



**AZIENDA PUBBLICA
DI SERVIZI ALLA PERSONA
DELLA CARNIA
SAN LUIGI SCROSOPPI**

**MANUALE DI GESTIONE DEL
PROTOCOLLO INFORMATICO**

Sommario

1. Ambito di applicazione e definizioni	3
1.1. Ambito di applicazione	3
1.2. Definizioni	3
2. Sistema di gestione	4
2.1. AOO e responsabile	4
2.2. Adozione del manuale di gestione	4
2.3. Unicità del protocollo	4
3. Piano di sicurezza dei documenti informatici	5
4. Modello utilizzato	6
4.1. Ricezione dei documenti	6
4.1.1. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo	6
4.1.2. Ricezione dei documenti informatici - Posta elettronica tradizionale	6
4.1.3. Ricezione dei documenti informatici - Posta Elettronica Certificata (PEC)	7
4.1.4. Errata ricezione dei documenti	7
4.2. Spedizione dei documenti	7
4.2.1. Spedizioni di documenti cartacei	7
4.2.2. Spedizioni di documenti informatici	8
4.2.3. Documenti interni	8
5. Formazione del protocollo	9
5.1. Segnatura del protocollo	9
5.2. Annullamento delle registrazioni di protocollo	9
6. Flusso di lavorazione	11
6.1. Documenti ricevuti	11
6.2. Documenti inviati	12
7. Regole di smistamento e assegnazione	13
8. I fascicoli	14
9. Identificazione uffici	15
10. Documenti esclusi dalla protocollazione	16
11. Registrazioni particolari	17
12. Sistema di classificazione	18
13. Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo	21
14. Rilascio delle abilitazioni di accesso	22
15. Registro di emergenza	23
16. Approvazione e pubblicazione	24

1. Ambito di applicazione e definizioni

1.1. Ambito di applicazione

Il presente Manuale di Gestione, adottato ai sensi della normativa vigente, disciplina le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali, in relazione ai procedimenti amministrativi dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona della Carnia "San Luigi Scrosoppi".

Il manuale è adottato dalla Consiglio con suo provvedimento proprio e rivisto qualora se ne presenti la necessità.

Il manuale è inoltre pubblicato sul sito dell'Ente.

1.2. Definizioni

Ai fini del presente manuale si intende:

- *amministrazione*, l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona della Carnia "San Luigi Scrosoppi"
- *regole tecniche*, il Decreto del Presidente del consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013
- *AOO*, Area Organizzativa Omogenea
- *Servizio Protocollo*, il servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione informatica dei flussi documentali e degli archivi
- *Ufficio Protocollo*, l'ufficio deputato alla registrazione e smistamento della corrispondenza in arrivo e della posta in partenza

2. Sistema di gestione

2.1. AOO e responsabile

Per la gestione unica e coordinata dei documenti, l'Amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata Azienda Pubblica di Servizi alla Persona della Carnia "San Luigi Scrosoppi" (ASPC) che è composta dall'insieme di tutte le unità organizzative.

Il responsabile del Servizio Protocollo viene nominato dal Presidente.

2.2. Adozione del manuale di gestione

Il presente manuale di gestione viene adottato con delibera di consiglio.

2.3. Unicità del protocollo

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico. La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica, progressiva, corrisponde all'anno solare ed è composta da almeno sette numeri. Ad ogni documento è dato un solo numero che non può essere utilizzato per la registrazione di altri documenti anche se correlati allo stesso.

3. Piano di sicurezza dei documenti informatici

Il piano per la sicurezza informatica è contenuto nel Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) a cui si fa rinvio.

4. Modello utilizzato

Per la gestione dei documenti è adottato un modello operativo parzialmente decentrato che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici abilitati a svolgere soltanto operazioni di loro competenza.

La formazione del protocollo in entrata viene gestita prevalentemente dal Servizio Protocollo, non è escluso che anche altri uffici possano emettere protocolli in entrata, mentre la formazione del protocollo in uscita può essere fatta da qualunque utente abilitato appartenente ad altri servizi.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema ha già attribuito ad altri documenti anche se questi sono strettamente correlati tra loro.

