

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

CONSIGLIO AMMINISTRAZIONE	28/11/2007
DECRETO RETTORALE	599/2008 dd. 8/5/2008
UFFICI COMPETENTI	Uff. Staff Affari Generali e Documentali – Serv. Gestione documentale, privacy e dell'innovazione digitale

Data ultimo aggiornamento: 21 marzo 2008
Serv. Affari Generali e Rapporti con il SSN

a cura dell'Uff. Staff Affari Generali e Documentali –

Sommario

Manuale per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi

Premessa	pag.	5
Parte Prima - Principi generali	pag.	6
1.1 Ambito di applicazione del Manuale.....	pag.	6
1.2. Definizioni e norme di riferimento.....	pag.	6
1.3. Aree Organizzative Omogenee e modelli organizzativi	pag.	7
1.4 Servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi	pag.	7
1.5. Tutela dei dati personali	pag.	8
1.6. Caselle di posta elettronica	pag.	9
1.7 Sistema di classificazione dei documenti.....	pag.	9
1.8 Massimario e prontuario di selezione.....	pag.	10
1.9 Formazione.....	pag.	10
1.10 Accreditalamento dell'Amministrazione all'I.P.A.....	pag.	10
1.11 Procedure integrative di conservazione sostitutiva.....	pag.	11
1.12 Protocollo unico e cessazione dei protocolli interni.....	pag.	11
1.13 Firma digitale e firme elettroniche.....	pag.	11
Parte Seconda- Tipologie documentali e flussi.....	pag.	12
2.1. Il documento amministrativo.....	pag	12.
2.2. Il documento informatico	pag.	12
2.3. Il documento analogico	pag.	12
2.4. Tipologie documentarie	pag.	13
2.4.1. Documenti in arrivo	pag.	13
2.4.2. Documenti in partenza	pag.	14
2.4.3. Documenti interni o tra uffici (UO).....	pag.	14

Parte Terza - Il flusso di lavorazione dei documenti.....	pag.	15
3.1 Ricezione dei documenti e relativo flusso.....	pag.	15
3.1.1 Ricezione dei documenti cartacei a mezzo posta convenzionale.....	pag.	15
3.1.2 Ricezione di documenti cartacei a mezzo fax.....	pag.	17
3.1.3 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale.....	pag.	17
3.1.4 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale.....	pag.	18
3.1.5 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili.....	pag.	18
3.1.6 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei.....	pag.	18
3.1.7 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici.....	pag.	18
3.1.8 Rappresentazioni digitali di documenti cartacei.....	pag.	18
3.1.9 Smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti.....	pag.	19
3.1.10 Modifica delle assegnazioni.....	pag.	20
3.1.11 Conservazione dei documenti informatici.....	pag.	20
3.2 Invio dei documenti e relativo flusso.....	pag.	20
3.2.1 Redazione, registrazione e spedizione di documenti analogici cartacei aventi per destinatario un ente o soggetto terzo a mezzo posta convenzionale o telefax.....	pag.	20
3.2.2 Redazione, registrazione e spedizione di documenti informatici aventi per destinatario un ente o soggetto terzo.....	pag.	21
3.2.3 Redazione, registrazione e spedizione di documenti aventi per destinatario un'altra A.O.O. dell'Università.....	pag.	21
3.3 Flusso dei documenti interni o tra uffici (UO).....	pag.	22
 Parte Quarta - Il protocollo.....	 pag.	 23
4.1 Registrazione.....	pag.	23
4.2 Segnatura.....	pag.	24
4.3 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo.....	pag.	24
4.4. Registrazioni con differimento dei termini di accesso.....	pag.	25
4.5. Protocollo differito.....	pag.	25
4.6. Annullamento di una registrazione.....	pag.	25
4.7. Il registro di protocollo.....	pag.	26
4.8 Il registro di emergenza.....	pag.	26
4.9. Il protocollo particolare.....	pag.	27
 Parte Quinta - Sistema di classificazione, fascicolazione e piano di conservazione.....	 pag.	 28
5.1 Protezione e conservazione degli archivi degli enti pubblici.....	pag.	28
5.1.1 Misure di protezione e conservazione degli archivi degli enti pubblici.....	pag.	28
5.2 Titolare o piano di classificazione.....	pag.	28
5.2.1 Titolare.....	pag.	28
5.2.2 Classificazione dei documenti.....	pag.	28
5.3 Fascicoli e dossier.....	pag.	29
5.3.1 Fascicolazione dei documenti.....	pag.	29
5.3.2 Apertura di un fascicolo.....	pag.	29
5.3.3 Chiusura di un fascicolo.....	pag.	30
5.3.4 Tipologie di fascicoli.....	pag.	30
5.3.5 Repertorio dei fascicoli.....	pag.	31
5.3.6 Raccoglitore.....	pag.	31
5.4 Repertori e serie archivistiche.....	pag.	31
5.4.1 Serie archivistiche.....	pag.	31
5.4.2 Repertori.....	pag.	31
5.5 L'archivio di deposito.....	pag.	32

5.6	Scarto, selezione e riordino dei documenti.....	pag.	32
Parte Sesta - Descrizione funzionale del sistema di protocollo informatico.....			
		pag.	34
6.1	Il software <i>Titulus</i>	pag.	34
6.1.1	Premessa	pag.	34
6.1.2	Caratteristiche di base.....	pag.	34
6.1.3	Profili utente e responsabilità.....	pag.	35
6.1.4	Accesso al sistema.....	pag.	37
6.1.5	Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico.....	pag.	37
6.1.6	Interoperabilità dei sistemi <i>Titulus</i>	pag.	38
Parte Settima - Piano di sicurezza e privacy.....			
		pag.	40
7.1	Obiettivi del piano di sicurezza	pag.	40
7.2	Generalità.....	pag.	40
7.3	Riservatezza dei protocolli: protocollo particolare.....	pag.	41
7.4	Diritto di consultazione.....	pag.	41
Appendice			
8.	Allegati	pag.	43
	A Aree Organizzative Omogenee (AOO) e Unità Organizzative (UO)	pag.	43
	B AOO ed indirizzi istituzionali di posta elettronica certificata (PEC)	pag.	48
	C Decreto di istituzione del Servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi e di nomina del responsabile.....	pag.	50
	D. Titolari di classificazione dei documenti	pag.	55
	E Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico.....	pag.	61
	F. Fac-simile copertina fascicolo cartaceo.....	pag.	65

PREMESSA

Il presente Manuale disciplina la gestione, la tenuta e la tutela dei documenti amministrativi dal protocollo all'archivio storico nelle Aree Organizzative Omogenee dell'Università.

Al Manuale è attribuita la funzione di descrivere il sistema di gestione e conservazione dei documenti e di fornire le istruzioni per il corretto funzionamento dello stesso; esso descrive le fasi operative del sistema per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, individuando per ogni azione o processo i rispettivi livelli di esecuzione, responsabilità e controllo, in una visione d'insieme – senza soluzioni di continuità – dal protocollo all'archivio storico.

In quest'ottica, il Manuale rappresenta uno strumento operativo che, nel riconoscere il valore strategico del protocollo informatico quale veicolo per la gestione elettronica dei flussi documentali e la concreta realizzazione della trasparenza amministrativa, lo caratterizza quale componente di un sistema integrato funzionale all'automazione dei flussi di lavoro.

Il presente documento pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione; esso è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti

Più nel dettaglio, il manuale disciplina:

- le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti
- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero in via transitoria, i flussi cartacei in rapporto al protocollo informatico;
- i livelli di esecuzione, le responsabilità ed i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative;
- l'uso del titolare di classificazione e del massimario di selezione e di scarto;
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell'azione amministrativa.

Parte Prima - Principi generali

1.1 Ambito di applicazione del manuale

Il presente Manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'art. 3, comma c) del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, (Regole tecniche per il protocollo informatico) e descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, sia analogici che informatici, nonché la gestione dei flussi documentali ed archivistici relativi ai procedimenti e/o processi dell'Università degli Studi di Trieste.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti e/o processi, 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 sistema informativo di gestione documentale poggia sul sistema informatico *Titulus* della Società 3D Informatica. Ne consegue che il Manuale ha per riferimento le funzioni applicative di detto sistema.

1.2 Definizioni e norme di riferimento

Ai fini del presente Manuale si intende:

- per "amministrazione", l'Università degli Studi di Trieste;
- per "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;
- per Regole tecniche, il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 -Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR 20 ottobre 1998, n. 428;
- per Codice, il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell'amministrazione digitale.

Si riportano, di seguito, gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- **AOO** - Area Organizzativa Omogenea;
- **MdG** - Manuale di Gestione del protocollo informatico
- **RPA** - Responsabile del Procedimento e/o processo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;

- **RSP** - Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- **UO** - Unità Organizzative responsabili - rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo;

1.3 Aree organizzative omogenee e modelli organizzativi

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 A.

E' considerata Area Organizzativa Omogenea una struttura amministrativa dell'Università, comunque denominata, dotata di autonomia organizzativa e contabile, che presenta esigenze di gestione unitaria e coordinata della documentazione.

Per tutte le A.O.O. vigono criteri uniformi di classificazione e archiviazione dei documenti; ciascuna di esse è dotata di un protocollo unico, riportante un'unica sequenza numerica di protocollazione per tutti i documenti, in arrivo ed in partenza, nonché per tutti i documenti scambiati fra le UO della stessa AOO, considerati interni all'AOO medesima.

