



Manuale di gestione del protocollo informatico e dei flussi documentali dell'Ente

17 Dicembre 2019

1	PREMESSA.....	5
1.1	Riferimenti normativi.....	5
1.2	Definizioni.....	6
1.3	Approvazione e aggiornamento del Manuale.....	7
2	IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE.....	7
2.1	Aree Organizzative Omogenee.....	7
2.2	Il responsabile della Gestione Documentale.....	7
2.3	Il servizio per la tenuta del protocollo informatico.....	8
2.4	Modello operativo per la Gestione Documentale.....	9
2.5	Unicità del protocollo informatico.....	10
2.6	Introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni.....	10
2.7	Posta elettronica ordinaria (PEO).....	10
2.8	Posta elettronica certificata(PEC).....	10
3	LA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI.....	11
3.1	Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi.....	11
3.2	I formati dei documenti informatici.....	12
3.3	Sottoscrizione dei documenti informatici.....	12
3.4	La gestione dei documenti cartacei.....	13
3.5	Copie e duplicati.....	13
4	LA TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI.....	13
4.1	Ricezione dei documenti informatici.....	14
4.2	Ricezione dei documenti su supporto cartaceo.....	14
4.3	Ricezione della posta elettronica ordinaria.....	15

4.4	Ricezione e gestione dei messaggi di posta elettronica certificata.....	15
4.5	Spedizione dei documenti cartacei.....	15
4.6	Spedizione dei documenti informatici.....	16
4.7	Flussi in Uscita semplificati.....	16
4.8	Flussi in Uscita Massivi.....	16
5	LA REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI.....	17
5.1	Valenza giuridica della registrazione e tracciatura dei documenti.....	17
5.2	Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo.....	17
5.3	Registrazione di protocollo dei documenti.....	18
5.4	Segnatura di protocollo.....	19
5.5	Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo.....	19
5.6	Differimento dei termini di registrazione.....	19
5.7	Registro giornaliero di protocollo.....	20
5.8	Registro annuale di protocollo.....	20
5.9	Registro di emergenza.....	20
6	CASI PARTICOLARI.....	20
6.1	Documentazione soggetta a registrazione particolare.....	20
6.2	Documentazione relativa a gare d'appalto.....	21
6.3	Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale.....	21
6.4	Lettere anonime.....	21
6.5	Documenti non firmati o con firma illeggibile.....	21
6.6	Documentazione di competenza di altre amministrazioni.....	22
6.7	Oggetti plurimi.....	22
7	ASSEGNAZIONE E CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....	22

7.1	Assegnazione.....	22
7.2	Modifica delle assegnazioni.....	22
7.3	Recapito e presa in carico di documenti cartacei.....	22
7.4	Recapito e presa in carico di documenti informatici.....	23
7.5	Classificazione dei documenti.....	23
8	FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI.....	23
8.1	Formazione e identificazione dei fascicoli.....	23
8.2	Processo di formazione dei fascicoli.....	24
8.3	Alimentazione dei fascicoli.....	24
8.4	Conservazione dei fascicoli.....	24
9	SCANSIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI.....	24
9.1	Processo di scansione e certificazione di conformità.....	25
10	ACCESSO.....	25
10.1	Accessibilità al sistema di gestione e livelli di riservatezza.....	26
10.2	Accesso esterno.....	26
10.3	Accesso, fruibilità e condivisione dei dati con altre pubbliche amministrazioni.....	26
10.4	La sicurezza del sistema di Protocollo Informatico e Gestione Documentale.....	26
11	DISPOSIZIONI FINALI.....	27
12	Allegati.....	27

1 PREMESSA

Così come previsto dal quadro normativo vigente all'atto della adozione del presente Manuale di Gestione (di seguito MdG), la Camera di Commercio della Romagna - Forlì-Cesena e Rimini (di seguito Camera di commercio) approva il presente MdG per descrivere il sistema di ente di gestione dei documenti, anche ai fini della conservazione, e per fornire le istruzioni per la tenuta del protocollo informatico e per la gestione dei flussi documentali e dei fascicoli.

Il Manuale fornisce le indicazioni per eseguire e operazioni di formazione, registrazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti e si rivolge a tutti gli operatori che si interfacciano con le operazioni di gestione e archiviazione documentale. In particolare tratta:

- le modalità informatiche di formazione degli originali dei documenti dell'amministrazione e la loro gestione;
- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali;
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo o interesse.

Il MdG è diffuso sul sito internet e nella intranet della Camera di Commercio.

1.1 Riferimenti normativi

A seguire una elencazione non esaustiva della normativa da considerare per il tema della gestione documentale nel testo vigente alla data di adozione del presente Manuale:

- DPR n.445/2000, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- DPCM 3 dicembre 2013, Regole tecniche per il protocollo informatico e in materia di sistema di conservazione;
- DPCM 13 novembre 2014, Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. n.42/2004 Codice dei beni culturali e del paesaggio;
- DPR n.8/2015, Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, validazione temporale dei documenti informatici, nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni;
- Legge n.4/2004, Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- D.Lgs. n.82/2005, Codice dell'Amministrazione Digitale (di seguito CAD);
- L. n.190/2012, Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;
- D.Lgs. n.33/2013, Obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

- Regolamento UE 2016/679, GDPR sul trattamento dei dati personali e sulla libera circolazione di tali dati e connesso D.Lgs. n.196/2013 per le parti ancora in vigore.

1.2 Definizioni

Ai fini del presente documento si intendono per:

-Documento informatico: la rappresentazione informatica di atti, fatti, dati giuridicamente rilevanti;

-Documento analogico: la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;

-Fascicolo: l'insieme ordinato dei documenti (che può fare riferimento ad uno stesso affare/procedimento, o ad una stessa materia, o ad una stessa tipologia documentaria) che si forma nel corso delle attività lavorative del soggetto produttore allo scopo di riunire, ai fini decisionali o informativi, tutti i documenti utili allo svolgimento di tali attività. Nel fascicolo possono essere inseriti documenti diversi (per formato, natura, ecc.) ed è anche possibile la creazione di fascicoli formati da documenti della stessa tipologia e forma raggruppati in base a criteri di natura diversa (cronologici, geografici, ecc.). I fascicoli sono costituiti, in base alle esigenze lavorative, secondo criteri stabiliti per ciascuna voce del titolare di classificazione al momento della sua elaborazione o del suo aggiornamento. All'interno dei fascicoli possono essere creati dei sottofascicoli;

-Area Organizzativa Omogenea (AOO), l'insieme di funzioni e di strutture che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;

-Gedoc: il sistema informatico utilizzato per la protocollazione dei documenti in ingresso e in uscita, la classificazione secondo il Titolare di classificazione, l'assegnazione ad uno o più Uffici, la fascicolazione e l'archiviazione dei documenti di rilevanza amministrativa;

-PEC: la Posta Elettronica Certificata;

-PEO: la Posta Elettronica Ordinaria;

-Responsabile della gestione documentale (RGD): il Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali, nonché degli archivi;

-Vicario del Responsabile della gestione documentale: il soggetto che assume le funzioni e i compiti del Responsabile della gestione documentale nei casi di assenza, vacanza o impedimento di quest'ultimo.