Non è consentito, in nessun caso, l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e il documento in partenza.

4.1. Ricezione dei documenti

4.1.1. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire all'ASP attraverso:

- servizio postale
- consegna diretta agli uffici da parte degli utenti

Tali documenti vengono consegnati direttamente all'Ufficio Protocollo che provvede all'apertura delle buste e tutte le operazioni di registrazione fino allo smistamento agli uffici di competenza.

Qualora un documento cartaceo sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio è autorizzato a fotocopiare la prima pagina della documentazione presentata su cui è stata apposta la timbratura del protocollo con indicati gli estremi di protocollazione.

4.1.2. Ricezione dei documenti informatici - Posta elettronica tradizionale

I documenti informatici indirizzati al Azienda Pubblica di Servizi alla Persona della Carnia pervengono attraverso le caselle di posta elettronica istituzionali riservate a questa funzione. Anche eventuali trasmissioni a mezzo fax vengono dirottate automaticamente dal sistema alla casella di posta elettronica tradizionale facente capo all'Ufficio Protocollo.

Il Azienda Pubblica di Servizi alla Persona della Carnia ha definito una casella di posta elettronica adibita a finalità di protocollazione: *info@aspcarnia.it*. Il personale adibito alla gestione di questa casella consulta giornalmente i messaggi pervenuti e verifica se siano o meno da protocollare, utilizzando in questo secondo caso, le funzionalità previste dal programma di gestione del protocollo informatico.

4.1.3. Ricezione dei documenti informatici - Posta Elettronica Certificata (PEC)

L'amministrazione ha istituito una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC): *postacert@pec.aspcarnia.it*. L'indirizzo di Posta Elettronica Certificata è pubblicato sul sito internet istituzionale.

Tale casella è accessibile solo all'ufficio preposto alla registrazione di protocollo.

Nel caso di ricezione di documenti informatici PEC al di fuori di tale casella il ricevente comunicherà al mittente di richiedere l'invio presso la casella preposta al fine di garantirne la corretta registrazione nel sistema di protocollo.

4.1.4. Errata ricezione dei documenti

Nel caso in cui pervengano erroneamente documenti indirizzati ad altri soggetti, possono verificarsi le seguenti eventualità:

- si restituiscono al servizio postale;
- se 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*, provvedendo quindi a rinvio al mittente

Nel caso in cui pervengano alle caselle e-mail messaggi istituzionali dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'addetto rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura *Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questo Ente*.

4.2. Spedizione dei documenti

Prima di effettuare l'invio dei documenti in uscita quest'ultimi sono sottoposti alla procedura di protocollazione e le ricevute di invio dei documenti (cartoline delle raccomandate, ricevuto di inoltro PEC, ecc.), siano essi cartacei o informatici, vengono poi salvate all'interno del documento di protocollo formato prima dell'invio.

4.2.1. Spedizioni di documenti cartacei

Ogni Ufficio provvede alla registrazione di protocollo della corrispondenza di propria competenza da inviare. La corrispondenza in partenza, già protocollata dall'ufficio, deve essere consegnata all'Ufficio Protocollo in busta già chiusa completa dell'indirizzo del destinatario e, in caso di raccomandate con ricevuta di ritorno, dell'apposita cartolina già compilata.

La corrispondenza in partenza, già protocollata e pronta per l'invio, deve in ogni caso essere consegnata all'Ufficio Protocollo in tempo per assicurare la spedizione nella stessa giornata di consegna.

4.2.2. Spedizioni di documenti informatici

I documenti informatici, compresi gli eventuali allegati anch'essi informatici, sono inviati di norma per mezzo di posta elettronica certificata e ogni Ufficio abilitato provvede in autonomia allo svolgimento delle operazioni di protocollazione.

4.2.3. Documenti interni

I documenti interni dell'Amministrazione sono formati con tecnologie informatiche. Lo scambio tra gli uffici di documenti di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria avviene di norma per mezzo delle procedure di protocollo informatico.