La UO è lo strumento organizzativo attraverso il quale si articola in livelli gerarchici la struttura dell'AOO; può costituire un elemento terminale della struttura dell'AOO ovvero è ulteriormente suddivisibile in ulteriori UO gerarchicamente dipendenti

1.4 Servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi

Le funzioni di coordinamento della gestione documentale nelle AOO dell'Ateneo sono attribuite al Servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, istituito ai sensi di quanto previsto dall'art. 61 del DPR 445/2000.

A capo di tale Servizio è preposto un soggetto con specifica preparazione professionale tecnico archivistica.

Onde garantire la normalizzazione, il responsabile del servizio per l'AOO Amministrazione centrale, coordina, con riferimento ai protocolli informatici di tutte le AOO dell'Università, il sistema informativo documentale e le relative soluzioni informatiche basate sulla piattaforma *Titulus*

L'atto che istituisce il servizio e individua il responsabile è riportato nell'allegato C, unitamente:

- alla descrizione dei compiti assegnati al responsabile;
- al nominativo del vicario del responsabile nei casi di vacanza, assenza o impedimento.

1.5 Tutela dei dati personali

L'amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali - comuni, sensibili e/o giudiziari - contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza dà attuazione al dettato del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

Più specificamente si assicura il rispetto di quanto previsto in merito al:

- principio di necessità nel trattamento dei dati;
- diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato;
- alle modalità del trattamento e ai requisiti dei dati;
- all'informativa da fornire agli interessati;
- alla nomina degli incaricati del trattamento, per gruppo o individualmente;
- alle misure minime di sicurezza.

1.6 Caselle di posta elettronica

Ogni AOO si dota di una casella di Posta Elettronica istituzionale (comune ovvero certificata) per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).

Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici (UO) che ad essa fanno riferimento.

In attuazione di quanto previsto dalla direttiva 27 novembre 2003 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie sull'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione dota tutti i propri dipendenti, compresi quelli per i quali non sia prevista la dotazione di un personal computer, di una casella di posta elettronica.

1.7 Sistema di classificazione dei documenti

L'Università uniforma la classificazione dei documenti allo standard nazionale *Titulus* adottando un Titolario per la classificazione dei documenti dell'AOO Amministrazione centrale ed un Titolario per la classificazione dei documenti delle AOO corrispondenti alle strutture didattiche (Facoltà), scientifiche (Dipartimenti) e di servizio (Centri di servizio autonomi di spesa).

I Titolari assicurano la suddivisione dei documenti secondo la funzione esercitata e l'organizzazione omogenea dei documenti che fanno riferimento a medesimi procedimenti o affari.

I Titolari sono suscettibili di modifiche ed aggiornamenti periodici concordati a livello nazionale fra gli Atenei italiani, ferma restando la prerogativa dell'Università di adattare i Titolari alla propria realtà statutaria e organizzativa relativamente al *Titolo II – Organi di governo, gestione, controllo, consulenza e garanzia*.

Un Prontuario di classificazione e di smistamento di competenza dei documenti, in cui le voci di indice sono ordinate alfabeticamente, per titolo, classe e UO assegnataria, funge da guida rapida, consentendo di individuare la corretta classificazione di un documento in base all'oggetto

e/o al contenuto dello stesso, rimandando ciascuna voce di indice ad una voce del Titolare con individuazione della UO assegnataria.

Il Titolare ed il Prontuario sono implementati nel sistema informativo *Titulus* unitamente a funzionalità avanzate che agevolano la ricerca delle voci di indice e la compilazione automatica dei campi di classificazione e di smistamento dei documenti.

I Titolari di classificazione sono riportati nell'Allegato D..

1.8 Massimario e prontuario di selezione

Le disposizioni di massima, i criteri di selezione, le serie archivistiche prese in considerazione ed i casi particolari ai fini di una corretta individuazione dei documenti da conservare sono contenuti nel Massimario.

L'elenco dettagliato delle tipologie documentali e il fascicolo procedimento/affare di riferimento con i relativi tempi di conservazione sono contenuti nel Prontuario.

Il Massimario, soggetto a revisione periodica, è integrato nel Titolare di classificazione unitamente alla tabella dei procedimenti e degli affari previsti.

1.9 Formazione

Nell'ambito dei piani formativi richiesti a tutte le amministrazioni dalla direttiva del Ministro della funzione pubblica sulla formazione e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni, l'amministrazione ha stabilito percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono tutte le figure professionali.

In particolare, sono stati previsti specifici percorsi formativi volti ad assicurare la formazione e l'aggiornamento professionale in materia di gestione documentale con particolare riferimento:

- ai processi di semplificazione ed alle innovazioni procedurali inerenti alla protocollazione e all'archiviazione dei documenti della AOO di riferimento ;
- agli strumenti e alle tecniche per la gestione digitale delle informazioni;
- alle norme sulla protezione dei dati personali e alle direttive impartite con il documento programmatico della sicurezza.

1.10 Accreditamento dell'amministrazione all'IPA

Ogni AOO si dota una casella di posta elettronica istituzionale attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, affidata alla responsabilità della UO incaricata; il responsabile della UO procede alla lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta, adottando, di seguito, i comportamenti di cui al paragrafo 3.1.3.

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Direttiva 27/11/2003 relativa all'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) tenuto e reso pubblico dal CNIPA fornendo le seguenti informazioni che individuano l'amministrazione stessa e le AOO in cui è articolata:

- la denominazione della amministrazione;

- il codice identificativo proposto per la amministrazione;
- l'indirizzo della sede principale della amministrazione;
- l'elenco delle proprie Aree Organizzative Omogenee con l'indicazione:
 - della denominazione;
 - del codice identificativo;
 - della casella di posta elettronica;
 - della data di istituzione;
 - delle UO afferenti.

L'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito Internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati.

L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa in modo da garantire l'affidabilità dell'indirizzo di posta elettronica; con la stessa tempestività l'amministrazione comunica la soppressione ovvero la creazione di una AOO.

1.11 Procedure integrative di conservazione sostitutiva

Per l'esecuzione del processo di conservazione sostitutiva dei documenti l'amministrazione si uniforma alle modalità previste dalla deliberazione CNIPA n. 11/2004.

Prima di adottare eventuali accorgimenti e procedure integrative, anche successivamente all'avvio del processo di conservazione sostitutiva dei documenti, l'amministrazione comunica al CNIPA le procedure integrative che intende adottare ai sensi dell'art. 7 della citata deliberazione.

1.12 Protocollo unico e cessazione dei protocolli interni

Il protocollo unico per ciascuna delle AOO implica la cessazione di fatto e di diritto di tutti gli eventuali protocolli interni comunque intesi e di altri sistemi di registrazione dei documenti diversi dal protocollo unico.

Il responsabile del Servizio di protocollo informatico effettua periodicamente controlli a campione sulla congruità delle registrazioni, sul corretto inserimento dei dati e sulla sequenza della catena documentale e sull'utilizzo di un unico registro di protocollo informatico, verificando la conformità dei criteri di classificazione e fascicolazione utilizzati.

1.13 Firma digitale e firme elettroniche

L'amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla per l'espletamento delle funzioni istituzionali

A tal fine l'Università stipula apposite convenzioni con certificatori qualificati accreditati per il rilascio della firma digitale ai soggetti titolari.

Con decreto del Direttore Amministrativo viene individuata la UO dell'AOO Amministrazione centrale cui sono assegnate, ai sensi di quanto previsto dall'art. 29 e 29 bis del DPR 445/2000, le funzioni di "ufficio delegato" nei rapporti con il certificatore.

Sono compiti dell'ufficio delegato:

- identificazione degli utenti ed accettazione delle richieste di registrazione;
- consegna delle smart-card, previa identificazione dei titolari;
- consegna delle buste cieche agli aventi diritto;
- richiesta di revoca o sospensione della validità del certificato ogni qual volta vengano meno i requisiti in base ai quali sono stati rilasciati.

Nello stesso decreto viene individuato il soggetto che svolge i compiti di funzionario referente nei rapporti con il certificatore.

Parte Seconda - Tipologie documentali e flussi

2.1 Il documento amministrativo

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, formati o comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa (art. 1 TU).

Con riferimento al tipo di supporto i documenti amministrativi **si distinguono strutturalmente** in:

- **documenti informatici**
- **documenti analogici**

2.2 Il documento informatico

Per documento informatico si intende la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (art. 1 TU; art. 1 CAD).

Le attività di produzione trasmissione gestione e conservazione dei documenti informatici presentano caratteristiche e problematiche proprie rispetto ai documenti analogici, in particolare con riferimento agli aspetti relativi all'autenticità ed integrità ed alla conseguente valenza probatoria

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 20 del CAD.

1. Il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del ed alle regole tecniche di cui all'articolo 71 del CAD.

2. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale soddisfa il requisito legale della forma scritta se formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 del CAD che garantiscano l'identificabilità dell'autore e l'integrità del documento.

3. 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 CAD; la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale.

4. Con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico.

2.3 Il documento analogico

Per documento analogico si intende un documento formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come, ad es., le tracce su carta, le immagini contenute nei film e le magnetizzazioni su nastro.

Nell'attività amministrativa, di norma il documento analogico è un documento formato su supporto cartaceo prodotto con strumenti analogici (es. documento scritto a mano o a macchina da scrivere) o con strumenti informatici (es. documento prodotto con un sistema di videoscrittura e stampato).

