stregua di un documento elettronico;
- in caso di acquisizione di un documento scansionato e dotato di firma autografa, quest'ultimo è trattato come un documento pervenuto via fax, fermo restando l'onere in capo al RPA della verifica della sicura provenienza del documento; in caso, poi, di mittente non verificabile, il RPA valuta discrezionalmente l'opportunità di utilizzare o meno il documento così pervenuto;
- in caso di acquisizione di una e-mail contenente un testo non sottoscritto, quest'ultima sarà considerata come missiva anonima.

11 REGISTRO DI EMERGENZA

11.1 Indicazioni operative

Nel caso di interruzioni del funzionamento del sistema di protocollo informatico per cause tecniche accidentali o programmate, ai sensi dell'art. 63 del Testo Unico, le registrazioni di protocollo vengono effettuate su un registro di emergenza.

In particolare, il dirigente del Servizio Protocollo autorizza con proprio provvedimento la predisposizione del registro di emergenza in forma cartacea oppure in forma digitale, ed al ripristino della funzionalità del sistema di protocollo informatico tutte le registrazioni effettuate vengono recepite dal sistema, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del sistema informatico di protocollo.

Qualora l'interruzione del funzionamento del sistema di protocollo informatico si prolunghi per più di ventiquattro ore, il dirigente del Servizio Protocollo, ai sensi della normativa vigente, autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana; in tali casi sul registro di emergenza, oltre alle informazioni di cui sopra, vengono riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Quando viene ripristinata la piena funzionalità del sistema, del Servizio Protocollo provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di ripristino della funzionalità del sistema.

12 *SICUREZZA*

12.1 Piano per la sicurezza informatica

Il piano per la sicurezza informatica garantisce che i documenti e le informazioni in possesso dell'A.N.AC. siano disponibili, integri e riservati, e che i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengano conservati, mediante l'adozione di adeguate misure di sicurezza, in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o di perdita anche fortuita, nonché di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito.

Ai sensi dell'art. 4, lett. c) delle Regole Tecniche il responsabile della gestione documentale predispone il Piano per la sicurezza informatica, relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del Codice in materia di protezione dei dati personali, d'intesa con il responsabile della conservazione, ed il responsabile dei sistemi informativi.

12.2 Abilitazione per l'accesso all'uso del sistema di protocollo informatico

La sicurezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti allegati è garantita da un sistema di autenticazione centralizzato attraverso l'uso del profilo utente e della password.

L'accesso al sistema avviene a seguito di un processo di autenticazione effettuato mediante richiesta di username e password.

L'username viene attribuito a ciascun utente per accedere al sistema e per poter risalire alle operazioni compiute da ciascun utente.

Gli utenti interni accedono al sistema in base alle autorizzazioni stabilite dal Responsabile del Servizio che possono riguardare:

→ tutti i protocolli, compresi i riservati
→ tutti i protocolli, esclusi i riservati
→ tutti i protocolli della UO
→ tutti i protocolli del RPA
→ solo i protocolli inseriti dall'utente medesimo

Il sistema informatico indica tutte le operazioni eseguite dagli utenti registrando data, ora e funzione eseguita.

Al fine di garantire la sicurezza del sistema, nonché la riservatezza delle informazioni registrate la password va modifica con cadenza almeno semestrale, ed in nessun caso va comunicata ad altri utenti, nel rispetto delle regole sulla privacy.(art. 7 Regole Tecniche).

13 *SISTEMA DI CONSERVAZIONE E FASCICOLAZIONE*

13.1 Pre-classificazione e classificazione dei documenti

La pre-classificazione è l'operazione, fatta in prima istanza dal Servizio Protocollo, con la quale viene associato un indice di importanza ad ogni protocollo e ne definisce sostanzialmente l'urgenza di trattamento e/o l'opportunità che sia posto in evidenza, in base a criteri generali definiti dall'AOO. Nella scheda di protocollo è presente a tal fine un "flag di rilevanza" con scelta fra tre valori predefiniti (bassa, media, alta); Il valore selezionato sarà esposto nelle liste dei protocolli tramite la colorazione di "stelle" (Bassa 1 stella, media 2 stelle e alta 3 stelle), visibili immediatamente al di sotto del numero di protocollo. Successivamente l'UO competente può, se lo ritiene opportuno, procedere a un'eventuale revisione del valore assegnato.