Ove ciò non risultasse necessario il documento interno formale può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno dell'Amministrazione; in questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa sia sull'originale che sulla copia e successivamente sottoposto alla procedura di protocollazione.

5. Formazione del protocollo

I documenti ricevuti, quelli spediti e quelli interni a carattere giuridico probatorio, sono soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene i seguenti dati:

- a. numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b. data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c. mittente o destinatario;
- d. oggetto del documento;
- e. classificazione (categoria, classe);
- f. ufficio di competenza;
- g. mezzo di ricezione o mezzo di spedizione;
- h. numero degli allegati, se disponibili;
- i. data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- j. estremi del provvedimento di differimento dei termini di registrazione, se disponibile.

5.1. Segnatura del protocollo

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. L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contestualmente all'operazione di registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo è realizzata attraverso l'apposizione di un timbro sul quale sono riportate le seguenti informazioni:

- denominazione: Azienda Pubblica di Servizi alla Persona della Carnia “San Luigi Scrosoppi”
- data e numero di protocollo del documento.

5.2. Annullamento delle registrazioni di protocollo

L'operazione di modifica o di annullamento di una registrazione di protocollo è eseguita con le seguenti modalità:

- a. le informazioni non modificabili (numero di protocollo, data di registrazione, mittente/destinatario, oggetto) possono essere annullate dal responsabile del Servizio Protocollo, con apposito “provvedimento” che indica i motivi che rendono necessario l'annullamento. Le registrazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e sono evidenziate dal sistema con un simbolo o una dicitura. L'annullamento di una delle

informazioni non modificabili determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo;

- b. le informazioni registrate in forma modificabile possono essere modificate rinnovando il campo stesso con i dati corretti e con la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data e autore della modifica;

L'operazione di annullo può essere svolta esclusivamente dall'Ufficio Protocollo su incarico del responsabile, mentre le modifiche alle informazioni possono essere eseguite sia dall'Ufficio Protocollo che dagli uffici di cui il documento è di competenza.