E' considerato originale analogico il documento nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi formali e sostanziali, comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione, del mittente e del destinatario e dotato di firma autografa.

Si definisce minuta l'originale del documento conservato agli atti dell'AOO o UO mittente, cioè nel fascicolo relativo al procedimento o all'affare trattato

I documenti analogici su supporto cartaceo dotati di firma autografa prodotti da una AOO o da una UO dell'Università, aventi per destinatario un ente o soggetto terzo, sono di norma redatti in due esemplari, un originale per il destinatario e una minuta in originale da conservare agli atti del mittente.

I documenti analogici su supporto cartaceo dotati di firma autografa prodotti da una AOO o da una UO dell'Università, aventi per destinatario un'altra AOO dell'Università, sono redatti in un unico esemplare, la minuta in originale da conservare agli atti del mittente.

2.4 Tipologie documentarie

I documenti amministrativi dell'Università **si distinguono funzionalmente** in:

- **documenti in arrivo;**
- **documenti in partenza;**
- **documenti interni.**

Tutte le tipologie documentarie sono assoggettate all'obbligo di digitalizzazione (acquisizione del file formato immagine del documento mediante scanner) e memorizzazione nel sistema informativo *Titulus*.

2.4.1 Documenti in arrivo

Sono considerati documenti in arrivo i documenti, sia informatici che analogici, pervenuti o comunque acquisiti da una AOO dell'Università.

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con mezzi e modalità diverse, in relazione alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Il documento **analogico** può essere recapitato;

1. a mezzo posta convenzionale o corriere;
2. a mezzo posta raccomandata;
3. a mezzo telefax o telegramma;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato o da persona dallo stesso delegata.

Il documento **informatico** può essere recapitato:

1. a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
2. su supporto rimovibile (Cd ROM, DVD, floppy disk, pen drive) consegnato direttamente all'amministrazione o inviato per posta convenzionale o corriere.

2.4.2 Documenti in partenza

Sono considerati documenti in partenza i documenti redatti dalle AOO o UO dell'Università, aventi per **destinatario un ente o un soggetto terzo, ovvero un'altra AOO dell'Università**.

La registrazione a protocollo dei documenti analogici cartacei in partenza è effettuata dal personale dell'AOO o della UO interessata incaricato di siffatto tipo di operazione e abilitato ad accedere al sistema informatico *Titulus*

L'inserimento dei dati relativi al destinatario è assoggettata alle "Linee guida per l'inserimento dell'anagrafica" descritte nell'Allegato F.

2.4.3 Documenti interni o tra uffici (UO)

Per documenti interni si intendono i documenti **trasmessi tra le UO afferenti alla medesima AOO**.

Si distinguono funzionalmente in:

- a) documenti di preminente carattere informativo;
- b) documenti di preminente carattere giuridico-probatorio.

Si intendono documenti interni di preminente carattere informativo le memorie informali, gli appunti, le brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiati tra le UO; di norma non vanno protocollati.

Si intendono documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio i documenti redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare atti o provvedimenti amministrativi dai quali sorgano diritti, doveri o legittime aspettative di terzi; tale tipologia documentale è sempre soggetta a registrazione di protocollo.

Parte Terza – Il flusso di lavorazione dei documenti (workflow)

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione a protocollo riservate ai documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

Come previsto dalla normativa vigente i flussi di seguito descritti sono il risultato del processo di censimento e di descrizione dei processi delle AOO dell'Ateneo, quale fase propedeutica ad un efficace ed efficiente impiego del sistema di protocollazione informatica e gestione documentale all'interno delle AOO medesime.

3.1 Ricezione dei documenti e relativo flusso

3.1.1 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

La corrispondenza in ingresso, di norma, va aperta e protocollata nel medesimo giorno lavorativo di ricezione.

Nell' AOO Amministrazione centrale le operazioni di registrazione a protocollo e di segnatura di tutti i documenti in arrivo alla AOO, nonché la classificazione dei documenti medesimi, sono centralizzate e svolte unitariamente dagli addetti del Servizio di protocollo informatico.

Nel caso in cui la documentazione all'Università pervenga o sia consegnata ad ufficio diverso dal Servizio protocollo, è necessario che venga tempestivamente fatta pervenire a detto Servizio.

Il Servizio provvede, nell'operazione di smistamento dei documenti pervenuti, all'assegnazione di ciascun documento alla UO competente per la trattazione del relativo procedimento e/ o affare. L'operazione di assegnazione dei documenti comprende l'inoltro informatico, nell'ambito del sistema di protocollo, dell'immagine del documento scansionato nonché l'invio dell'originale analogico.

Il responsabile della UO assegnataria viene avvisato tramite e-mail inoltrato dal sistema di protocollo dell'avvenuta assegnazione del documento; egli può qualora ritenga che il documento non sia di sua competenza, restituirlo, lo stesso giorno del ricevimento, al servizio protocollo il quale provvederà ad una nuova assegnazione

La UO assegnataria è incaricata delle successive operazioni di fascicolazione, vale a dire della corretta creazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento cui il documento si riferisce.

Casistiche particolari

Si forniscono, di seguito, le indicazioni comportamentali relative ad alcune casistiche particolari:

A) lettere personali: tutte le buste vanno aperte e conseguentemente protocollate fatta eccezione per quelle indirizzate nominativamente al Rettore, al Direttore

Amministrativo ed ai responsabili di AOO, ovvero, in ogni caso, per quelle riportanti diciture come “riservato”, “personale”, “confidenziale” o simili da cui si evinca il carattere di corrispondenza privata. Tali missive vanno inoltrate ancora chiuse al destinatario.

B) Presentazione delle offerte per gare ad evidenza pubblica

Nei bandi relativi alle gare a pubblico incanto, licitazione privata o ad appalto concorso, sarà prescritto ai partecipanti di indicare sul plico il termine “offerta”, “gara d’appalto”, “licitazione privata” o simili.

Il plico contenente le offerte e la documentazione richiesta dovrà pervenire nel luogo e nell’orario indicato nel bando, nel disciplinare o nel capitolato, direttamente a mano o a mezzo posta; il personale che riceverà il plico dovrà apporvi la data di ricezione completa di ore e minuti e la propria firma leggibile.

Il plico non dovrà essere aperto, ma consegnato nel più breve tempo possibile, all’ufficio competente per la gara, il quale provvederà alla sua custodia, con mezzi idonei, sino all’espletamento della gara stessa.

In seduta pubblica, innanzi all’Ufficiale Rogante, verranno aperti i plichi giunti nei termini, e nel verbale di gara si darà atto del loro contenuto.

I plichi giunti in ritardo, per qualsiasi causa, non verranno ammessi alla gara e non verranno aperti, ma verranno restituiti al mittente a gara ultimata, dopo la necessaria constatazione e verbalizzazione da parte dell’ufficio competente per la gara.

C. Protocollo delle domande per concorsi di reclutamento di personale, borse ed ammissione a corsi

E’ fatto obbligo ai competenti uffici dell’Amministrazione centrale di prevedere sempre negli appositi bandi concernenti concorsi di reclutamento di personale di qualsiasi categoria, borse e di ammissione a corsi, che le domande di ammissione debbano tassativamente contenere sulla busta o plico riportante l’indirizzo, l’indicazione dell’ufficio competente dell’ AOO amministrazione centrale.

Relativamente alle domande spedite per posta fa fede, ai fini del termine di scadenza, il timbro postale di spedizione ovvero il tagliando della raccomandata, semprechè la normativa di riferimento non preveda riferimenti temporali diversi.

Il competente ufficio dell’amministrazione centrale, cui i plichi vanno direttamente e tempestivamente recapitati a cura dell’Ufficio postale, trattiene le domande e gli allegati apponendo sulle stesse il giorno e l’ora di arrivo e la sigla del responsabile.

La verifica del rispetto del termine di scadenza (giorno ed ora) relativi alla presentazione della domanda spetta all’ufficio competente dell’amministrazione centrale.

Il responsabile del procedimento trasmette quotidianamente al servizio protocollo una nota con cui attesta l’elenco delle domande pervenute con indicazione della rispettiva data, raggruppate per tipologia di concorso, borsa o corso.

Il servizio protocollo attribuisce alla nota un unico numero di protocollo e la restituisce al responsabile del procedimento. A ciascuna domanda elencata nella nota va allegata una copia della nota protocollata.

Vanno consegnate direttamente all’ufficio dell’amministrazione centrale competente le domande presentate a cura dell’interessato o da altra persona incaricata. Verificato il termine di scadenza, l’ufficio competente provvede ai sensi dei precedenti commi.

Il rilascio della ricevuta di consegna della domanda all’interessato o a persona incaricata dallo stesso va effettuato a cura dell’ufficio competente dell’amministrazione centrale

D. lettere anonime: vanno protocollate;

E. lettere prive di firma: le lettere prive di firma vanno protocollate; spetta al responsabile dell'Ufficio competente valutare, successivamente, la loro validità ed efficacia ai fini del procedimento e/o processo.

3.1.2 Ricezione di documenti cartacei a mezzo fax

I documenti ricevuti via fax da enti e soggetti esterni terzi vanno protocollati e scansionati contestualmente alla registrazione a protocollo.