-Delegati: il personale dell'ente incaricato formalmente dal RGD per l'espletamento di funzioni previste dal presente Manuale;

-Ufficio: Unità Organizzativa che, per tipologia di funzioni e di competenza, presenta esigenze di gestione della documentazione unitarie e coordinate;

-Responsabile del Procedimento (RdP): il personale della Camera di commercio a cui è assegnata la responsabilità di un procedimento amministrativo;

-Manuale di Gestione del protocollo informatico, dei documenti e degli archivi (MdG): il presente Manuale che descrive il sistema di gestione informatica dei documenti;

-Segnatura di protocollo: l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni che consentono di identificare/individuare in modo inequivocabile il documento stesso;

-Titolario di classificazione: sistema precostituito di schemi di voci gerarchicamente ordinate, individuato in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'amministrazione, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per consentirne la conservazione secondo un ordine logico. Il piano di classificazione si suddivide, di norma, in titoli, classi, sottoclassi, categorie e sottocategorie o, più in generale, in voci di I livello, II livello, III livello, etc. Il titolo (o la voce di I livello) individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); le successive partizioni (classi, sottoclassi, etc.) corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero rovesciato (allegato 1) al presente Manuale.

1.3 Approvazione e aggiornamento del Manuale

Il presente MdG è approvato tenendo conto della normativa vigente all'atto della sua approvazione, descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Il Manuale e i suoi allegati possono essere aggiornati o modificati quando lo prevedano o lo rendano opportuno modifiche normative o organizzative.

Il RGD, a ciò espressamente autorizzato dalla Giunta camerale, può procedere direttamente alle modifiche del presente Manuale quando le stesse attengano a modifiche della struttura organizzativa di ente e alle Registrazioni particolari di protocollo.

Nei casi diversi da quelli sopra descritti, il RGD propone alla Giunta Camerale le modifiche ulteriori e diverse da adottarsi fornendo le relative informazioni utili.

2 Il Sistema di Gestione documentale

2.1 Aree Organizzative Omogenee

L'ente, con deliberazione n. 53 del 16/05/2017 ha deciso ai fini della gestione documentale di configurarsi come unica Area Organizzativa Omogenea denominata "Camera della Romagna – Forlì-Cesena e Rimini" (di seguito AOO), composta dall'insieme di aree dirigenziali, unità operative complesse, servizi come da Determinazione del Segretario Generale n.68 del 29/03/2019 e Disposizione Organizzativa e Gestionale n.2SG/2019.

2.2 Il responsabile della Gestione Documentale

La Camera di Commercio, con deliberazione n. 53 del 16/05/2017, ha nominato quale **Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi nella figura del Segretario Generale, attualmente il Dott. Antonio Nannini e quale vicario, in caso di sua assenza o impedimento, nella figura del Vice Segretario generale Vicario, attualmente la Dott.ssa Maria Giovanna Briganti; il RGD è anche Responsabile della gestione documentale ai sensi dell'art. 4 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013.**

Al Responsabile, sulla base del vigente art. 7 del DPCM 3 dicembre 2013, spetta il compito di:

- a) definire le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione in funzione della tipologia dei documenti da conservare, della quale tiene evidenza, in conformità alla normativa vigente;
- b) gestire il processo di conservazione e garantirne nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- c) generare il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;
- d) generare e sottoscrivere il pacchetto di distribuzione con firma digitale o firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal manuale di conservazione;
- e) effettuare il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- f) assicurare la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità degli archivi e della leggibilità degli stessi;
- g) al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adottare misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adottare analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- h) provvedere alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;
- i) adottare le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;
- j) assicurare la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;
- k) assicurare agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;
- l) provvedere, per gli organi giudiziari e amministrativi dello Stato, al versamento dei documenti conservati all'archivio centrale dello Stato e agli archivi di Stato secondo quanto previsto dalle norme vigenti;
- m) predisporre il manuale di conservazione e curarne l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

2.3 Il servizio per la tenuta del protocollo informatico

Ai sensi dell'art. 61 comma 1 del DPR n. 445/2000 la Camera di Commercio della Romagna ha istituito uno specifico ed unitario Servizio per la tenuta del protocollo informatico nella AOO Camera di Commercio della Romagna - Forlì-Cesena e Rimini e **la sua struttura organizzativa operativa della gestione è l'Ufficio Protocollo – Archivio - Biblioteca.**

Il sistema informatico utilizzato è "GEDOC – Nuovo sistema di gestione documentale" (a seguire Gedoc) realizzato e fornito da InfoCamere Scpa nell'ambito dei rapporti in essere con l'amministrazione.

Le principali componenti di Gedoc sono:

- Protocollazione: è l'insieme delle funzionalità orientate all'operazione di protocollazione e alla gestione dei registri di protocollazione. È possibile protocollare solo mediante acquisizione del documento principale

e degli eventuali allegati, nel rispetto della normativa vigente. Al momento della protocollazione, la segnatura viene apposta o associata al documento, in modo non più modificabile.

- Gestione dei documenti in bozza: l'applicativo prevede una modalità particolare per gestire la lavorazione dei documenti in bozza di una pratica costituita da un documento principale e dai vari allegati, prima di procedere alla loro protocollazione.

- Gestione dei flussi di attività: è l'insieme degli strumenti a disposizione degli utenti e dei responsabili che, opportunamente applicati a documenti o fascicoli, ne determinano le responsabilità e le disposizioni di lavorazione all'interno delle UO interne all'AOO. In particolare, per ciascun documento o fascicolo è possibile definire, tramite la tipologia di attività assegnata, la lavorazione richiesta al funzionario o all'ufficio.

- Gestione dei fascicoli: è l'insieme degli strumenti che permettono la costituzione dell'archivio informatico dei documenti rappresentato dalle aggregazioni di documenti (protocollati e non protocollati) all'interno di fascicoli e raccolte documentali.

- Firma dei documenti: Rappresenta la componente di Gedoc realizzata per implementare i requisiti che consentono agli utenti, opportunamente abilitati, di firmare i documenti, sui quali hanno potere di firma. Gedoc integra al suo interno strumenti utili ad apporre una firma digitale ai documenti contenuti in una Bozza. All'interno del sistema Gedoc possono altresì essere acquisiti e gestiti i documenti sottoscritti con le soluzioni di firma grafometrica eventualmente adottate.

- Scansione a norma dei documenti cartacei: è la componente che raggruppa le funzioni, all'interno di Gedoc, utili alla dichiarazione di conformità all'originale per le copie di documenti prodotte da scansione dei documenti originali cartacei.

- Predisposizione di copie analogiche (cartacee) di documenti elettronici: l'art. 3 bis del CAD consente di produrre, a fronte di un documento informatico sottoscritto in originale con firma digitale, una copia cartacea da inviare a cittadini che non siano in possesso di un domicilio digitale valido e attivo. La copia viene predisposta nell'ambito di Gedoc qualora il documento principale oggetto di protocollazione sia stato sottoscritto con firma digitale e contiene le informazioni prescritte dal suddetto art.3 bis.

- Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC): consente lo scambio di documenti informatici con altre pubbliche amministrazioni (in modo da assicurare l'interoperabilità ai sensi delle vigenti regole tecniche), con le imprese e i cittadini dotati di domicilio digitale che abbiano consentito l'utilizzo di tale mezzo. Sono inoltre assicurati i servizi di recupero da Gedoc dei dati di protocollazione, dei documenti/atti inviati e delle ricevute di PEC attestanti l'esito dell'avvenuta comunicazione alle parti interessate.