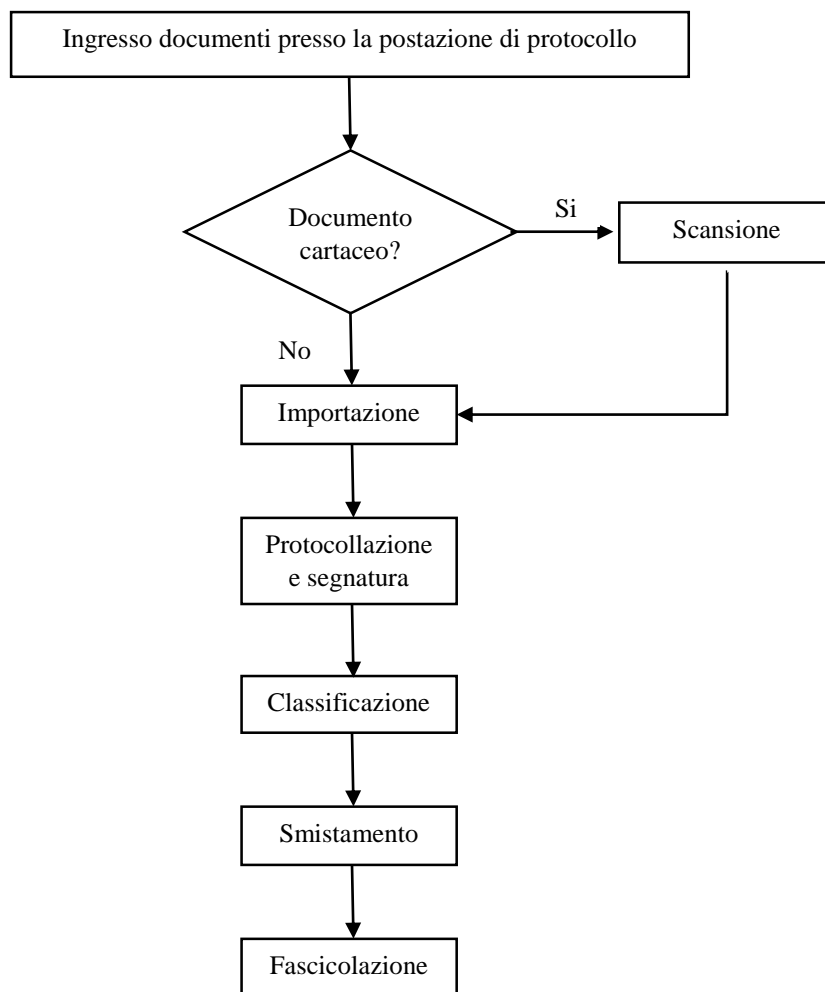
6. Flusso di lavorazione

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno della AOO si fa riferimento ai digrammi di flusso riportati nelle pagine seguenti.

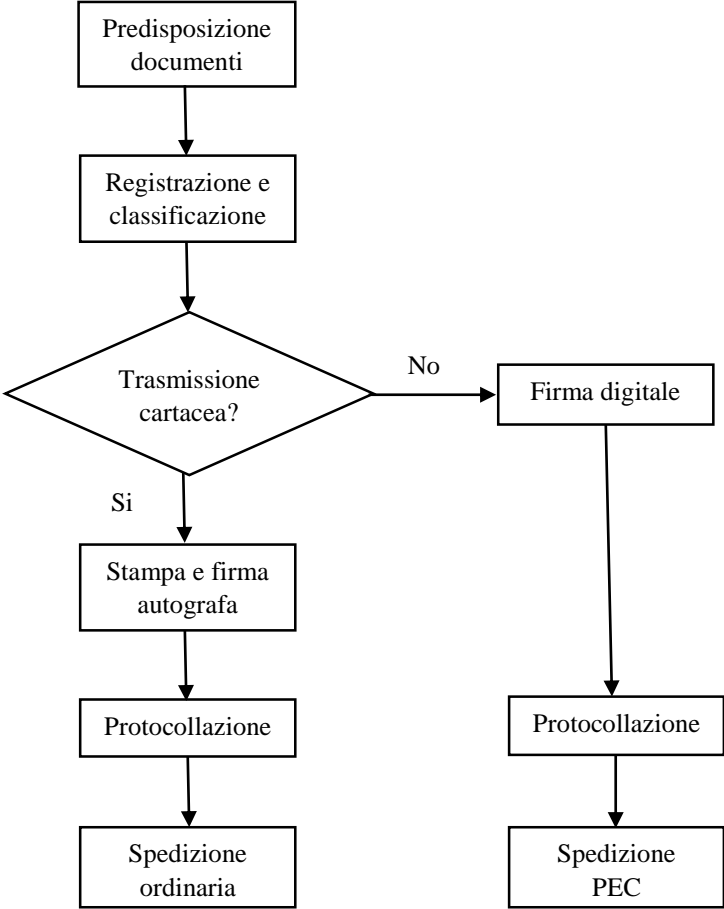
Gli elementi di registrazione e segnatura si completano durante la lavorazione dei documenti:

- a) apposizione della classificazione,
- b) repertoriazione e fascicolazione.

6.1. Documenti ricevuti



6.2. Documenti inviati



7. Regole di smistamento e assegnazione

L'Ufficio Protocollo smista la corrispondenza in arrivo, aperta e protocollata, indirizzando l'originale di ciascun documento al Servizio che ha competenza sull'oggetto specificato nel documento; così come il documento, anche la registrazione di protocollo sulla procedura informatica risulta attribuito ad un determinato Servizio, che è l'unico, insieme all'Ufficio Protocollo, che può apportarvi modifiche ed integrazioni.

Nel caso di un unico documento indirizzato a più soggetti o uffici, l'Ufficio Protocollo, invierà l'originale al primo destinatario indicato e copia dello stesso agli altri destinatari.

Sarà cura del personale, opportunamente individuato, smistare la corrispondenza all'interno dei rispettivi uffici.