Nel caso che il fax sia seguito dall'arrivo del corrispondente documento in originale e quest'ultimo sia identico, deve essere attribuita all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via fax. Il fax va allegato all'originale.

Se l'originale successivamente pervenuto differisce dal fax pervenuto in precedenza, l'originale va considerato un documento diverso e pertanto va protocollato con un nuovo numero.

3.1.3. Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale.

Qualora pervenga a tale casella un documento informatico sottoscritto con firma digitale, il personale del servizio protocollo, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento, procede alla registrazione del documento all'interno del sistema Titulus.

La verifica preliminare della validità del documento comprende le seguenti operazioni:

- apertura della busta "virtuale" contenente il documento firmato;
- verifica della validità del certificato;
- verifica della firma (o delle firme multiple);

L'esito della procedura di verifica va inserita nel campo note della registrazione di protocollo con una delle seguenti diciture: "verifica firma digitale eseguita: certificato valido" oppure : "verifica firma digitale eseguita: certificato scaduto" oppure "verifica firma digitale eseguita: certificato revocato" oppure "verifica firma digitale eseguita: certificato sospeso" oppure "verifica firma digitale eseguita: impossibile effettuare verifica

Il documento, successivamente alla registrazione, viene classificato e smistato alla UO competente tramite il sistema informatico Titulus.

Come per il documento cartaceo, la UO assegnataria è incaricata delle operazioni di fascicolazione, vale a dire della corretta creazione e gestione del fascicolo relativo all'affare o al procedimento cui il documento si riferisce.

Qualora il documento ricevuto non sia conforme agli standard previsti dalla normativa vigente, spetta al responsabile del procedimento o affare valutare se accettare il documento informatico assegnato non sottoscritto con firma digitale o richiedere altra documentazione al mittente, tenuto conto degli oggettive caratteristiche di autenticità e sicurezza.

E' fatto in ogni caso obbligo di inserire nel campo note della registrazione di protocollo la dicitura "documento ricevuto nella casella istituzionale di PEC non sottoscritto con firma digitale".

3.1.4 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale

Nel caso di un messaggio ricevuto su una casella di posta elettronica non istituzionale o comunque non destinata al servizio di protocollazione, il messaggio è inoltrato alla casella di posta istituzionale ed è inviato un messaggio, per conoscenza, al mittente con l'indicazione della casella di posta corretta.

3.1.5 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica.

Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, la AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporti rimovibile che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.

Superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

3.1.6 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Qualora il documento cartaceo sia consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata al Servizio protocollo ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, il personale del Servizio è autorizzato a:

- fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento
- apporre gli estremi della segnatura se contestualmente alla ricezione avviene anche la protocollazione

3.1.7 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica tramite il servizio di posta elettronica certificata, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'AOO con gli standard specifici.

3.1.8 Rappresentazioni digitali di documenti cartacei

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, sono acquisiti in formato immagine attraverso un processo di scansione.

Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

- acquisizione delle immagini;
- verifica della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite;
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo in modo non modificabile;
- memorizzazione delle immagini su supporto informatico, in modo non modificabile.

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei sono archiviate, secondo le regole vigenti, su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile al termine del processo di scansione.

La riproduzione dei documenti cartacei in formato immagine viene eseguita sulla base dei seguenti criteri:

- vengono acquisite le immagini dei documenti aventi formato A4 che non superino le 10 pagine.
- qualora il documento abbia una consistenza maggiore ovvero formati diversi dai precedenti va inserita nel campo Note della registrazione del protocollo la dicitura “si trasmette per via postale il documento cartaceo composto da n _ fogli”; “l’allegato composto da n _ fogli”; gli allegati composti da n._ fogli”
- in ogni caso non vengono riprodotti in formato immagine i seguenti documenti;
 - i certificati medici contenenti la diagnosi
 - i documenti la cui acquisizione, a giudizio del responsabile del procedimento e/o processo, non è opportuna al fine di tutelare esigenze di riservatezza.

3.1.9 Smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti

L’attività di smistamento consiste nell’operazione di invio di un documento protocollato e segnato alla UO competente.

Con l’assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento e/o processo ad un soggetto fisico (RPA - il responsabile della UO assegnataria) ed alla trasmissione del materiale documentario oggetto di assegnazione.

L’assegnazione può essere effettuata per competenza o per conoscenza.

Il RPA della UO competente ha notizia dell’arrivo della posta ad esso indirizzata tramite un messaggio di posta elettronica; successivamente può visualizzare gli estremi del documento nonché la sua rappresentazione in formato digitale (scansione) memorizzata nel sistema Titulus.

La UO competente è incaricata della gestione del procedimento cui il documento si riferisce e prende in carico il documento medesimo; ad essa viene inoltrato anche l’originale cartaceo.

I destinatari del documento per “competenza” lo ricevono esclusivamente in formato digitale.

3.1.10 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata, la UO che riceve il documento provvede a ritrasmettere l’atto (sia l’originale cartaceo che la rappresentazione digitale memorizzata nel sistema) indicando, se conosciuta, la UO ritenuta competente, al Servizio protocollo, che provvederà ad una nuova assegnazione,

Il sistema di gestione informatica del protocollo tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando l’identificativo dell’utente che effettua l’operazione con la data di esecuzione.

3.1.11 Conservazione dei documenti informatici

I documenti informatici sono archiviati su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

3.2 Invio dei documenti e relativo flusso

La registrazione a protocollo dei documenti analogici cartacei in partenza è effettuata dal personale dell'AOO o della UO interessata abilitato ad accedere al sistema informatico *Titulus* incaricato di siffatto tipo di operazione.

L'inserimento dei dati relativi al destinatario è assoggettata alle Linee guida per l'inserimento dell'anagrafica descritte nell'Allegato F.

Le operazioni comprendono la classificazione e l'obbligo dell'acquisizione in formato immagine del documento tramite il processo di scansione e conseguente memorizzazione nel sistema informativo *Titulus*.

Sono esclusi dalla digitalizzazione solo quei documenti o allegati per i quali la procedura di scansione sia impossibile o difficoltosa in ragione del formato (documento rilegato e voluminoso, foglio di carta eccedente il formato A4, ecc.) o per il tipo di supporto (CD, DVD, ecc.) e, in ogni caso, i documenti e gli allegati in formato cartaceo che superino n. 10 fogli in formato A4.

Nei casi in cui, per le ragioni suesposte, non sia possibile digitalizzare integralmente i documenti e gli allegati, va inserita nel campo Note della registrazione del protocollo la dicitura "si trasmette per via postale il documento cartaceo composto da n _ fogli"; "l'allegato composto da n _ fogli"; gli allegati composti da n._ fogli", ecc.

Successivamente alla registrazione, il responsabile del procedimento o affare assicura la fascicolazione del documento analogico cartaceo redatto secondo l'impostazione grafica di un modello istituzionale prescelto dalla AOO, sia nel sistema informativo *Titulus* che, nel corrispondente fascicolo cartaceo.

3.2.1 Redazione, registrazione e spedizione di documenti analogici cartacei aventi per destinatario un ente o soggetto terzo a mezzo posta convenzionale o telefax

I documenti analogici cartacei dotati di firma autografa prodotti da una AOO o da una UO dell'Università, aventi per destinatario un ente o soggetto terzo, vanno di norma redatti in due esemplari, un originale per il destinatario e una minuta in originale da conservare nel fascicolo relativo al procedimento o all'affare dell'AOO o della UO mittente.

Successivamente alla registrazione a protocollo i documenti da spedire su supporto cartaceo sono trasmessi all'ufficio addetto allo smistamento della corrispondenza (per l'AOO Amministrazione centrale) ovvero spediti direttamente dalla UO mittente di norma lo stesso giorno lavorativo della protocollazione.

Qualora i documenti, successivamente alla registrazione a protocollo, vengano trasmessi via fax va apposta sull'originale del documento la seguente dicitura: "la trasmissione via fax del presente documento non prevede l'invio del documento originale"

Solo su richiesta del destinatario verrà trasmesso anche l'originale.

Le ricevute dell'avvenuta trasmissione sono trattenute dalla UO che ha effettuato la trasmissione e conservate all'interno del fascicolo di pertinenza del documento.

3.2.2 Redazione, registrazione e spedizione di documenti informatici aventi per destinatario un ente o soggetto terzo

Il documento informatico in partenza, sottoscritto con firma digitale e validazione temporale a cura dello stesso soggetto legittimato ad apporre sul corrispondente cartaceo la firma autografa, deve essere registrato a protocollo dell'AOO o UO mittente. Il file firmato digitalmente deve essere associato nel contesto dell'operazione di registrazione con memorizzazione nel sistema *Titulus*.

Se il documento informatico sottoscritto con firma digitale è destinato a enti o soggetti terzi esterni all'Università, esso dev'essere trasmesso, a cura dell'AOO o UO mittente, per posta elettronica alla casella di PEC del destinatario indicando gli estremi della registrazione di protocollo, oppure attivando la funzione di interoperabilità del sistema di protocollo fra enti laddove già attiva.

Per la spedizione di documenti informatici l'AOO si avvale di un servizio di posta elettronica certificata conforme al DPR 11/2/2005 n. 68 in grado di garantire la sicurezza del canale di comunicazione e la certezza della data di spedizione e consegna dei documenti.