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti, secondo un ordine logico, in relazione alle funzioni e alle competenze dell'A.N.AC. ed è sancita dall'art. 30, comma 4 del Codice dei beni culturali.
La classificazione dei documenti ricevuti e prodotti dall'A.N.AC. si avvale del Piano di classificazione o Titolario, facente parte del piano di conservazione dell'archivio (cfr. allegato 1).
Mediante la classificazione si assegna al documento, oltre al codice completo dell'indice di classificazione (titolo, classe), il riferimento al fascicolo.

Le operazioni di classificazione vengono svolte in momenti diversi: l'addetto alla registrazione di protocollo inserisce la voce di livello più alto (titolo), mentre l'attribuzione delle voci di dettaglio (classi) è demandata all'UO di competenza.

Il Piano di classificazione adottato dall'A.N.AC. si articola in 9 voci di primo livello: il primo titolo (A) è destinato alla classificazione di tutta la produzione normativa che ha un impatto diretto o indiretto sulle funzioni affidate all'Autorità; il secondo (B) all'attività del vertice istituzionale dell'A.N.AC.; seguono i titoli che devono essere utilizzati per classificare documenti riguardanti l'espletamento delle funzioni istituzionali esercitate dagli Uffici dell'A.N.AC. (C e D) e i titoli riguardanti le funzioni e i processi di supporto (da E a L):

TITOLO	CLASSE
A	NORMATIVA, PROGETTI E STUDI
B	ORGANI E ATTIVITA' ISTITUZIONALI
C	VIGILANZA
D	QUALIFICAZIONE
E	OSSERVATORIO
F	ORGANIZZAZIONE
G	RISORSE UMANE
H	RISORSE FINANZIARIE
I	INFRASTRUTTURE, RISORSE STRUMENTALI E SERVIZI DI SUPPORTO
L	SISTEMI INFORMATIVI

Nell'ambito di ciascuna voce di primo livello, si articolano un numero variabile di classi che consentono di identificare lo specifico procedimento cui il documento da classificare afferisce (a titolo di esempio evidenziamo nella figura seguente le voci di secondo livello delle attività di vigilanza, titolo C):

C	VIGILANZA
C.1	CONTRATTI PUBBLICI DI LAVORI
C.2	CONTRATTI PUBBLICI DI SERVIZI
C.3	CONTRATTI PUBBLICI DI FORNITURE
C.4	CONTRATTI PUBBLICI NEI SETTORI SPECIALI
C.5	CONTRATTI PUBBLICI ESCLUSI DALL'AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE
C.6	PROCEDIMENTI SANZIONATORI
C.7	ANNOTAZIONI CASELLARIO INFORMATICO
C.8	VIGILANZA MISURE ANTICORRUZIONE
C.9	VIGILANZA OBBLIGHI TRASPARENZA
C.10	VIGILANZA COLLABORATIVA E SPECIALE
C.11	"WHISTLEBLOWING"
C.12	VIGILANZA CONTRATTI DI PARTENARIATO PUBBLICO PRIVATO
C.13	VIGILANZA CENTRALI DI COMMITTENZA CONCESSIONE DI SERVIZI

Il titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'A.N.AC., soggette a modifiche in forza delle leggi e dei regolamenti. Deve comunque essere garantita la storicizzazione delle variazioni del titolario 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.

L'aggiornamento del piano di classificazione compete esclusivamente al vertice dell'amministrazione, su proposta del Servizio Protocollo.

Il titolario non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

13.2 Fascicolazione dei documenti

Ogni documento, dopo la classificazione, viene inserito a cura dell'UO nel fascicolo di riferimento. Ai sensi dell'art. 52 del Testo Unico il sistema di protocollo informatico fornisce – tra l'atro – anche *"le informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto e i documenti dalla stessa formati nell'adozione del provvedimento finale"*.

Pertanto, il fascicolo informatico è lo strumento che consente l'accorpamento dei documenti all'interno del sistema di protocollo informatico in base all'affare o al procedimento, essi sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo secondo l'ordine cronologico di registrazione.