Al fine di evitare disguidi e ritardi nella ricezione della corrispondenza, ciascun ufficio deve provvedere a segnalare tempestivamente eventuali documenti pervenuti erroneamente così come eventuali variazioni nelle proprie competenze o nella modulistica adottata.

Il ritiro della corrispondenza in arrivo deve essere effettuato, presso l'Ufficio Protocollo, a cura del personale degli uffici interessati.

8. I fascicoli

I documenti registrati al protocollo informatico e classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono forniti, possono essere riuniti in fascicoli attraverso l'opportuna funzione del sistema di protocollo informatico.

La formazione di un nuovo fascicolo è effettuata su richiesta del Responsabile del Procedimento ed avviene attraverso l'operazione di apertura, con richiesta scritta oppure, se informatica, regolata dal manuale operativo del sistema, che prevede la registrazione sul repertorio/elenco dei fascicoli o nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- a. titolo e classe del titolare di classificazione;
- b. numero del fascicolo (la numerazione dei fascicoli è annuale e indipendente per ogni classe);
- c. oggetto del fascicolo;
- d. data di apertura;
- e. ufficio a cui è assegnato;
- f. livello di riservatezza eventualmente previsto;
- g. tempo previsto di conservazione.

Il sistema di protocollo informatico provvede automaticamente ad aggiornare il repertorio/elenco dei fascicoli.

In presenza di un documento da inserire in un fascicolo i Responsabili di Servizio/Procedimento stabiliscono, consultando le funzioni del protocollo informatico o il repertorio dei fascicoli, se esso si collochi nell'ambito di un affare o procedimento in corso, oppure se dà avvio ad un nuovo procedimento.

9. Identificazione uffici

Presso la struttura dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona della Carnia "San Luigi Scrosoppi" sono stati individuati i seguenti uffici che possono accedere al sistema di protocollazione.

SIGLA	UFFICIO
ACQ	Ufficio Acquisti
COO	Ufficio Coordinatore
DIR	Ufficio Direttore
PER	Ufficio Personale
PRO	Ufficio Protocollo
RAG	Ufficio Ragioneria
TEC	Ufficio Tecnico

10.Documenti esclusi dalla protocollazione

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i seguenti documenti:

- bolle di accompagnamento
- lettere anonime
- pubblicità
- fatture elettroniche
- fatture in uscita

11.Registrazioni particolari

Esistono tipologie di documenti che, per disposizioni normativi o regolamentari sono soggetti a forme di trattamento e registrazione particolare:

- regolamenti
- determine
- delibere
- ordinanze
- fatture elettroniche.

Tali documenti possono non essere protocollati.

12.Sistema di classificazione

Tutti i documenti ricevuti o prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono classificati in base al titolare, anche se non sono protocollati. Sono classificati anche le minute o altri documenti che non vengono protocollati o siano soggetti a registrazione particolare. I documenti in arrivo sono classificati dall'ufficio protocollo. I documenti prodotti dall'Ente sono classificati dalle postazioni di protocollo in uscita.

Si riporta di seguito il titolare attualmente in uso.

	CATEGORIA	DESCRIZIONE
I - Consiglio di Amministrazione	1	Consiglio di Amministrazione
	1.1	Consiglio di Amministrazione
	1.2	Varie
II - Presidente	2	Presidente
	2.1	Presidente
	2.2	Varie
III - Revisore dei Conti	3	Revisore dei Conti
	3.1	Revisore dei Conti
	3.2	Varie
IV - Consulenti Esterni	4	Consulenti Esterni
	4.1	Opere pubbliche
	4.2	Prevenzione e sicurezza
	4.3	Medico competente
	4.4	Assistenza e consulenza informatica
	4.5	HACCP
	4.6	Servizio infermieristico IP xxxx
	4.7	Personale
V - Ufficio Personale	5	Ufficio Personale
	5.1	Personale
	5.2	INPDAP
	5.3	INPS
	5.4	INAIL
	5.5	CMC
	5.6	Dipartimento Funzione Pubblica
	5.7	Regione