3.2.3 Redazione, registrazione e spedizione di documenti aventi per destinatario un'altra AOO dell'Università.

Onde limitare il flusso di documenti analogici cartacei fra le AOO e le UO dell'Università, i documenti analogici cartacei formati da una AOO dell'Università destinati ad un'altra AOO dell'Università vanno redatti in un unico originale, sottoscritto con firma autografa, comprensivo di tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e del destinatario.

Le operazioni di registrazione comprendono la classificazione l'acquisizione in formato immagine del documento tramite il processo di scansione e conseguente memorizzazione nel sistema informativo *Titulus*.

Tramite la funzione di invio telematico inclusa nel sistema *Titulus*, l'AOO o la UO mittente trasmette il documento informatico alla casella di posta dell'AOO destinataria dell'Università.

Il sistema informativo *Titulus* pone l'AOO destinataria in condizione di registrare a protocollo il documento in arrivo pervenutole in via telematica avendo a disposizione il documento in formato immagine unitamente ai dati di registrazione a protocollo dell'AOO mittente.

Il sistema *Titulus* mantiene le registrazioni delle operazioni effettuate dal soggetto abilitato ed a quelle connesse con la PEC

3.3 Flusso dei documenti interni o tra uffici (UO)

Onde limitare il flusso di documenti analogici cartacei fra le UO di una medesima AOO, i documenti analogici cartacei formati da una UO e destinati ad un'altra UO della stessa AOO vanno redatti in un unico originale, sottoscritto con firma autografa, comprensivo di tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e del destinatario. Le operazioni di

registrazione comprendono la classificazione e la digitalizzazione mediante la scansione e memorizzazione nel sistema informativo *Titulus*.

Sono esclusi dalla digitalizzazione solo quei documenti o allegati per i quali la procedura di scansione sia impossibile o difficoltosa in ragione del formato (documento rilegato e voluminoso, foglio di carta eccedente il formato A4, ecc.) o per il tipo di supporto (CD, DVD, ecc.) e, in ogni caso, i documenti e gli allegati in formato cartaceo che superino n. 10 fogli in formato A4.

Nei casi in cui, per le ragioni suesposte, non sia possibile digitalizzare integralmente i documenti e gli allegati, va inserita nel campo Note della registrazione del protocollo la dicitura “si trasmette per via postale il documento cartaceo composto da n _ fogli”; “l’allegato composto da n _ fogli”; gli allegati composti da n._ fogli”, ecc.

La UO mittente invia telematicamente il documento registrato a protocollo alla UO destinataria della stessa AOO per la quale vale la registrazione di protocollo già effettuata dalla UO mittente. La UO destinataria provvede alla classificazione e fascicolazione del documento ricevuto.

Parte Quarta - Il protocollo

4.1 Registrazione – elementi obbligatori ed accessori

La registrazione a protocollo, per ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO, è effettuata mediante la memorizzazione nel sistema di una serie di informazioni costituite da:

a) elementi obbligatori, di rilevanza giuridico-probatoria, cioè di attestazione e certificazione di atti, fatti o eventi giuridicamente rilevanti (c.d. registratura);

b) elementi accessori, di rilevanza amministrativa, gestionale e organizzativa; tali elementi possono aggiungersi alla registratura per migliorare l'efficienza degli affari, dei procedimenti amministrativi, dell'archivio e/o delle banche dati.

Sono elementi obbligatori:

- a) il numero di protocollo del documento 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) il numero degli allegati;
- f) la descrizione degli allegati;
- g) 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.

Indicativamente sono considerati elementi accessori:

- data del documento ricevuto;
- numero di protocollo del documento ricevuto;
- tipo di spedizione (ordinaria, espressa, corriere, raccomandata con ricevuta di ritorno, fax, ecc.);
- collegamento a documenti precedenti e susseguenti;
- classificazione del documento attraverso il titolario (titolo, classe e fascicolo; eventuale sottofascicolo e inserto);
- data di istruzione del fascicolo;
- numero del fascicolo;
- numero del sottofascicolo;
- numero dell'inserto;
- data di chiusura del fascicolo;
- tipologia del documento con l'indicazione dei termini di conservazione e di scarto;
- ulteriori informazioni sul mittente o destinatario (eventuale ragione sociale completa, maschio / femmina, ecc.);
- indirizzo completo del mittente o destinatario (via, numero, c.a.p., città, provincia, stato);
- ulteriori informazioni sul destinatario (eventuale ragione sociale completa, maschio / femmina,

ecc.);

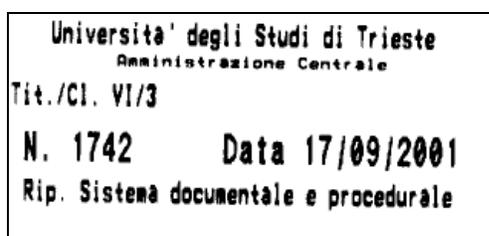
- indirizzo completo del destinatario (via, numero civico, c.a.p., città, provincia, stato);

4.2 Segnatura

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

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

Sul documento in arrivo analogico su supporto cartaceo dell'Amministrazione centrale la segnatura va posta, di norma, attraverso l'apposizione di un'etichetta avente le seguenti caratteristiche:



Le informazioni contenute nell'etichetta consentono: l'individuazione dell'AOO (*Università degli Studi di Trieste – Amministrazione centrale*); degli elementi per la gestione del documento (*Titolo, classe, fascicolo*); di alcuni elementi della registratura (*numero e data di registrazione*); della UO competente alla trattazione del procedimento o affare cui il documento si riferisce.

Per le strutture didattiche, scientifiche e di servizio, nel documento in arrivo, la segnatura viene apposta, di norma, tramite un timbro riportante le medesime informazioni.

Sul documento in partenza e interno la segnatura viene posta, di norma, attraverso la stampigliatura della data e del numero di protocollo.

4.3 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione a protocollo, ai sensi dell'art. 53 c. 5 del DPR 445/00:

- gazzette ufficiali
- bollettini ufficiali P.A.
- notiziari P.A.
- note di ricezione circolari
- note di ricezione altre disposizioni
- materiali statistici
- atti preparatori interni
- giornali
- riviste
- libri
- materiali pubblicitari
- inviti a manifestazioni

- tutti documenti soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione, tra i quali:
 - fatture (attive e passive)
 - certificazioni (studenti, di servizio, di situazioni retributive e contributive) meccanizzate e non meccanizzate
 - documentazione studenti gestita dalla procedura meccanizzata (immatricolazioni, piano di studi, conferma conseguimento titolo di studi, tasse ecc..)

Sono parimenti esclusi dalla registrazione a protocollo:

- certificati medici dipendenti
- richieste ferie
- richieste permessi retribuiti (art. 30 c. 1-4 CCNL, l. 104/92)
- richieste di rimborso spese e missioni
- comunicazioni da parte di enti di bandi di concorso
- convocazioni dei CCL e dei CDF.

4.4 RegISTRAZIONI con differimento dei termini di accesso

Per i procedimenti e affari per i quali si renda necessaria la riservatezza temporanea delle informazioni (es: gare e appalti, concorsi, ecc.), è prevista una forma di accesso riservato al protocollo unico che concreta il differimento dei termini di accesso.

Contestualmente alla registrazione di protocollo il responsabile dell'immissione dei dati deve indicare anche l'anno, il mese e il giorno, nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette all'accesso nelle forme ordinariamente previste.

4.5 Protocollo differito

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa (ad es. nel caso di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso), è ammessa, per i soli documenti in arrivo, la registrazione mediante l'uso del protocollo differito, qualora dalla mancata registrazione a protocollo del documento nel medesimo giorno lavorativo di ricezione possa derivare un pregiudizio a diritti o legittime aspettative di terzi

Le motivazioni che rendono opportuno il differimento dei termini devono essere inserite nell'apposito campo note del sistema informativo *Titulus* all'atto della protocollazione.

Il protocollo differito è autorizzato dal responsabile del Servizio protocollo dell'Amministrazione centrale ovvero dal responsabile dell'AOO struttura didattica, scientifica o di servizio interessata.

4.6 Annullamento di una registrazione

Nell'AOO Amministrazione centrale l'annullamento di una registrazione di protocollo può essere autorizzata unicamente dal Responsabile del Servizio protocollo a seguito di richiesta del responsabile di UO indicante il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

Nelle AOO strutture didattiche, scientifiche e di servizio l'annullamento di una registrazione a protocollo è autorizzato dal responsabile della struttura.

Le informazioni annullate rimangono memorizzate nella base di dati e nel record di protocollo appaiono inoltre, in forma ben visibile, anche data e ora dell'annullamento, nonché il codice identificativo dell'operatore che ha proceduto allo stesso.

4.7 Il registro di protocollo

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede circa la data e l'effettivo ricevimento o spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità previste dalla normativa vigente.

La stampa del registro di protocollo è informatica (su uno o più file) e cartacea.

La stampa informatica permette di assicurare al registro di protocollo una verifica sull'integrità delle registrazioni ed è effettuata in procedura *batch* dal sistema informatico *Titulus*.

Al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, quotidianamente è effettuata la stampa del registro giornaliero di protocollo su supporto informatico immutabile.

Entro il mese di gennaio, il responsabile del protocollo dell'Amministrazione centrale provvede alla stampa del registro dell'anno precedente e, verificata la congruità delle registrazioni, effettua lo scarto delle stampe del registro giornaliero di protocollo dell'anno precedente.