- Servizio di conservazione dei documenti informatici: consente di archiviare i documenti informatici in modo conforme alla normativa vigente, allo scopo di mantenere l'integrità, l'autenticità dei documenti e la leggibilità nel tempo. Tale funzionalità viene utilizzata, automaticamente, dopo la produzione del Registro giornaliero di protocollo prodotto da Gedoc.

2.4 Modello operativo per la Gestione Documentale

Per la gestione dei documenti è adottato un modello organizzativo decentrato che prevede la partecipazione attiva di tutti gli uffici dell'Ente, ognuno dei quali è abilitato a svolgere le operazioni di propria competenza secondo i ruoli operativi stabiliti per ogni utente che accede al Sistema di gestione

documentale. Il personale dell'Ente è abilitato ad accedere al Sistema di gestione documentale con ruoli differenziati a seconda delle funzioni/competenze assegnate.

La protocollazione è accentrata presso l'Ufficio Protocollo – Archivio – Biblioteca, per i documenti in entrata, mentre è a cura dei singoli uffici per i documenti in uscita; al personale abilitato alla protocollazione è dato un dispositivo di firma digitale.

Il sistema di gestione documentale prevede l'apposizione della firma elettronica e/o della firma digitale per la trasmissione della corrispondenza in uscita. In considerazione dell'articolazione territoriale dell'Ente su più sedi e per particolari esigenze e/o urgenze legate prevalentemente a documenti cartacei in entrata il RGD può autorizzare altro personale per le operazioni di protocollazione.

2.5 Unicità del protocollo informatico

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 all'inizio dell'anno successivo. Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche, ai sensi dell'articolo 57 del DPR 445/2000 e non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

2.6 Introduzione del protocollo unico ed eliminazione dei protocolli interni

Con l'entrata in vigore del protocollo unico cessa di fatto e di diritto la gestione separata del cosiddetto protocollo riservato e di tutti gli altri sistemi di registrazione dei documenti diversi dal protocollo unico. Rimangono esistenti il protocollo del Registro Imprese in quanto soggetto a normativa separata e il registro cartaceo riservato e altre forme di registrazione interna richieste da specifiche normative di settore. Il responsabile del servizio di protocollo esegue quindi periodicamente dei controlli a campione sulla congruità delle registrazioni, sulla corretta sequenza della catena documentale, e sull'utilizzo di un unico registro di protocollo per ciascuna Area Organizzativa Omogenea individuata.

2.7 Posta elettronica ordinaria (PEO)

Il servizio di posta elettronica ordinaria (PEO) è disponibile per tutti gli utenti dell'ente che sono dotati di una casella di posta elettronica a cui accedono utilizzando il proprio account utente di dominio (con relativa login e password). Per i dipendenti, l'indirizzo di posta elettronica è costituito dall'account utente di dominio - nome.cognome - con l'aggiunta del suffisso @romagna.camcom.it. Inoltre vengono create e utilizzate caselle di servizio funzionali all'attività lavorativa delle singole unità operative.

2.8 Posta elettronica certificata(PEC)

L'ente utilizza la PEC quale sistema gestionale e di comunicazione visto che attesta l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e fornisce ricevute opponibili a terzi ad ogni effetto di legge. La casella PEC istituzionale della AOO è cameradellaromagna@pec.romagna.camcom.it utilizzabile sia per la trasmissione che per la ricezione di documenti ed è integrata nel sistema di gestione documentale e protocollo informatico (Gedoc). In ricezione e in trasmissione la casella è configurata "aperta"; comunica cioè sia con indirizzi PEC, con le relative ricevute di accettazione/consegna per le uscite, sia con indirizzi di PEO, senza le ricevute di consegna. Oltre a quella istituzionale possono essere attive altre caselle PEC create esclusivamente per flussi documentali specifici e non integrate in GEDOC; qualora il titolare o chi presidia

tali caselle non integrate in GEDOC valuti sia da protocollare una comunicazione in entrata, inoltra tale comunicazione alla pec istituzionale, con le stesse modalità indicate per le comunicazioni pervenute sulle caselle PEO.

3 La formazione dei documenti

3.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

La Camera di Commercio forma gli originali dei propri atti come documenti informatici ai sensi delle disposizioni tempo per tempo vigenti.

I documenti informatici sono formati come a seguire:

- redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software; in particolare sono in dotazione gli strumenti della suite Office, Open Office, Libre Office;
- acquisizione per via telematica o su supporto informatico di documenti informatici;
- acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico;
- acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari;
- generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

L'utilizzo nella Camera di commercio di modelli di riferimento e il rispetto di apposite linee guida realizzano la formazione dei documenti prodotti dall'amministrazione in conformità alla normativa tempo per tempo vigente in materia di accessibilità.

All'atto del caricamento del documento nel sistema di gestione documentale è previsto l'inserimento almeno di un set minimo di metadati richiesti obbligatoriamente dal sistema.

Il sistema Gedoc, le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento nell'ambito dell'AOO e la tracciatura di qualsiasi intervento sul documento registrato;
- la sottoscrizione del documento informatico, quando prescritta, con firma digitale;
- l'idoneità del documento ad essere gestito mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso al documento informatico tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità del documento nel tempo.

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

Gli originali devono inoltre riportare, ove disponibili, le seguenti informazioni:

- logo e denominazione completa dell'amministrazione;
- indicazione dell'UO mittente;
- eventuale data di redazione del documento;
- dati anagrafici del destinatario o dei destinatari (recapito di posta elettronica certificata o ordinaria, e/o recapito fisico);
- numero di riferimento a un procedimento/fascicolo;
- oggetto del documento;
- testo del documento;
- numero e descrizione degli eventuali allegati;
- dati dell'Ente (indirizzo completo, numeri di telefono, indirizzi PEC e PEO a cui indirizzare risposta);

Sono incaricati della verifica della presenza delle seguenti informazioni:

- il personale coinvolto nella redazione del documento;
- il personale addetto alle funzioni di protocollo;
- il RGD e i suoi delegati.

3.2 I formati dei documenti informatici

Le principali tipologie di formato adottate e gestite nel sistema dell'Ente sono:

- Testi/documenti : PDF, PDF/A, ODT, DOC, DOCX, PPT, PPTX, OTT
- Documenti con firma digitale : PDF/A, PDF, P7M file
- Files con marcatura temporale TSD CADES
- Calcolo : ODS, XLS, XLSX
- Immagini : JPG, TIF
- E-mail : EML, SMTP/MIME
- Dati strutturati : CSV, XML (con relativi file interpretativi)

Nell'ambito dei formati dei file trattati non sono ammessi codici integrati quali le cd. "macro", documenti scaricabili con link da server privati, formati compressi (.zip e simili), cifrature dei contenuti, soprattutto per le finalità di conservazione digitale.

3.3 Sottoscrizione dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti o ricevuti dalla Camera, che richiedono la sottoscrizione elettronica a valore legale sono sottoscritti con firma digitale; le firme digitali adottate dall'ente sono sia di formato CadES (.p7m) che PadES (signed).

I documenti che necessitano di sottoscrizione con firma digitale, se firmati fuori da Gedoc, devono essere prodotti prima della firma nei formati standard PDF-A, le cui caratteristiche tecniche trovano corrispondenza nei requisiti sul formato definite dalle regole tecniche in materia di conservazione.

3.4 La gestione dei documenti cartacei

I documenti analogici in entrata acquisiti con le modalità tradizionali (consegna allo sportello, ricezione via posta o, in via residuale, tramite fax vengono digitalizzati, accompagnati dall'attestazione di conformità ed inseriti all'interno del fascicolo cui si riferiscono ai sensi del presente Manuale.