	5.8	ISTAT
	5.9	Assicurazioni
	5.10	Varie
	5.11	Sindacati
VI - Ufficio Ragioneria	6	Ufficio Ragioneria
	6.1	Gestione FORNITORI
	6.2	Gestione OSPITI
	6.3	Banca
	6.4	Azienda Sanitaria
	6.5	Rifiuti
	6.6	Fatture
	6.7	DURC
	6.8	Varie
VIII - Ufficio Tecnico	8	Ufficio Tecnico
	8.1	Sicurezza
	8.2	Controlli sanitari
	8.3	Gestione Ditte
	8.4	Acquisti in economia
	8.6	Varie
IX - Ufficio Acquisti	9	Ufficio Acquisti
	9.1	Gare FORNITURE
	9.2	Gare SERVIZI
	9.3	Gare LAVORI
	9.4	Contributi Regione FVG
	9.5	Contributi Fondazione CRUP
	9.6	Appalti
	9.7	Appalto assistenza
	9.8	Appalto ristorazione
	9.9	Contratti
	9.10	Acquisti in economia
	9.11	DURC
	9.12	Varie
X - Ufficio Coordinatore	10	Ufficio Coordinatore
	10.1	Azienda Sanitaria

	10.2	Comune di Tolmezzo
	10.3	Varie
XI - Direzione	11	Direzione
	11.1	Federsanità
	11.2	ASP
	11.3	Varie
	11.4	Opere Pubbliche

13. Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo

I documenti dell'amministrazione, in formato analogico, sono conservati a cura del Responsabile del Servizio Archivistico. La documentazione corrente è conservata a cura del responsabile del procedimento fino al trasferimento in archivio di deposito.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, e conservati nell'archivio informatico a cura del Responsabile della Conservazione.

Le rappresentazioni digitali dei documenti originali su supporto cartaceo, acquisite con l'ausilio dello scanner, sono memorizzate nel sistema, in modo non modificabile, al termine del processo di scansione.

Tutti i dati vengono conservati presso il server di dominio dell'Ente e sottoposti a procedura di backup giornaliera automatica e sotto il controllo del personale incaricato. Per i dettagli sulle misure di sicurezza applicate si rimanda al DPS.

14. Rilascio delle abilitazioni di accesso

La gestione per la sicurezza dei dati avviene mediante l'attivazione di:

- meccanismi per controllo degli accessi, garantendo che tutti gli accessi agli oggetti del sistema informatico avvengono secondo le modalità prestabilite e secondo diversi livelli di abilitazioni;
- meccanismi per l'autenticazione, mediante login e password inserite dell'utente ad ogni accesso;
- funzioni per la realizzazione dell'integrità logica, verifica dei privilegi e accesso ai file;
- funzioni per la realizzazione dell'integrità fisica:
 - a) adeguata configurazione hardware
 - b) sistema di backup

Il protocollista è il soggetto che ha l'autorizzazione ad eseguire la registrazione dei documenti (sia in arrivo che in partenza) e stampare il registro giornaliero.

Il Responsabile del Servizio Protocollo provvede a:

- individuare gli utenti e attribuire loro un livello di autorizzazione all'uso di funzioni della procedura, secondo gli uffici di appartenenza e in base alle proposte dei relativi Responsabili di Servizio;
- disporre, in coordinamento con il responsabile informatico, affinché le funzionalità del sistema, in caso di guasti o anomalie siano ripristinate al più presto;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività produttive;
- promuovere opportune verifiche sull'attività di protocollazione.

15.Registro di emergenza

Il responsabile del Servizio Protocollo autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su un registro di emergenza quando, per cause tecniche, non sia possibile utilizzare il sistema di protocollazione informatica.

16.Approvazione e pubblicazione

Il presente manuale è adottato con Deliberazione del Consiglio, su proposta del Responsabile del Servizio archivistico per la gestione informatica del protocollo.

Il Manuale di gestione è reso pubblico tramite la sua diffusione sul sito web dell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona della Carnia “San Luigi Scrosoppi” in apposita sezione di Amministrazione Trasparente e all’albo pretorio degli atti di adozione.