Al fine di mantenere anche su supporto cartaceo traccia della modifica degli elementi accessori del protocollo, intervenuta per effetto della gestione dei documenti e dei procedimenti, entro il mese di gennaio è effettuata su supporti cartacei di qualità la stampa e la rilegatura del registro di protocollo relativo al quinto anno antecedente.

4.8 Il registro di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni evento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato Registro di emergenza .

Nell'AOO Amministrazione centrale il Registro di emergenza è rappresentato dal sistema informatico *Titulus* installato su uno o più computer *stand alone*, cioè non collegati alla rete, identificati dal responsabile del servizio di protocollo informatico con un numero cardinale sequenziale di due cifre, preceduto dalla sigla RE (Registro di emergenza); ad esempio, RE01, RE02, ecc.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare; inizia pertanto il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Soluzioni analoghe sono adottate dal responsabile di ciascuna AOO struttura didattica, scientifica e di servizio, previa intesa con il responsabile del servizio di protocollo informatico dell'AOO Amministrazione centrale.

Sul Registro di Emergenza devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema, oltre ad eventuali annotazioni ritenute rilevanti.

Al ripristino della piena funzionalità del sistema, il responsabile del protocollo informatico provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura e provvede alla connessione del registro di emergenza con il protocollo unico, inserendo le registrazioni effettuate utilizzando l'apposita funzione di recupero "riga per riga"; verificato lo "scarico" delle registrazioni autorizza il ripristino del protocollo unico.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza è attribuito un nuovo numero di protocollo, seguendo, senza soluzioni di continuità, la numerazione progressiva raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. Di conseguenza, i documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo unico reicheranno due numeri di protocollo, uno relativo al registro di emergenza ed uno relativo al protocollo unico.

4.9 Il Protocollo particolare

Nell'AOO Amministrazione centrale sono previste particolari forme di riservatezza e di accesso controllato al protocollo unico per:

- a) documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- b) documenti di carattere politico e di indirizzo di competenza del Rettore o del Direttore amministrativo che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- c) documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;

I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto *Protocollo particolare*, ossia un repertorio collegato al protocollo unico, e costituiscono l'archivio particolare.

Il protocollo particolare è utilizzato dal Rettore, dal Direttore Amministrativo e dal Garante di Ateneo, mediante l'apposizione della propria firma o nota autografa sul documento da registrare.

Le procedure (protocollazione, classificazione e fascicolazione) adottate per la gestione dei documenti amministrativi appartenenti al Protocollo particolare sono le stesse di quelle adottate per le altre tipologie documentali.

Parte Quinta

Sistema di classificazione, fascicolazione e piano di conservazione

5.1 Protezione e conservazione degli archivi degli enti pubblici

Il presente capitolo descrive il sistema di classificazione dei documenti adottato dall'Università nonché le regole per la formazione del fascicolo e la corretta gestione e formazione dell'archivio corrente e di deposito.

5.1.1 Misure di protezione e conservazione degli archivi degli enti pubblici

Gli archivi ed i singoli documenti degli enti pubblici non territoriali (e quindi anche delle Università) sono beni culturali inalienabili sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'AOO mediante la registrazione a protocollo.

L'archivio non può essere smembrato e deve essere conservato nella sua organicità.

Lo scarto dei documenti degli archivi delle Università è subordinato all'autorizzazione della Soprintendenza archivistica competente per territorio

5.2 Classificazione dei documenti e Titolario

5.2.1 Classificazione dei documenti

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

Essa è eseguita a partire dal titolare di classificazione.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dalle AOO (indipendentemente dal loro supporto) sono classificati in base al sopra citato titolare.

5.2.1 Titolario

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

Il Titolario si suddivide, di norma, in titoli e classi.

Il titolo individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni) mentre le classi corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo.

L'Università uniforma la classificazione dei documenti allo standard nazionale *Titulus* adottando un Titolario per la classificazione dei documenti dell'AOO Amministrazione centrale ed un

Titolario per la classificazione dei documenti delle AOO corrispondenti alle strutture didattiche (Facoltà), scientifiche (Dipartimenti) e di servizio (Centri di servizio autonomi di spesa).

5.3 Fascicoli e dossier

5.3 1 Fascicolazione dei documenti

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento o di un nuovo affare, il soggetto preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo, sia cartaceo che informatico.

Tutti i documenti, indipendentemente dal loro supporto, debbono essere riuniti in fascicoli

Nel fascicolo devono essere conservati i documenti relativi ad un medesimo procedimento o affare di competenza della AOO o di una UO della medesima, classificati in maniera omogenea; ad ogni fascicolo corrisponde, di norma, un solo procedimento o affare riferito ad un'attività in corso o già espletata.

Un fascicolo può essere distinto in sottofascicoli, i quali a loro volta possono essere articolati in inserti.

I documenti devono essere conservati nel fascicolo, sottofascicolo, inserto, secondo l'ordine progressivo di registrazione, secondo il numero di protocollo ad essi attribuito o, se assente, secondo la propria data. Il documento più recente compare sempre in testa fra quelli contenuti nel fascicolo.

Il fascicolo analogico cartaceo contiene tutti i documenti su supporto cartaceo di competenza della AOO/Uo, pertinenti il medesimo procedimento o affare.

Il fascicolo informatico contiene tutti i documenti informatici pertinenti il medesimo procedimento o affare, compresi quelli corrispondenti alla rappresentazione informatica di documenti analogici cartacei (file risultante dalla scansione del documento cartaceo originale).

La copertina del fascicolo (cd. "camicia") corrisponde al fac-simile riportato in allegato.

5.3 2 Elementi del fascicolo

Il fascicolo è individuato dai seguenti elementi:

- a) anno di istruzione;
- b) indice di classificazione (titolo/classe del titolario di classificazione);
- c) numero di fascicolo;
- d) oggetto, ossia la descrizione del procedimento o affare cui inerisce il documento;

Le ulteriori suddivisioni corrispondenti a sottofascicoli o inserti sono identificate con un'ulteriore catena numerica posta gerarchicamente al di sotto del numero di fascicolo o del sottofascicolo.

Oltre agli elementi classificatori e all'oggetto, concorrono all'identificazione del fascicolo l'indicazione della UO e del responsabile.

5.3.3 Chiusura di un fascicolo

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento e/o processo o all'esaurimento dell'affare.

La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

5.3.4 Tipologie di fascicoli

I fascicoli si suddividono in:

a) fascicoli relativi a procedimenti o affari.

Tali fascicolo contengono solo documenti cui è stata attribuita la medesima classificazione.

b) fascicoli del personale;

Per ogni dipendente deve essere istruito nell'AOO Amministrazione centrale, un apposito fascicolo nominativo, da aprire al momento dell'assunzione e chiudere al momento della cessazione del rapporto di lavoro.

A differenza dei fascicoli relativi a procedimenti o affari, il fascicolo del personale contiene documenti che riportano diversa classificazione, peraltro sempre riferita alla gestione della carriera della persona

I fascicoli del personale costituiscono una serie archivistica conservata secondo ordine di matricola

c) fascicoli degli studenti.

Nell'AOO Amministrazione centrale, per ogni studente dei corsi di vario livello deve essere istruito un fascicolo nominativo, aperto all'atto dell'immatricolazione e chiuso alla conclusione ovvero alla cessazione degli studi (conclusione, trasferimento, decadenza, ritiro).

Similmente al fascicolo del personale, il fascicolo dello studente contiene documenti che riportano diversa classificazione, riferita alla gestione della carriera universitaria dello studente.

5.3.5 Repertorio dei fascicoli

Il repertorio dei fascicoli rappresenta l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna classe o sottoclasse i seguenti dati relativi al ciascun fascicolo

- a) anno di istruzione;
- b) classificazione completa (titolo e classe);
- c) numero di fascicolo (ed eventuali altre ripartizioni);
- d) anno di chiusura;
- e) oggetto (ed eventualmente l'oggetto di sottofascicoli, inserti, etc.);

f) annotazione del passaggio all'archivio storico o, in alternativa, l'avvenuto scarto.

Il repertorio dei fascicoli è un registro annuale che inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre.

A ciascuna AOO corrisponde un unico repertorio dei fascicoli e pertanto la numerazione degli stessi risulta essere svincolata e trasversale alle singole UO. Ne deriva che presso una UO la numerazione dei fascicoli di una medesima classe può presentare elementi di discontinuità nella sequenza degli stessi.

5.3.6 Raccoglitore

Il sistema informativo *Titulus* è dotato di una funzione di raccolta di documentazione eterogenea classificata in modo diverso afferente a più procedimenti e affari.

Possono essere inseriti nel raccoglitore esclusivamente documenti preventivamente e correttamente fascicolati o anche fascicoli interi.

5.4 Repertori e serie archivistiche

5.4.1 Serie archivistiche

La serie archivistica consiste in un raggruppamento di unità archivistiche aggregate per caratteristiche omogenee, quali la natura e la forma del documento (es. le circolari, i contratti, i verbali) oppure in base alla materia trattata, all'affare o al procedimento al quale afferiscono (i fascicoli)

5.4.2 Repertori

Per repertorio si intende il registro dove sono annotati cronologicamente i documenti soggetti a registrazione particolare.

Con riguardo alla gestione dei documenti su supporto cartaceo è previsto che per ogni documento soggetto a repertoriazione siano, di norma, prodotti almeno due originali di cui:

- uno venga conservato nel registro di repertorio
- l'altro venga conservato nel relativo fascicolo, insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento.