Per i documenti in uscita l'amministrazione gestisce i documenti originali analogici, secondo le modalità descritte al punto 4.6, così come previsto dalle disposizioni tempo per tempo vigenti in materia di domicilio digitale.

3.5 Copie e duplicati

Le copie e duplicati di documenti possono essere prodotti secondo le seguenti fattispecie:

- 1) copie informatiche di originali analogici: consistenti nella scansione di ogni singola unità documentale pervenuta in via analogica. Il documento così acquisito dovrà essere certificato conforme all'originale;
- 2) copie analogiche di originali informatici: rappresentazione a stampa dei documenti informatici;
- 3) duplicati informatici: prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

Per quanto riguarda il punto 1) i documenti così formati possono essere archiviati e gestiti nel sistema di Gedoc e la certificazione di conformità viene effettuata dal soggetto individuato dal RGD in fase di archiviazione della copia informatica del documento analogico all'interno del fascicolo di pertinenza. Il documento acquisito tramite scanner e la dichiarazione di conformità allegata sono sottoscritti digitalmente dal soggetto individuato dal RGD.

Per quanto riguarda il punto 2) attualmente Gedoc genera la copia PDF con segnatura di protocollo prodotta ai sensi dell'art. 3 bis del CAD, nonché l'attestazione di conformità all'originale digitale della copia analogica.

4 La trasmissione dei documenti

I documenti in base allo stato di trasmissione si distinguono in:

- Documento in ingresso (mittente esterno e destinatario interno): documento acquisito dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni e proveniente da un diverso soggetto pubblico o privato;
- Documento in uscita (mittente interno e destinatario esterno): documento prodotto dagli Uffici interni dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni, che ha rilevanza informativa e/o giuridico-probatoria ed è indirizzato a un diverso soggetto pubblico o privato;
- Documento interno (mittente e destinatario/i interni): documento prodotto e scambiato internamente. Il documento interno può essere registrato in Gedoc anche senza essere protocollato secondo le modalità previste dall'applicativo.

4.1 Ricezione dei documenti informatici

Un documento informatico in ingresso può essere ricevuto in diversi modi, fatte salve disposizioni particolari previste da norme anche regolamentari che disciplinano la materia, ovvero:

- a mezzo posta elettronica certificata
- a mezzo cooperazione applicativa o interoperabilità, intese come possibilità dei sistemi informativi di diverse amministrazioni di scambiarsi dati e informazioni in modo automatico
- a mezzo posta elettronica ordinaria
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, tape, pendrive, ecc., consegnato direttamente o inviato per posta convenzionale o corriere.

La Camera di commercio assicura l'accettazione dei documenti informatici inviati agli uffici tramite i suddetti mezzi quando prodotti come previsto da presente Manuale.

In tutti gli altri casi, laddove il documento inviato o consegnato sia prodotto in formati tali da non consentirne una corretta gestione, ne viene data comunicazione al mittente richiedendo contestualmente la ripetizione dell'invio in uno dei formati previsti e dovuti; in ogni caso i documenti elettronici inviati o consegnati devono essere privi di elementi attivi, tra cui macro e campi variabili.

4.2 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono arrivare in Camera di Commercio attraverso:

- servizio postale (posta ordinaria, prioritaria, raccomandata, telegrammi);
- corrieri commerciali /società di recapito convenzionate e analoghe e notificatori;
- consegna diretta "brevi manu"
- fax /fax server (in via residuale)

Per la modalità fax, non più consentita dal CAD per le comunicazioni fra Pubbliche Amministrazioni, la Camera di commercio, per consentire la ricezione dei fax per gli utenti non ancora provvisti di mail o di pec, utilizza il servizio denominato fax-server integrato nel flusso documentale.

L'accettazione della corrispondenza, recapitata in una delle prime tre modalità sopra indicate, avviene di norma nella mattinata dei giorni lavorativi; il fax server funziona ininterrottamente.

Le unità che ricevono i documenti in arrivo sono: l'Ufficio Protocollo; gli uffici al Pubblico; l'addetto alla Portineria laddove non si riesca a contattare l'Ufficio Protocollo.

Il personale addetto al Protocollo tratta la corrispondenza secondo i seguenti tre raggruppamenti:

Tipologia di corrispondenza	Trattamento
Corrispondenza indirizzata direttamente a Presidente, Componenti Giunta e Consiglio	- la busta non è aperta - è trasmessa alla Segreteria competente
Corrispondenza intestata a persona specifica e che ha la dicitura "Riservato" o "Personale" o	- la busta non è aperta

Tipologia di corrispondenza	Trattamento
corrispondenza valutata analoga	- sono apposti i timbri di accettazione/arrivo - è trasmessa all'interessato
Corrispondenza che non rientra nei due casi Precedenti	- la busta è aperta - si procede alla protocollazione - se non è protocollata in giornata viene apposto il timbro di accettazione/arrivo

4.3 Ricezione della posta elettronica ordinaria

Nel caso in cui – eccezionalmente – sulle caselle di posta elettronica della Camera di commercio vengano trasmessi messaggi e documenti che devono essere protocollati, gli utenti devono inoltrare i messaggi all'indirizzo PEC istituzionale cameradellaromagna@pec.romagna.camcom.it, verificandone preventivamente la compatibilità con i formati ammessi.

La casella pec istituzionale è gestita dall'ufficio protocollo.

4.4 Ricezione e gestione dei messaggi di posta elettronica certificata

Quando i documenti informatici pervengono all'indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata, gli addetti al protocollo procedono alla registrazione, valutando contenuto e formato dei documenti e relativi allegati. Secondo le regole stabilite dal RGD, valutano se sia da protocollare, ovvero da inserire in Gedoc senza protocollare o da eliminare come spam o posta indesiderata o dannosa.

Il sistema Gedoc assicura l'automatica verifica di ricezione di eventuali nuovi messaggi di posta elettronica certificata. Il personale addetto al protocollo presidia nell'orario di servizio la casella pec integrata in Gedoc ponendo attenzione in caso di particolari circostanze (es. nei giorni antecedenti la scadenza del termine per la presentazione di domande di partecipazione a bandi o avvisi, nel caso di scadenze fiscali, ecc.). In ogni caso il RGD e i suoi delegati controllano che la casella istituzionale non raggiunga mai i limiti di capienza indicati dal fornitore della stessa.

Oltre alla casella di posta elettronica certificata istituzionale, possono essere attivate ulteriori caselle PEC. Chi presidia le caselle di posta elettronica inoltra i messaggi pervenuti, se ritenuti da protocollare, alla casella istituzionale dell'Ente, eventualmente accompagnando la trasmissione con note relative a protocollazione e relativa assegnazione.

4.5 Spedizione dei documenti cartacei

I documenti cartacei ottenuti mediante l'operazione di copia analogica di originale sono inviati per mezzo della posta tradizionale.

Nel caso in cui sia necessario, nel corso dell'attività di sportello, gli operatori possono procedere alla consegna a mano di copia analogica dell'originale informatico ai cittadini sprovvisti di domicilio digitale.

Il sistema Gedoc permette di stampare anche un prospetto indicante oltre ai dati di protocollo, anche l'impronta del documento; in ogni caso, all'interno di Gedoc nell'apposito campo "Note", l'operatore può indicare le modalità di spedizione/consegna del documento all'utente.