La fascicolazione viene gestita attraverso le funzioni ad essa dedicate nel sistema di protocollo informatico. Poiché il sistema consente esclusivamente la gestione dei documenti protocollati, ove fossero presenti documenti non soggetti a registrazione di protocollo, utili per la ricostruzione del procedimento, il RPA deve curarne l'archiviazione per la successiva integrazione del fascicolo.

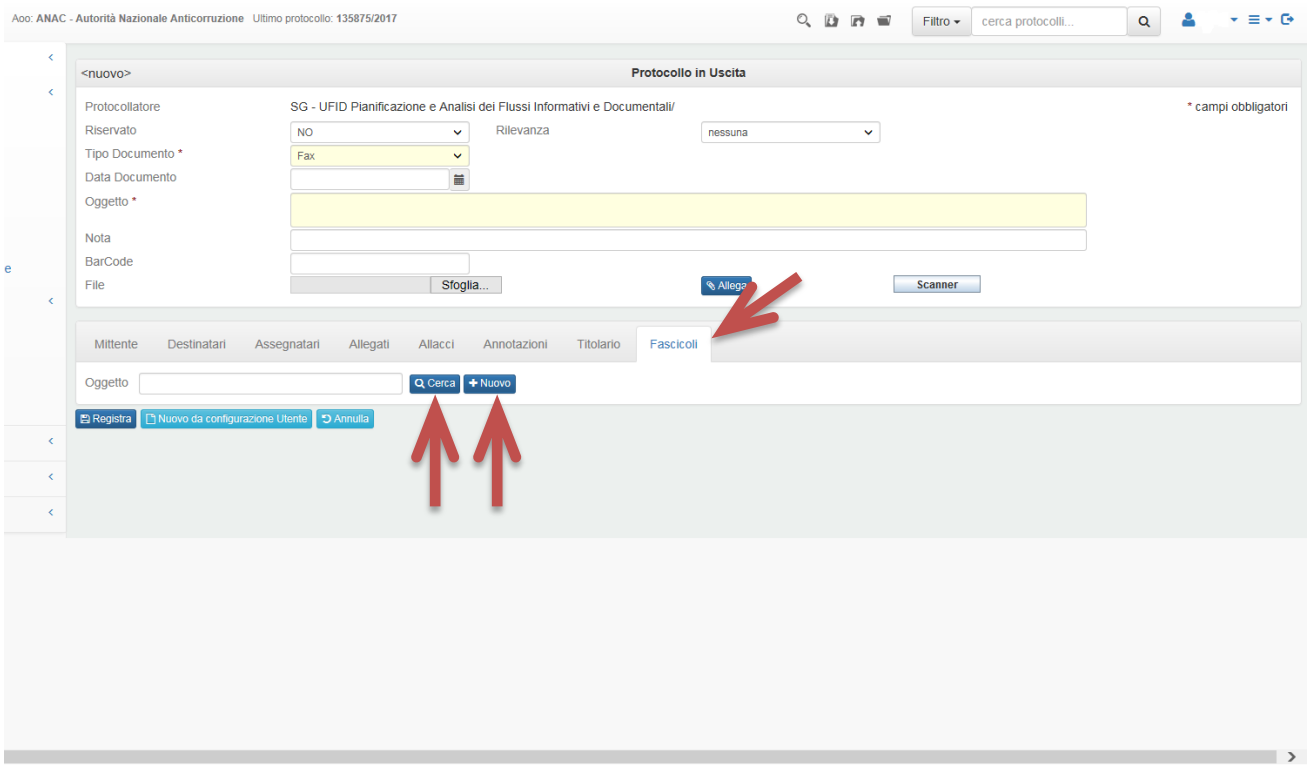
Quando un nuovo documento viene recapitato all'A.N.AC., l'UO assegnataria stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatico, se il documento stesso debba essere ricollegato ad un affare o procedimento in corso, e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente, oppure se il documento si riferisce a un nuovo affare o procedimento per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo.

A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

- ⇨ se il documento si ricollega ad un affare o procedimento in corso, l'addetto dell'Ufficio competente:
  - seleziona il relativo fascicolo;
  - collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo selezionato;
- ⇨ se il documento dà avvio ad un nuovo fascicolo, il soggetto preposto:
  - esegue l'operazione di apertura del fascicolo;
  - collega la registrazione di protocollo del documento al nuovo fascicolo aperto.