Per quanto concerne la gestione informatica, ogni documento soggetto a repertoriazione è di norma associato:

- al registro di repertorio con il numero progressivo di repertorio
- al fascicolo, insieme ai documenti che afferiscono al medesimo affare o procedimento.

Nell'AOO Amministrazione Centrale sono attivi i seguenti repertori:

- Circolari;
- Decreti.

Il sistema informativo *Titulus* consente di attivare i repertori relativi alle seguenti tipologie documentarie pertinenti l'AOO Amministrazione centrale:

- Albo ufficiale di Ateneo;
- Contratti in forma pubblica amministrativa;
- Contratti e convenzioni soggetti a registrazione in caso d'uso;
- Verbali del Senato Accademico;
- Verbali del Consiglio di Amministrazione;
- Verbali del Consiglio delle Strutture Scientifiche;
- Verbali del Consiglio degli Studenti;
- Verbali del Collegio dei revisori;
- Verbali del Nucleo di Valutazione.

Il sistema informativo *Titulus* consente di attivare i repertori relativi alle seguenti tipologie documentarie pertinenti le AOO strutture didattiche, scientifiche e di servizio:

- Verbali del Consiglio di Facoltà;
- Verbali del Consiglio di Dipartimento;
- Verbali del Consiglio del Centro di servizi autonomo di spesa;
- Contratti e convenzioni soggetti a registrazione in caso d'uso di competenza della struttura didattica, scientifiche o di servizio.

5.5 L'archivio di deposito

Per archivio di deposito si intende il complesso dei documenti relativi a procedimenti e ad affari conclusi non ancora trasferiti all'archivio storico (documenti relativi ad affari procedimenti conclusi da meno di 40 anni).

Il responsabile del Servizio protocollo stabilisce tempi e modi di versamento dei documenti all'archivio di deposito..

Prima di procedere al versamento del fascicolo è compito del responsabile della UO o AOO provvedere:

- allo scarto di eventuali copie e fotocopie di documentazione di cui è possibile l'eliminazione, al fine di garantire la presenza dei soli i documenti relativi alla pratica trattata, senza inutili duplicazioni;
- alla verifica circa la corretta organizzazione del materiale da riversare

I fascicoli che riguardano il personale devono essere trasferiti dall'archivio corrente all'archivio di deposito l'anno successivo a quello di cessazione dal servizio.

5.6 Scarto, selezione e riordino dei documenti

Un documento si definisce scartabile quando ha perso totalmente la sua rilevanza amministrativa e non ha assunto alcuna rilevanza storica.

Ai sensi del Codice dei beni culturali e del paesaggio (D.Lgs 42/2004, art. 21, comma 1, lettera d), il provvedimento di scarto è subordinato alla preventiva autorizzazione del Ministero per i beni e le attività culturali – Soprintendenza archivistica per il Friuli Venezia Giulia.

Le disposizioni di massima, i criteri di selezione, le serie archivistiche prese in considerazione ed i casi particolari ai fini di una corretta individuazione dei documenti da conservare sono contenuti nel Massimario di selezione e scarto dei documenti.

Parte Sesta

Descrizione funzionale del sistema di protocollo informatico

6.1 Il software *Titulus*

6.1.1 Premessa

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale del sistema di protocollo informatico adottato dall'Università, basato sul software Titulus '97.

La trattazione non contempla la descrizione delle modalità operative in quanto ricomprese all'interno del Manuale utente, allegato esterno al presente Manuale.

6.1.2 Caratteristiche di base

Titulus '97 - XDocway è un applicativo multiplatforma sviluppato interamente con tecnologia XML (eXtended Markup Language) per ambienti internet/intranet e creato per la gestione dei sistemi di Protocollo e dei Flussi Procedurali Amministrativi.

La tecnologia XML, con cui questo applicativo è stato sviluppato, sia dal punto di vista dell'interfaccia grafica che per la gestione dei dati sul lato server incrementa longevità, personalizzazione e accessibilità delle applicazioni. Il server eXtraWay gestisce e cataloga i dati direttamente in formato nativo XML mediante mappatura degli oggetti suggeriti dalla analisi delle strutture dei dati.

XDocway si compone di due archivi, in formato XML nativo: l'archivio dei documenti nei quali eXtraWay salva i dati dei documenti registrati, comprensivi degli allegati informatici associati e l'archivio del titolare di classificazione; si appoggia inoltre all'applicativo ACL (Acl Access Control List) per l'anagrafica cui si associano le informazioni sulle autorizzazioni di accesso.

Il sistema garantisce il rispetto della funzione notarile del protocollo nonché dell'autenticità e dell'integrità delle registrazioni: alcuni campi, dopo la registrazione, non sono più modificabili, nemmeno dall'Amministratore del sistema.

La configurazione predefinita gestisce

- Protocollo in Arrivo;
- Protocollo in Partenza;
- Protocollo tra Uffici;
- Documenti non protocollati;
- Fascicoli e Raccoglitori in forma gerarchizzata;

- Allegati informatici (Suite Microsoft Office, Adobe Pdf, Suite OpenOffice.org, Testo ASCII e immagini nei formati più diffusi anche acquisite direttamente da scanner);
- Titolare di classificazione;
- Meccanismi di riempimento e verifica automatica dei campi di editing;
- Versioning dei file allegati;
- Documenti Segreti e/o Confidenziali;

Permette inoltre di definire:

- Protocollo di Repertori;
- Flussi procedurali amministrativi per ogni tipologia e iter documentale;
- Personalizzazione dell'aspetto e del comportamento delle singole postazioni;
- Segnatura Manuale o in Stampa del documento Protocollo;
- Gestione dell'Anagrafica interna ed esterna alla struttura principale;
- Gestione della firma elettronica;
- Interoperabilità;

Tutti i documenti, e più in generale, tutti gli oggetti gestiti dall'applicazione, sono rivestiti da una forte politica degli accessi, per consentire visibilità, diritti di intervento, fascicolazione e quant'altro per ogni singolo utente, o gruppo di utenti; un corretto utilizzo di queste impostazioni garantisce che i documenti rispettino la gerarchia degli operatori che li devono / possono visionare, creare, modificare.

XDocway, in tutte le sue sezioni, protegge l'accesso alle informazioni con un sistema di controllo dell'utente, il quale dovrà essere registrato nell'Anagrafica con le proprie credenziali di accesso.

L'accesso alla banca dati, tramite le proprie risorse di sistema, sarà controllato dal riconoscimento dell'utente di rete da parte del server.

6.1.3 Profili utente e responsabilità

Il sistema garantisce la tutela dei dati personali e dei dati sensibili tramite l'assegnazione differenziata dei diritti di modifica e di visualizzazione dei documenti di protocollo in rapporto alle funzioni e al ruolo svolto dagli utenti.

Livelli generali di accesso interno

Il sistema prevede diverse possibilità di combinazione dei profili di accesso al protocollo informatico:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • visibilità | <p>possibilità per un utente abilitato di visualizzare una registrazione di protocollo, con l'esclusione dei documenti riservati;</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • inserimento | <p>possibilità per un utente abilitato di inserire i dati e provvedere ad una registrazione di protocollo;</p> |

- modifica possibilità per un utente abilitato di modificare i dati gestionali di una registrazione di protocollo, con l'esclusione dei dati obbligatori;
- annullamento possibilità per un utente abilitato di annullare una registrazione di protocollo;

Il responsabile del Servizio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi riceve dai responsabili di UO dell'Amministrazione centrale e dai responsabili delle strutture didattiche, scientifiche e di servizio corrispondenti alle AOO relative, richiesta scritta (anche tramite *e-mail*) di abilitazione per ciascun utente, concordando, caso per caso, le tipologie di abilitazione.

Profili utente

Amministratore di sistema

Soggetto che ha la possibilità di effettuare operazioni straordinarie sul sistema (es.: ripristino a seguito di eventuali interruzioni, monitoraggio delle operazioni compiute, predisposizione delle autorizzazioni di accesso al sistema, ecc.).

Nell'ambito dell'Università il sistema informatico è amministrato dal Centro Servizi Informatici di Ateneo (CSIA) e dal personale all'uopo individuato ed incaricato dal Direttore del CSIA.

Protocollista

Il protocollista è l'utente che ha l'autorizzazione ad eseguire la registrazione dei documenti, all'acquisizione di immagini da scanner ed alla conseguente associazione al documento di protocollo, e parimenti alla associazione di eventuali allegati informatici (operazione che può essere eseguita anche differita, ma che poi non può più essere più modificata).

Al Protocollista è tipicamente assegnata anche la possibilità di accedere all'anagrafica per inserire o modificare (ma non cancellare) strutture e persone esterne e comuni.

Non gli sono concessi diritti speciali, amministrativi, di intervento sui fascicoli, di riservatezza e di visibilità

Responsabile del procedimento o affare (RPA)

E' la persona che ha la responsabilità del documento. Suo compito, nell'ambito della gestione documentale, è quello di inserire il documento in un fascicolo e trattare il procedimento o l'affare a cui quel fascicolo si riferisce.

Nelle more dell'implementazione nel sistema *Titulus* delle tipologie dei procedimenti con i relativi responsabili e termini, nell'AOO Amministrazione centrale il RPA è individuato nel responsabile formale della UO destinataria diretta dei documenti in arrivo e produttrice dei documenti in partenza o interni.