4.6 Spedizione dei documenti informatici

Un documento informatico in uscita può essere trasmesso in diversi modi:

- a mezzo posta elettronica certificata
- nei casi in cui non sia possibile la trasmissione telematica, viene spedito su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, USB consegnati direttamente o inviati per posta convenzionale o corriere.

Il documento informatico principale viene protocollato in uscita dagli uffici di competenza e spedito tramite l'applicativo di protocollo insieme agli allegati, utilizzando la casella pec istituzionale.

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è il vettore privilegiato di relazioni con l'esterno; pertanto, nel caso in cui il destinatario disponga di una casella PEC risultante da pubblici elenchi (IPA, INI-PEC e Registro imprese consultabili attraverso Gedoc), ovvero accessibile alla pubblica amministrazione, ogni comunicazione formale al soggetto stesso è veicolata tramite tale casella.

Se il destinatario non è dotato di caselle di PEC/PEO, la spedizione avviene su supporto analogico, accompagnata dall' "Attestazione di conformità" prevista da Gedoc, e inserita nel plico per la spedizione che potrà avvenire con i consueti canali (raccomandata A/R, o a mano, tramite fattorini o corrieri). La casella PEO non garantisce sulla ricezione da parte del destinatario e l'eventuale "ricevuta di ritorno".

La modalità di spedizione viene tracciata all'interno di Gedoc ed è consultabile in "Ricerca" fra le "Altre informazioni".

4.7 Flussi in Uscita semplificati

Il Sistema di gestione documentale permette modalità di gestione di documenti semplificate, accessibili direttamente dalla gestione dei fascicoli (funzioni "Crea mail" e "Rispondi mail"). Tali funzioni, per le quali non è prevista la firma digitale, ma solo la firma elettronica, permettono, a scelta dell'Ufficio, di protocollare o non protocollare la comunicazione che resta, comunque, tracciata. Questa metodologia di comunicazione può essere applicata anche fra Uffici interni della stessa Camera.

4.8 Flussi in Uscita Massivi

Il sistema Gedoc può inviare uno stesso documento ad un Gruppo di destinatari; il Gruppo può essere creato in Gedoc con apposita procedura e quindi essere utilizzato più volte con le tecniche e modalità descritte nel Manuale operativo sempre disponibile nell'Area Help di Gedoc.

Per casi particolari si possono spedire documenti personalizzati recanti informazioni diverse per ogni singolo destinatario, riportate nel corpo del documento principale o nell'eventuale allegato, con modalità concordate col Responsabile dell'Ufficio Protocollo, autorizzato dal RGD. La spedizione viene eseguita dalla Posta Certificata Istituzionale, ma fuori da Gedoc. In Gedoc viene memorizzato e protocollato una sola volta il documento base nonché l'allegato che riporta l'elenco completo dei destinatari e le specifiche informazioni proprie di ciascun destinatario. A spedizione avvenuta, in nota viene riportato l'esito di tale invio.

5 La registrazione dei documenti

Ad eccezione di quelli di cui al successivo punto 6 ogni documento, ricevuto e spedito dall'ente, è soggetto a registrazione obbligatoria a cura degli utenti abilitati alla protocollazione.

La registrazione è l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo strettamente giuridico-probatorio e certifica l'acquisizione o la spedizione in data certa del documento.

5.1 Valenza giuridica della registrazione e tracciatura dei documenti

Il registro di protocollo è pubblico, fa fede sino a querela di falso per il ricevimento o spedizione del documento a cui si riferisce, ed è idoneo a produrre i connessi effetti giuridici.

Il registro di protocollo è giornaliero, non è modificabile né eliminabile e traccia tutte le operazioni di accesso ai documenti da parte degli utenti autorizzati.

La registrazione di protocollo permette all'Ente di certificare:

- l'esistenza di un documento, in entrata o in uscita, con data certa;
- l'iter procedurale cui è stato sottoposto;
- il fascicolo cui viene assegnato.

La registrazione di protocollo e la tracciatura fanno fede sino a querela di falso.

5.2 Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo

I documenti per i quali non è prevista la registrazione di protocollo sono:

- gazzette ufficiali;
- bollettini ufficiali;
- notiziari della pubblica amministrazione;
- materiali statistici;
- bollettini Banco Posta (incasso);
- atti preparatori interni;
- giornali;
- riviste;
- libri;
- opuscoli;
- depliant;
- materiali pubblicitari;
- inviti a manifestazioni che non danno adito ad un'eventuale attivazione di procedimenti amministrativi;
- documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'amministrazione (cfr. allegato 2);
- documenti di occasione aventi carattere effimero (ringraziamenti, richieste di appuntamenti con i dirigenti, congratulazioni varie, condoglianze, ecc.);
- tutte le e-mail che si configurano come comunicazioni informali aventi mera natura informativa e non amministrativa, eccetto casi particolari valutati dal Responsabile del procedimento amministrativo.

5.3 Registrazione di protocollo dei documenti

La registrazione di protocollo per tutti i documenti è effettuata dal personale addetto alla protocollazione utilizzando l'applicativo di "Protocollo" nell'ambito del sistema di gestione documentale.

I documenti registrati, in ingresso e in uscita, vengono acquisiti sul sistema e contestualmente viene effettuata la segnatura di protocollo.

Di norma la protocollazione avviene lo stesso giorno della ricezione del documento o il giorno lavorativo successivo; la registrazione della documentazione pervenuta segue il cronologico di arrivo. Se si verifica una ricezione massiva di documenti a fronte di scadenze previste, la protocollazione può essere effettuata in differita su autorizzazione del responsabile della gestione documentale fissando, in ogni caso, un periodo massimo entro il quale l'operazione si concluda.

Tutti gli addetti alla protocollazione sono tenuti al rispetto della riservatezza dei documenti e informazioni trattate.

Le modalità operative di protocollazione sono riportate nel "Manuale utente" di Gedoc, reso disponibile agli utenti dalla home page di Gedoc.

Ogni registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati facoltativi a seguire riportati.

Dati obbligatori:

- il numero progressivo di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- autore della protocollazione (assegnato automaticamente dal sistema);
- codice identificativo dell'Amministrazione (assegnato automaticamente dal sistema);
- codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea (assegnato automaticamente dal sistema);
- il mittente per i documenti ricevuti e il destinatario per i documenti in partenza;
- l'oggetto del documento che, in forma chiara, sintetica e possibilmente completa, deve esprimere ciò di cui si parla nel documento, e nel quale devono essere riportati tutti i dati utili per le successive ricerche;
- l'Unità o le Unità Operative a cui il documento è assegnato

Dati facoltativi:

- la data di arrivo;
- la data e il numero di protocollo dell'Amministrazione mittente per i documenti ricevuti;
- la descrizione sintetica degli allegati;
- la classificazione del documento secondo il Titolario di classificazione;
- il mezzo di ricezione e di spedizione;

- note dell'operatore.

Una volta effettuata la protocollazione il sistema Gedoc associa al documento la segnatura di protocollo.

5.4 Segnatura di protocollo

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

Le informazioni minime previste sono:

- il numero di protocollo progressivo e costituito da almeno 7 cifre; la numerazione si rinnova ad ogni inizio di anno solare;
- la data di protocollo;
- l'identificazione in forma sintetica della Camera di Commercio in quanto AOO;
- l'oggetto/la classificazione/l'assegnatario del documento.

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contestualmente all'operazione di registrazione ed entrambe hanno la natura di atto pubblico; i dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibile con il Document Type Definition (DTD).

5.5 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

Le informazioni relative ad un protocollo annullato, compreso il motivo dell'annullamento, rimangono comunque memorizzate nella base dati per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo; il soggetto individuato dal RGD, su autorizzazione del RGD stesso, può anche procedere a raggruppare in un unico atto più protocolli annullati. La dicitura "annullato" è visibile nel dettaglio del documento sul sistema Gedoc, unitamente a tutte le informazioni originarie.

Un protocollo già registrato, al fine di rendere più efficace e veloce l'iter del procedimento di cui fa parte, può essere modificato in alcuni elementi e fasi fra cui: migliore definizione dell'oggetto e del mittente, aggiunta di un destinatario, aggiunta o modifica degli assegnatari. Le modifiche possono essere effettuate solo da persone autorizzate coerentemente al Ruolo posseduto e restano tracciate in Gedoc con l'indicazione di data, ora e soggetto che vi ha provveduto.

5.6 Differimento dei termini di registrazione

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate di norma nella medesima giornata di ricezione o nella giornata lavorativa successiva. Nel caso in cui, per eccezionali motivi, non sia possibile procedere alla immediata registrazione di tutta la corrispondenza pervenuta nello stesso giorno di ricevimento, il Responsabile dell'Ufficio Protocollo, in accordo con l'Ufficio assegnatario, può differire la protocollazione. Il protocollo differito consente la normale registrazione dei documenti con l'evidenziazione della data effettiva di arrivo del documento oltre che di quella, successiva, di registrazione. Il differimento non può essere applicato in caso di scadenze perentorie. L'Ufficio Protocollo, in accordo con l'Ufficio

assegnatario, può sospendere la registrazione in attesa di chiarimenti dall'Ufficio stesso; tale sospensione viene annotata nel campo "Note".

5.7 Registro giornaliero di protocollo

Ai sensi delle disposizioni tempo per tempo vigenti, il RGD o il soggetto da lui individuato, utilizzando la procedura automatizzata del sistema Gedoc, entro ciascuna giornata lavorativa produce il registro giornaliero di protocollo e lo trasmette al sistema di conservazione documentale previa sottoscrizione con firma digitale al fine di assicurarne l'immodificabilità e l'integrità. L'esito dell'invio e la notifica di effettiva conservazione è comunicato al sistema Gedoc mediante processi automatici.

5.8 Registro annuale di protocollo

Entro il 30 gennaio di ogni anno si provvede a trasmettere al sistema di conservazione le registrazioni del protocollo dell'anno precedente. Considerando che successivamente alla generazione del registro giornaliero possono essere effettuate modifiche sui dati minimi di registrazione, nel registro annuale è riportato l'elenco di tutti i protocolli effettuati nell'anno e per ogni protocollo lo storico delle variazioni in termini di annullamento totale o parziale (oggetto o mittente).

Il registro annuale, una volta generato, segue lo stesso flusso di quello giornaliero, con apposizione della firma digitale e invio al sistema di conservazione dei documenti informatici. L'esito dell'invio e la notifica di effettiva conservazione sono archiviati in automatico nel sistema.

5.9 Registro di emergenza

Nel caso in cui il registro di protocollo risulti temporaneamente non utilizzabile per cause tecniche, il servizio di Protocollo può assegnare alle UO che ne facciano richiesta numeri di protocollo di "emergenza", tratti da una sequenza del tutto distinta da quella del "protocollo ufficiale", in base ad apposito registro. Il protocollo di emergenza è avviato, previa autorizzazione del RGD o suo vicario, qualora per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura di registrazione e per il tempo necessario alla gestione dei procedimenti, fino al ripristino delle funzionalità del registro di protocollo. Una volta ripristinate le normali funzionalità del sistema, il servizio di Protocollo provvede a registrare sul registro generale di protocollo i relativi protocolli di "emergenza". Sul registro di emergenza deve essere riportata la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino delle funzionalità del sistema.

Il periodo massimo di autorizzazione all'utilizzo del registro di emergenza è di regola pari ad una settimana ed in ogni caso devono essere riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione nel registro stesso. Per ogni giornata in cui viene usato il registro di emergenza è riportato sul registro stesso il numero totale di operazioni registrate. La numerazione del protocollo riprende, al ripristino delle funzionalità del sistema informatico, dal numero successivo all'ultimo registrato prima dell'interruzione.

6 Casi particolari

6.1 Documentazione soggetta a registrazione particolare

Come indicato nei paragrafi precedenti un documento può pervenire alla Camera di Commercio e partecipare ad uno o più procedimenti amministrativi con tempi e modalità diverse.

Per quanto attiene alla fase di registrazione si possono verificare casi particolari:

- documenti non soggetti a registrazione obbligatoria (si veda punto 5.2 al presente MdG)

- documenti non soggetti a registrazione nel Registro di Protocollo in quanto gestiti interamente da altri sistemi di registrazione informatici (si veda allegato 2 al presente MdG);
- documenti soggetti a registrazione nel Registro di Protocollo che interagiscono con Gedoc tramite i cosiddetti “applicativi verticali”, con modalità diverse da quelle descritte in precedenza (si veda allegato 2 al presente MdG).

6.2 Documentazione relativa a gare d'appalto

Visto il vigente Codice dei contratti pubblici e considerato che l'invio telematico delle candidature/offerte è previsto per gare telematiche gestite da apposite piattaforme informatiche di cui la Camera di commercio non è dotata, le buste riportanti l'indicazione "offerta", "gara d'appalto" o analoghe, o comunque dalla cui confezione si evince la partecipazione del mittente ad una procedura di scelta del terzo contraente, non sono aperte dall'Ufficio Protocollo. All'atto della ricezione l'Ufficio Protocollo appone sulla busta il timbro di arrivo con l'indicazione di data, ora e minuto; dopo di che procede alla registrazione di protocollo della medesima busta e a seguire la busta viene inviata all'UO responsabile che provvede a conservarla in sicurezza fino alla sua apertura. Dopo l'apertura delle buste, secondo le specifiche procedure di cui al Codice dei contratti tempo per tempo vigente, le buste e i documenti sono inviate alla protocollazione e digitalizzazione.

6.3 Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale

Il protocollo riservato è l'attributo di una registrazione di protocollo da assegnarsi ai documenti per i quali sono necessarie particolari forme di riservatezza e di accesso controllato, quali, ad esempio:

- documenti contenenti dati personali sensibili o supersensibili (origine razziale ed etnica; convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere; opinioni politiche, adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale; dati sulla salute e la vita sessuale; dati giudiziari e condanne penali o analoghe);
- documenti dalla cui diffusione possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- documenti relativi ai procedimenti disciplinari nei confronti del personale dell'Ente;
- eventuali altre tipologie di documenti individuate dalla normativa tempo per tempo vigente.

Il Sistema garantisce che tali documenti sono visibili esclusivamente dai soggetti cui sono assegnati e dal protocollatore.

6.4 Lettere anonime

Le lettere anonime vengono protocollate per testimoniare l'arrivo, indicando “Anonimo” nel campo del mittente, l'unico requisito che è verificato è che l'ente sia identificato univocamente come destinatario della corrispondenza.

In particolare è comunque garantita la protocollazione delle comunicazioni anonime inviate al Responsabile per la prevenzione della corruzione della Camera di commercio.

6.5 Documenti non firmati o con firma illeggibile

I documenti con firma illeggibile o non firmati per i quali è possibile individuare il mittente vengono protocollati indicando, nel sistema Gedoc, la circostanza che si tratta di “Documento privo di sottoscrizione”. Nel caso in cui il documento in questione sia parte della documentazione relativa ad un determinato procedimento, l'eventuale regolarizzazione sarà disposta a discrezione del responsabile del procedimento.

Per i documenti con sottoscrizione indecifrabile e privi di ogni altro elemento utile ad identificarne il mittente, si procede alla protocollazione indicando la dicitura “Firma illeggibile” nel campo “Mittente”.

6.6 Documentazione di competenza di altre amministrazioni

Nel caso in cui la Camera di Commercio riceva documentazione indirizzata ad altra pubblica amministrazione, la documentazione viene inoltrata al destinatario con l'indicazione "pervenuto erroneamente alla scrivente". Nel caso in cui non si individui con certezza il destinatario esterno corretto, si contatta il Mittente per comunicare l'errato invio. Se il documento è in formato cartaceo ed è stato protocollato, l'originale viene restituito al Mittente o inoltrato al destinatario corretto, con l'indicazione "protocollato per errore".

6.7 Oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto sia da assegnare a più Uffici, per i documenti ricevuti in formato elettronico (PEO o PEC) il documento stesso sarà registrato assegnandolo a più uffici e quindi fascicolato più volte da parte dei singoli assegnatari.

Per i documenti ricevuti in formato cartaceo l'Ufficio Protocollo provvederà a protocollarli assegnandoli ai competenti uffici curando di fare copie per gli uffici interessati.

Eventuali procedure diverse da quella descritta saranno concordate con il Responsabile del Protocollo.

7 Assegnazione e classificazione dei documenti

7.1 Assegnazione

Con l'assegnazione si individua l'Ufficio competente per la trattazione del procedimento amministrativo unitamente al materiale documentario oggetto di lavorazione.

Il sistema Gedoc prevede le seguenti assegnazioni:

- Assegnatario competenza (obbligatorio): identificazione dell'Ufficio a cui è attribuita la responsabilità dei procedimenti attivati dal documento o ai quali il documento è correlato e che riceveranno anche l'eventuale documento cartaceo correlato;

- Assegnatari per conoscenza: indica i soggetti interni alla struttura (Uffici/Unità Operative) che riceveranno elettronicamente il protocollo come Assegnatari per Conoscenza; l'assegnazione può essere effettuata sia dall'Ufficio Protocollo che dall'Ufficio competente.

7.2 Modifica delle assegnazioni

Qualora la struttura assegnataria ravvisi un errore di attribuzione, rifiuta l'assegnazione aggiungendo se necessario una nota per il protocollatore; l'operatore di protocollo riassegna il documento alla struttura di competenza. Ad un documento assegnato è possibile aggiungere altri uffici in conoscenza, selezionati dal funzionigramma dell'Ente disponibile nel sistema, salvo che si tratti di documenti "riservati".

Tutte le operazioni sono tracciate dal sistema.

7.3 Recapito e presa in carico di documenti cartacei

Nel caso di ricezione di documenti cartacei (consegnati a mano o per mezzo postale/corriere/notificatore e analoghi), gli addetti al protocollo verificano innanzitutto la completezza della documentazione e procedono alla scansione e alla verifica della rispondenza del documento digitalizzato (copia informatica del documento analogico) all'originale cartaceo. Successivamente gli addetti procedono alla protocollazione, alla segnatura e all'assegnazione dei documenti, indicando nel campo Annotazioni della scheda documentale eventuali rilievi/osservazioni sulle verifiche effettuate. Il cartaceo viene poi dato in visione ai

Dirigenti per la documentazione di rispettiva competenza per l'apposizione del "visto" e le eventuali annotazioni vanno registrate nelle "Note". La procedura di scansione e le successive verifiche di rispondenza precedono l'attestazione di conformità della copia dei documenti informatici all'originale, che deve essere effettuata per il tramite dell'apposita procedura presente in Gedoc e sottoscritta mediante la firma digitale dell'operatore.

7.4 Recapito e presa in carico di documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'Amministrazione è assicurata tramite la casella di posta elettronica istituzionale integrata in Gedoc. L'operazione di smistamento dei documenti ai rispettivi destinatari avviene per mezzo delle funzionalità del sistema Gedoc in uso all'ente, evitando – ove possibile – lo smistamento interno a mezzo PEO o PEC.

7.5 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti, in fase di registrazione nel sistema di protocollo informatico, possono essere classificati in base al titolare in uso nella Camera di commercio (allegato 1 al presente MdG).

Per "classificazione" si intende l'assegnazione al documento della categoria, della classe, e numero del fascicolo -a partire dal titolare in uso presso la Camera di Commercio. Il titolare è integrato nel sistema di gestione documentale e contestualmente accessibile e navigabile durante la fase di inserimento/creazione del documento.

Per i documenti in Entrata l'Ufficio Protocollo assegna alla UO competente e l'assegnatario fascicola in base al titolare di classificazione.

Per i documenti in Uscita, l'Ufficio competente fascicola e quindi classifica il documento.

Eventuali modifiche alla classificazione di un documento sono possibili da parte degli utenti abilitati alla funzione e sono tracciate dal sistema.

8 Fascicolazione dei documenti

8.1 Formazione e identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti registrati nel Sistema di gestione documentale sono classificati e riuniti in fascicoli secondo criteri di razionalità, uniformità e omogeneità, onde garantirne la piena e pronta reperibilità.

L'UO assegnataria di un documento provvede ad inserirlo in un fascicolo esistente o in un nuovo fascicolo appositamente creato, da classificarsi coerentemente con la classificazione del documento stesso.

Con la formazione di un nuovo fascicolo si provvede a registrare nel sistema informatico le seguenti informazioni:

- indice di classificazione;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- responsabile del procedimento;
- criteri di visibilità del fascicolo rispetto agli Uffici e/o Utenti.

8.2 Processo di formazione dei fascicoli

La fase di fascicolazione comprende le attività finalizzate alla formazione dei fascicoli, ovvero delle unità archivistiche che riuniscono tutti i documenti relativi ad uno stesso affare o procedimento amministrativo.

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico ed eventualmente classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli. La fascicolazione è obbligatoria per tutti i documenti, anche quelli non protocollati. Ogni documento è inserito nel fascicolo di riferimento.

Nell'ambito del fascicolo possono essere creati più sotto-fascicoli laddove ciò faciliti la ricerca dei documenti. Tale evenienza dipende da:

- mole di documentazione contenuta nel fascicolo;
- materia oggetto del procedimento (esempio fascicolo personale di ruolo);
- fasi del procedimento (esempio fascicolo gare pubbliche);
- diversi tempi di conservazione dei documenti previsti dal Massimario di conservazione e scarto.

La fascicolazione avviene contestualmente alla presa in carico di un documento da parte della UO.

8.3 Alimentazione dei fascicoli

I fascicoli correnti sono conservati nel sistema di gestione documentale e sono alimentati dal responsabile del procedimento e/o da eventuali suoi delegati.

Il fascicolo è chiuso al termine del procedimento amministrativo, all'esaurimento dell'istruttoria, alla conclusione dell'attività cui si riferisce, ovvero su base temporale (per esempio alla fine dell'anno solare, quando concerne documentazione di fascicolo di attività). La data di chiusura per il fascicolo di affare si riferisce generalmente alla data dell'ultimo documento inseritovi o alla data dell'inserimento stesso.

8.4 Conservazione dei fascicoli

I documenti e i fascicoli sono archiviati sul sistema informatico Gedoc ed inviati al sistema di conservazione sulla base delle regole stabilite nel Manuale di conservazione della Camera di Commercio tempo per tempo vigente. Il piano stabilisce le tempistiche di conservazione e di scarto tenendo conto sia della normativa di riferimento sia dell'analisi interna effettuata dal RGD congiuntamente con le UO responsabili del trattamento dei documenti.

9 Scansione dei documenti cartacei

Tutti i documenti di rilievo per l'Ente sono inseriti e gestiti nel sistema di gestione documentale che rappresenta l'archivio unico informatico della Camera di Commercio; pertanto la documentazione cartacea pervenuta in Camera di Commercio è convertita in digitale attraverso il processo di scansione nei termini previsti dal CAD e come specificato nel 9.1 seguente.

Anche per i documenti per i quali non è prevista l'eliminazione del cartaceo si procede alla scansione e all'inserimento del documento informatico nel fascicolo associato, mentre gli originali cartacei sono dati all'ufficio destinatario, salvo altra disposizione del RGD.

9.1 Processo di scansione e certificazione di conformità

Il procedimento di scansione dei documenti analogici e di apposizione dell'attestazione di conformità, ai sensi delle disposizioni vigenti all'adozione del presente MdG, si articola nelle seguenti fasi:

- scansione del documento analogico in formato PDF;
- redazione dell'attestazione di conformità del documento informatico ottenuto dal documento analogico da cui è tratto generata nell'ambito del sistema Gedoc;
- apposizione della firma digitale al documento così ottenuto.

Per i documenti cartacei in ingresso si procede attraverso la copia informatica di documento analogico come previsto dal CAD.

Gli utenti abilitati provvedono alla scansione dei documenti secondo le opzioni previste dalla procedura, ovvero l'acquisizione diretta tramite scanner collegato in locale sulla postazione di lavoro oppure attraverso l'acquisizione di un documento precedentemente scansionato con uno scanner non collegato alla postazione o altro scanner di rete che rende comunque disponibile il file in formato PDF/A in una directory interna e riservata alla Camera accessibile dall'operatore che procederà all'acquisizione del documento. È a carico dell'operatore la verifica visiva della corrispondenza in termini di contenuti tra il documento originale analogico e il documento scansionato. Effettuata l'acquisizione del documento il sistema di gestione documentale verifica il formato del file acquisito (PDF/A), conta il numero di pagine e produce un documento in formato PDF/A di contenuto identico, ma con l'aggiunta in ultima pagina dell'attestazione di conformità con l'evidenza del pubblico ufficiale che la firmerà con firma digitale.

La firma digitale sulla attestazione di conformità è consentita ad utenti ai quali è stato attribuito uno specifico ruolo funzionale del sistema di gestione documentale. Il documento firmato digitalmente è quindi comprensivo dei contenuti del documento analogico originale e dell'attestazione di conformità.

Il documento informatico così prodotto viene inserito come documento in ingresso nel sistema di gestione documentale con l'attribuzione dei metadati minimi obbligatori tra cui l'impronta del documento che viene generata in automatico dal sistema secondo quanto indicato dalle regole tecniche.

Salvo diversa disposizione del RGD, in caso di documento cartaceo in Entrata nelle sedi decentrate avente carattere di urgenza ed in assenza del personale incaricato per la protocollazione, il personale ricevente scansiona il documento, ne controlla la corretta esecuzione e lo invia alla PEO dell'Ufficio Protocollo – protocollo@romagna.camcom.it – con l'indicazione “documento cartaceo in entrata, da protocollare ed assegnare a...”, apponendo poi successivamente sulla copia cartacea la segnatura di Protocollo.

10 Accesso

Il sistema di gestione documentale è accessibile come previsto dalle disposizioni vigenti in materia di protocollo e secondo le indicazioni generali del RGD e della Dirigenza limitatamente alla documentazione relativa a procedimenti e servizi che ricadono nell'Area di competenza e anche connesse alla posizione che il soggetto che accede ha nel funzionigramma tempo per tempo adottato nell'ente.

Restano ferme le regole previste in materia di accesso e privacy, all'adozione del presente MdG: Regolamento UE 2016/679, GDPR sul trattamento dei dati personali e sulla libera circolazione di tali dati e connesso D.Lgs. n.196/2013 per le parti ancora in vigore.

10.1 Accessibilità al sistema di gestione e livelli di riservatezza

Ai dipendenti della Camera di commercio vengono date credenziali di accesso, consegnate previa identificazione dei soggetti stessi, in modo da creare un'associazione univoca tra identità fisica e identità digitale. Sulla base delle funzioni svolte all'interno dell'amministrazione sono assegnate le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate dal sistema di gestione documentale.

Il sistema di gestione documentale consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse di sistema per ciascun utente o gruppi di utenti, permettendo altresì di tracciare tutte le operazioni svolte individuandone, all'occorrenza, l'autore. I **profili di accesso al sistema** sono suddivisi secondo le seguenti categorie:

- Responsabile della gestione documentale (vicario e delegati), che ha la visibilità completa di tutti gli oggetti documentali del sistema, quali: schede, documenti, allegati, fascicoli, registri, etc.
- Utenti, con la visibilità per competenza o per conoscenza delle schede documentali e dei fascicoli secondo il funzionigramma e le disposizioni dirigenziali.

Il sistema consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse di sistema per ciascun utente in base al profilo attribuito (ruoli e permessi assegnati), permettendo altresì di tracciare tutte le operazioni svolte.

10.2 Accesso esterno

L'eventuale accesso al sistema da parte di utenti esterni può essere realizzato mediante l'impiego di sistemi sicuri di identificazione ed autenticazione e la profilazione di utenze nominali dedicate. Agli utenti esterni **riconosciuti ed abilitati alla consultazione** dei dati propri detenuti dall'ente sono fornite le informazioni necessarie per accedere a detti documenti amministrativi.

In mancanza, l'accesso esterno telematico è assicurato attraverso l'invio via PEC dei documenti da parte del responsabile del relativo procedimento amministrativo al soggetto che ne abbia interesse e/o titolo giuridico.

10.3 Accesso, fruibilità e condivisione dei dati con altre pubbliche amministrazioni

L'accesso al sistema di dematerializzazione da parte di soggetti esterni avviene per il tramite di sistemi di comunicazione telematica, nel rispetto del CAD.

10.4 La sicurezza del sistema di Protocollo Informatico e Gestione Documentale

La Camera di Commercio adotta le misure di sicurezza che consentano:

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

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

- **protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;**

- assegnazione ad ogni utente del sistema di una credenziale di identificazione interna (utente), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di accesso;
- cambio delle password con frequenza semestrale;
- gestione del servizio con particolare riferimento sia all'esecuzione che alla gestione delle copie di back-up dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, fra cui la firma del Registro giornaliero di Protocollo;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- tracciamento delle attività nel file di log del sistema.

11 Disposizioni finali

Il presente MdG entra in vigore dalla data della sua approvazione.

Per quanto non espressamente previsto dal presente manuale, si fa riferimento alla normativa tempo per tempo vigente in materia.

12 Allegati

allegato 1 Titolario di classificazione:

allegato 2 Elenco RegISTRAZIONI particolari.