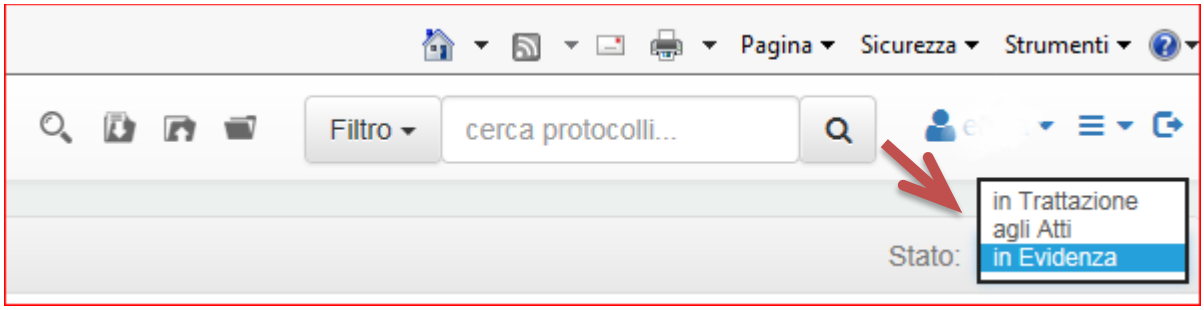
L'operazione di "apertura" di un nuovo fascicolo comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- ⇨ oggetto del fascicolo;
- ⇨ ufficio titolare del procedimento;
- ⇨ indice di classificazione, (cioè titolo, classe);
- ⇨ numero del fascicolo (assegnato automaticamente dal sistema di protocollo informatico);
- ⇨ data di apertura del fascicolo;
- ⇨ collocazione fisica, dei documenti cartacei di cui si compone.



Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. La chiusura del fascicolo viene formalizzata utilizzando la funzione del sistema di protocollo informatico corrispondente allo stato "agli Atti" .

Di tutti i fascicoli agli atti deve essere effettuato back up con cadenza almeno semestrale. Il back up deve essere riversato su supporto rimovibile e consegnato all'Ufficio protocollo, flussi documentali e supporto ai processi decisionali per il suo versamento nell'archivio di deposito.



14 RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEL PROCESSO DI GESTIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE IN INGRESSO

14.1 Flow-chart del processo di gestione del documento in ingresso ed in uscita

Nel presente paragrafo viene fornita, sotto forma di flow-chart (diagramma di flusso), la rappresentazione grafica del processo di gestione del flusso documentale. In particolare, il flow-chart evidenzia:

- le attività da svolgere;
- gli attori coinvolti;
- gli input e gli output.

LEGENDA DEL FLUSSO

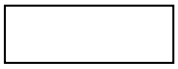
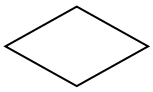
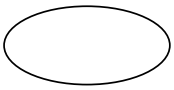
Simbolo	Denominazione	Descrizione
	Attività	Rappresenta un'attività del Processo.
	Decisione	Rappresenta un momento decisionale nell'ambito del Processo. A seconda dei possibili esiti del momento decisionale, da esso derivano due diversi percorsi alternativi.
	Punto di controllo	Rappresenta un punto di controllo previsto nell'ambito del Processo.
	Linee di flusso	Connette le diverse attività secondo la sequenza con cui devono essere eseguite.
	Connettore di Processo	Rappresenta il collegamento del flusso ad un altro Processo.

DIAGRAMMA DI FLUSSO DEL PROCESSO DI GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN INGRESSO

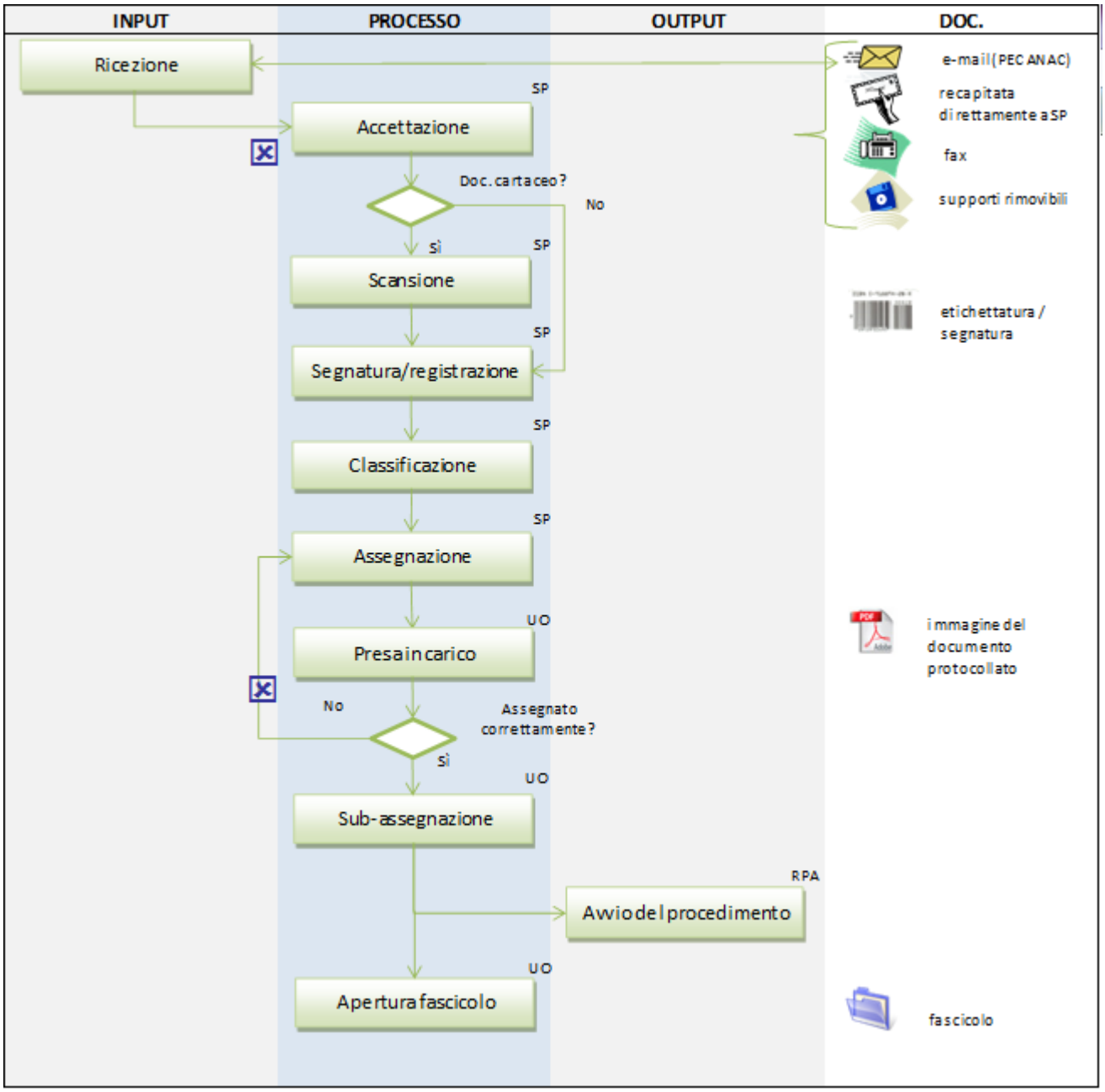
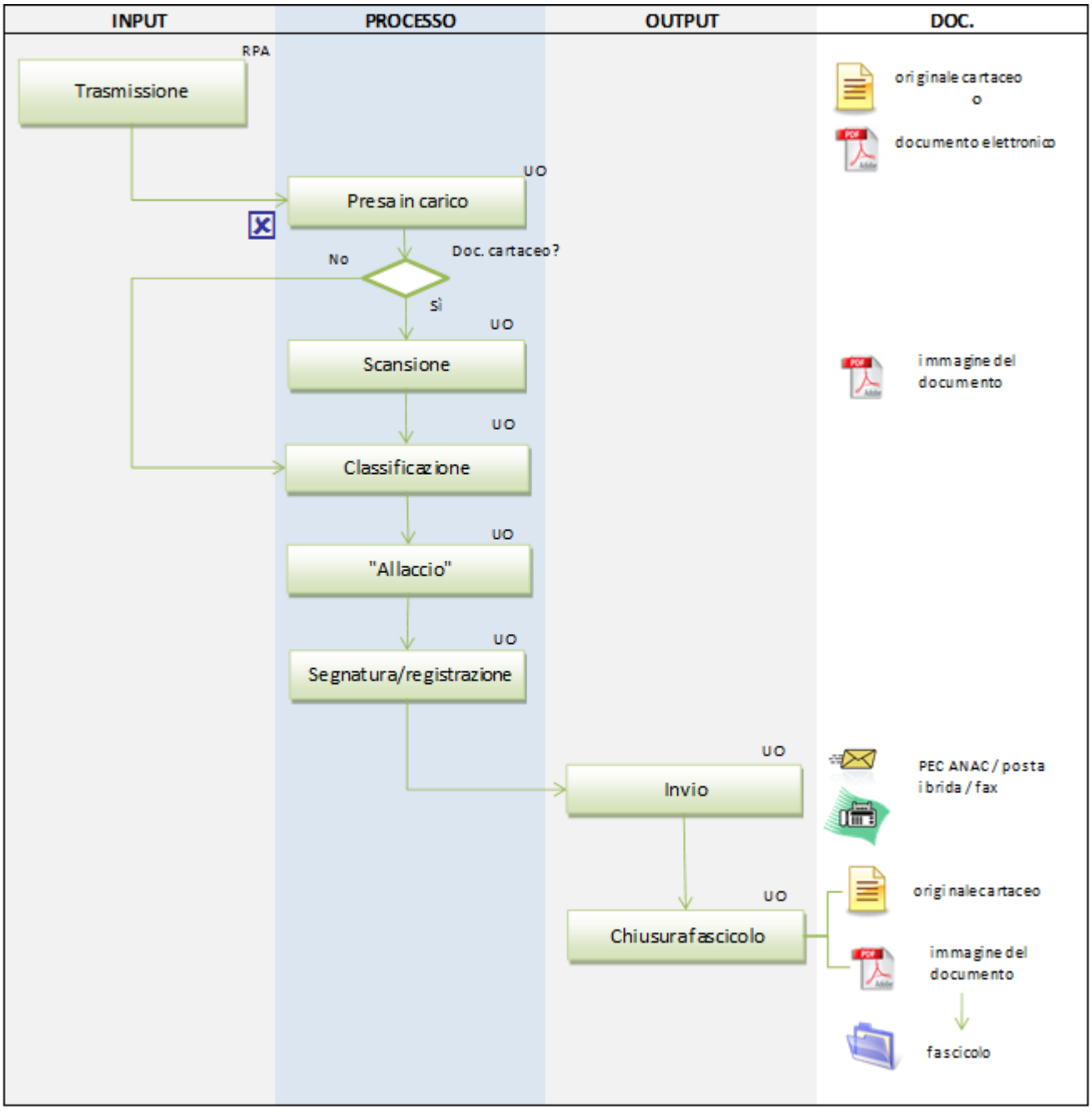


DIAGRAMMA DI FLUSSO DEL PROCESSO DI GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA IN USCITA



14.2 Matrice della responsabilità

La matrice seguente evidenzia le Strutture organizzative dell'Autorità che a diverso titolo partecipano al processo disciplinato dalla presente procedura. In particolare, per ciascuna fase del processo, sono indicate le strutture organizzative coinvolte ed il relativo ruolo (Matrice RACI).

Strutture Organizzative Coinvolte / Fase gestione corrispondenza in ingresso	Servizio Protocollo	UO	RPA
Fase 1: ricezione/accettazione	R		
Fase 2: registrazione/classificazione	R		
Fase 3: assegnazione	R	C	
Fase 4: presa in carico		R	
Fase 3: sub-assegnazione		R	
Fase 5: apertura/inserimento fascicolo		R	R

Strutture Organizzative Coinvolte / Fase gestione corrispondenza in uscita	Servizio Protocollo	UO	RPA
Fase 1: redazione e trasmissione documento in uscita			R
Fase 2: presa in carico e scansione		R	
Fase 3: classificazione		R	C
Fase 4: registrazione		R	
Fase 5: fascicolazione e archiviazione		R	
Fase 6: invio		R	

Legenda: R = RESPONSABILE A = APPROVATORE
C = CONSULTATO I = INFORMATO

ALLEGATI

1. Piano di classificazione e conservazione dei documenti (Titolario)