Nelle Facoltà, Dipartimenti e Centri servizi autonomi di spesa RPA è rispettivamente il Preside, il Direttore di Dipartimento e il Direttore del Centro servizi.

Il RPA è ovviamente abilitato anche a svolgere le stesse operazioni curate in via ordinaria dal protocollista.

Utente (addetto di AOO o di UO) abilitato alla consultazione

Gli utenti delle AOO strutture didattiche, scientifiche e di servizio e gli utenti delle UO dell'AOO amministrazione centrale possono essere abilitati all'accesso al sistema informativo nella modalità della sola visione, limitatamente ai documenti della rispettiva AOO o UO e con le restrizioni formalmente indicate dal RPA.

6.1.4 Accesso al sistema

Il sistema garantisce che le informazioni siano disponibili a chiunque ne abbia diritto, assicurandone l'integrità e la riservatezza.

Le procedure ed i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, sono implementati e custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di danneggiamento, distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito.

L'accesso al sistema è consentito solo da postazioni di lavoro autenticate mediante la richiesta all'utente di credenziali di identificazione (*username*, o codice di accesso, e *password*, o parola chiave).

6.1.5 Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

Ogni registrazione di protocollo informatico produce un apposito *record* sul sistema centrale.

I campi non modificabili (numero e data di registrazione, mittente e destinatari, oggetto, numero e tipo di allegati) non sono alterabili, nemmeno dall'amministratore. Eventuali correzioni vanno riportate nel campo annotazioni.

Ogni operazione di inserimento e modifica viene registrata su un *file* di traccia (log) prodotto dal motore in formato interno, corredato da codici di controllo in grado di evidenziare eventuali tentativi di manipolazione.

Da esso l'amministratore del sistema è in grado di ottenere l'elenco delle modifiche effettuate su una data di registrazione con la specifica di:

- nome dell'utente;
- data e ora;
- indirizzo della postazione di lavoro;

- tipo di comando (inserimento/modifica/visualizzazione/cancellazione);
- valore dei campi soggetti a modifica

Un tanto permette una completa ricostruzione cronologica di ogni registrazione e successiva lavorazione (smistamento, invio per copia conoscenza, restituzione, fascicolazione, ecc.).

L'applicativo non consente di effettuare cancellazioni: in alternativa è previsto, per gli utenti abilitati, l'annullamento di un documento accompagnato da una motivazione. Tecnicamente, l'annullamento è una modifica di uno stato della registrazione e non è reversibile.

L'attività di riversamento può essere organizzata in modalità non presidiata riservando un unico intervento manuale relativo al cambio periodico del supporto di memorizzazione (es. CD-R).

Le registrazioni di sicurezza sopradescritte si dimostrano necessarie in caso di dispute legali aventi come oggetto di contesa le operazioni effettuate sul sistema e indispensabili per poter analizzare compiutamente lo svolgersi di eventuali incidenti di sicurezza.

Le registrazioni di sicurezza sono rappresentate da:

- i log di sistema, generati dal sistema operativo;
- i log dei dispositivi di protezione periferica del sistema informatico ;

Sono inoltre soggette alle seguenti misure di sicurezza:

- l'accesso alle registrazioni è limitato esclusivamente ai sistemisti o agli operatori di sicurezza addetti al servizio protocollo, coerentemente al trattamento dei dati personali;
- le registrazioni sono coperte da back up giornaliero, i cui supporti con le registrazioni di sicurezza sono conservati all'interno di un armadio ignifugo in un locale con controllo per l'accesso;
- i log di sistema sono accessibili da parte dei sistemisti.

6.1.6 Interoperabilità dei sistemi Titulus

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte del sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse dal sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare le attività ed i procedimenti e/o processi conseguenti.

Il sistema informatico *Titulus* consente l'interscambio delle registrazioni di protocollo e relative informazioni accessorie con altri sistemi dello stesso tipo o di altri software che rispettano le regole tecniche previste dal Centro Nazionale Informatica Pubblica Amministrazione (CNIPA).

L'interscambio delle informazioni consiste nell'utilizzo della PEC per l'invio e la ricezione di pacchetti di dati corrispondenti ad una o più registrazioni di protocollo.

A seguito della registrazione di un documento in partenza, ad es., può essere richiesta la consegna elettronica: in tal caso il sistema prepara una busta elettronica come previsto dalle regole tecniche (formato PKCS#7) contenente sia i dati essenziali della registrazione (mittente, destinatari, oggetto, data e numero di registrazione) che eventuali dati accessori (AOO, UO, RPA, classificazione, identificazione di un fascicolo o di un procedimento, ecc.)

I dati sono organizzati in un file di segnatura in formato XML conforme al modello CNIPA.

La spedizione elettronica può contenere documenti informatici, cioè atti nati in formato elettronico e corredati eventualmente dalla firma digitale, oppure rappresentazioni digitali di documenti cartacei in formato standard (TIFF o PDF);

In ogni caso la segnatura contiene i riferimenti a tali files secondo le regole tecniche previste.

Il sistema ricevente dispone di un agente software che processa tutti i messaggi pervenuti alla casella di PEC istituzionale.

Se un messaggio rispetta la sintassi prevista ed è dotato di un certificato valido, l'agente software può rispondere automaticamente al sistema mittente con un messaggio di conferma; in caso contrario verrà inviato un messaggio di rifiuto.

Una vaschetta del menù segnala agli addetti l'arrivo di un documento sulla casella istituzionale di PEC; essi possono confermare o meno la registrazione automatica.

In quest'ultimo caso verrà inviato al sistema mittente un messaggio di diniego di registrazione.

Oltre alla spedizione di singoli documenti è possibile inviare con un unico comando un intero fascicolo. In tal caso si ha la registrazione del documento di trasmissione con allegati tutti i documenti del fascicolo.

Parte Settima - Piano di sicurezza e privacy

7.1 Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattati dalle AOO siano resi disponibili, integri e riservati.
- I dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari 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 o di trattamento non consentito.

7.2 Generalità

Al fine di garantire la sicurezza dell'impianto tecnologico delle AOO, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati nonché l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni sono adottate le seguenti misure tecniche ed organizzative:

- protezione periferica della Intranet delle AOO;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione, ad ogni utente del sistema, di una credenziale di identificazione pubblica (user ID), una credenziale riservata (password) ed un profilo di autorizzazione;
- cambio delle password con frequenza almeno semestrale durante la fase di esercizio;
- piano di continuità del servizio con particolare riferimento all'esecuzione ed alla gestione delle copie di riserva dei dati e dei documenti, da effettuarsi con frequenza giornaliera, ed alla capacità di ripristino del sistema informativo entro sette giorni in caso di disastro;
- conservazione delle copie di riserva dei dati e dei documenti in locali diversi e lontani da quelli in cui è installato il sistema di elaborazione di esercizio che ospita il protocollo;
- gestione delle situazioni di emergenza informatica attraverso la costituzione di un gruppo di risorse interne qualificate;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo, dei file di log di sistema, di rete e applicativo contenenti le informazioni sulle operazioni effettuate da ciascun utente durante l'arco della giornata, comprese le operazioni di backup e manutenzione del sistema

- controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti.
- tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate ed individuazione dell'autore.

Le politiche di sicurezza dell'Università di Trieste adottate al fine della tutela dei dati personali dalla stessa detenuti sono dettagliate nell'ambito del Documento Programmatico sulla Sicurezza redatto ai sensi dell'art. 34 del D.lvo 196/2003.

7.3 Riservatezza dei protocolli: protocollo particolare

Nell'Università sono previsti protocolli particolari esclusivamente per il Rettore, il Direttore Amministrativo ed il Garante di Ateneo.

Le comunicazioni di carattere riservato vengono inoltrate direttamente alle segreterie del Rettore, del Direttore Amministrativo e del Garante di Ateneo le quali provvedono a registrare i documenti riservati nel protocollo particolare.

Per gli stessi documenti, su segnalazione dei competenti responsabili, può venir omessa la scansione ed inserita una descrizione generica dell'oggetto.

7.4 Diritto di consultazione

In armonia con le normative di legge vigenti l'Università garantisce l'accesso ai documenti amministrativi nel rispetto della disciplina di tutela dei dati personali e sensibili.

A seconda dei soggetti dai quale proviene la richiesta si distingue una consultazione:

- interna
ogni dipendente dell'Università può consultare i documenti relativi ad affari da trattarsi in ragione delle proprie funzioni e dell'attività svolta presso l'AOO o la UO di appartenenza.
I dipendenti sono in ogni caso tenuti al rispetto del segreto d'ufficio;
- di terzi per fini amministrativi
il riferimento è alle norme di legge e regolamentari in materia di accesso ai documenti della Pubblica Amministrazione e dell'Università;
- di terzi per fini scientifiche storico-scientifica
Sono liberamente consultabili, ad eccezione:
 - di quelli a carattere riservato, consultabili 50 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene;
 - di quelli contenenti dati sensibili (dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale), consultabili 40 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene;

- di quelli contenenti i dati cd. “sensibilissimi”, idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale o i rapporti riservati di tipo familiare, consultabili 70 anni dopo la chiusura del fascicolo che li contiene.

La consultazione dei documenti contenenti dati sensibili può essere autorizzata anche prima della scadenza dei termini prescritti, attenendosi alle norme contenute rispettivamente nel Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici e nel Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici.