

2016

# MANUALE PER LA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI DELL'AOOUSPVR - UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE DEL VENETO

ex art 5 del dPCM 03/12/2013

Il manuale di gestione dell'AOOUSPVR 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



## **Indice**

### **PREMESSA**

#### **SEZIONE 1 – DEFINIZIONI, RIFERIMENTI NORMATIVI ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

- 1 GLOSSARIO
- 2 ESTREMI DEL DOCUMENTO
- 3 VERSIONI DEL DOCUMENTO
- 4 INTRODUZIONE: IL MANUALE DI ENTE ED IL MANUALE DI AOO

#### **SEZIONE 2 – ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZIO**

- 5 L'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA (AOO)
  - 5.1 I POLI DI CONCENTRAZIONE DOCUMENTALE
- 6 MODIFICHE DELL'AOO
- 7 RUOLI E RESPONSABILITA' RELATIVI AL SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DELLA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI
- 8 MODELLO ORGANIZZATIVO ADOTTATO
- 9 INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA DELLE AOO

#### **SEZIONE 3 - IL PIANO DI SICUREZZA**

- 10 TUTELA DEI DATI PERSONALI
- 11 OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA

#### **SEZIONE 4 – DOCUMENTO AMMINISTRATIVO**

- 12 RILEVANZA DEL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO
- 13 NATURA DEL DOCUMENTO INFORMATICO
- 14 TIPOLOGIA DEL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO
- 15 MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI E CONTENUTI MINIMI
- 16 SOTTOSCRIZIONE DEL DOCUMENTO ANALOGICO
- 17 SOTTOSCRIZIONE DEL DOCUMENTO INFORMATICO
- 18 PROTOCOLLABILITA' DI UN DOCUMENTO AMMINISTRATIVO
  - 18.1 DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO
  - 18.2 DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

## **SEZIONE 5 – IL SERVIZIO DI GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI**

- 19 FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI
- 20 FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI TRASMESSI
- 21 SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI
- 22 RICEZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO
- 23 RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI
- 24 RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DEI DOCUMENTI

## **SEZIONE 6 – IL PROTOCOLLO INFORMATICO**

- 25 UNICITÀ DEL REGISTRO DI PROTOCOLLO INFORMATICO
- 26 REGISTRI PARTICOLARI
  - 26.1 IL REGISTRO DEI DECRETI
  - 26.2 IL REGISTRO INTERNO
- 27 REGOLE GENERALI DI SCRITTURA DI DATI
- 28 DATI OBBLIGATORI
- 29 DATI NECESSARI
- 30 CONDIZIONI PER TRASMETTERE UN MESSAGGIO DI PEC DA PdP
- 31 SEGNATURA DI PROTOCOLLO
- 32 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO
- 33 REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO
- 34 CONSEGNA DEI DOCUMENTI AGLI UFFICI
- 35 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROCESSO DI SCANSIONE

## **SEZIONE 7 - GESTIONE INFORMATIZZATA DEL FLUSSO DOCUMENTALE**

- 36 ARCHIVIO: CORRENTE, DEPOSITO, STORICO
- 37 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI
- 38 PIANO DI CONSERVAZIONE DELL'UNITÀ PER LA GESTIONE DOCUMENTALE
- 39 SELEZIONE E SCARTO ARCHIVISTICO

## **SEZIONE 8 - GESTIONE FASCICOLI E DOSSIER**

- 40 IDENTIFICAZIONE DEI FASCICOLI ED UFFICI ABILITATI ALLA LORO FORMAZIONE
- 41 PROCESSO DI FORMAZIONE DEI FASCICOLI

- 42 APERTURA E REPERTORIO DEI DOSSIER
- 43 PASSAGGIO DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO

#### **SEZIONE 9 – GESTIONE ECCEZIONI ED EMERGENZE**

- 44 REGISTRO DI EMERGENZA (Nota AOODGSSSI 5390 del 12/12/2012)
- 45 DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE
- 46 DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO INDIRIZZATI AL PERSONALE DELL'AOO, LETTERE ANONIME O NON SOTTOSCRITTE, DOCUMENTI INERENTI GARE D'APPALTO

#### **SEZIONE 10 – TERMINI E MODALITA' D'USO DELLA POSTA ELETTRONICA**

- 47 POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)
- 48 POSTA ELETTRONICA ORDINARIA (PEO)

#### **SEZIONE 11 – NORME TRANSITORIE E FINALI**

- 49 PUBBLICITÀ DEL PRESENTE MANUALE
- 50 ENTRATA IN VIGORE

#### **ELENCO DEGLI ALLEGATI**

## PREMESSA

Il manuale di Gestione (di seguito “manuale”) dell'AOOUSHVVR di cui l'art. 5 del dPCM 3 dicembre 2013 ad oggetto “Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47 57-bis e 71 del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n 82 del 2005” descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. In tale contesto, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per gestire il flusso informativo e documentale anche ai fini dello snellimento delle procedure e di una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa.

Questa AOO definita con decreto direttoriale della Direzione generale competente in materia, individua le proprie unità organizzative / operative (di seguito, UO); nomina il responsabile del servizio di gestione informatizzata dei flussi documentali e l'amministratore di protocollo; assicura l'adozione del proprio manuale; definisce tempi, modalità, misure organizzative e tecniche per la eliminazione dei protocolli settoriali e dei relativi registri, soprattutto se ancora cartacei.

Una volta adottato il manuale, esso va aggiornato in linea generale ogni due anni effettuando il censimento delle attività / prassi in essere, la razionalizzazione delle stesse, l'individuazione e la definizione degli aspetti organizzativi e gestionali in termini di fasi, tempi e risorse umane impegnate nell'automazione dei flussi documentali nel rispetto della normativa.

## SEZIONE 1 – DEFINIZIONI, RIFERIMENTI NORMATIVI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

## 1. GLOSSARIO

Per quanto non previsto dal glossario che segue, si rimanda a quello allegato ai seguenti dPCM:

- **dPCM 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche per il protocollo informatico** ai sensi degli articoli 40 *-bis* , 41, 47, 57*bis* e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 (14A02097);
- **dPCM 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche in materia di sistema di conservazione** ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-*bis*, 23-*ter*, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44-*bis* e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005. (14A02098) pubblicati entrambi nella GU n. 59 del 12-3-2014 - Suppl. Ord. n. 20;
- **dPCM 13 novembre 2014 recante 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** ai sensi degli articoli 20, 22, 23-*bis*, 23-*ter*, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 (15A00107) pubblicato in GU Serie Generale n.8 del 12-1-2015.

ASP	Application Server Provider o anche Active Server Page
MIUR	Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
USR	Ufficio Scolastico Regionale
AT	Ambito Territoriale
AA.GG.	Autorità Giudiziarie
D.G. o D.R.	Direzione Generale o Regionale
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
D.Lgs.	Decreto Legislativo
dPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
AOO	Area Organizzativa Omogenea
DURC	Documento Unico di Regolarità Contributiva
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. n. 82/2005)
S.I.	Sistema Informativo del M.I.U.R.

FF.OO.	Forze dell'Ordine
GdL	Gruppo di Lavoro
TUDA	Testo Unico sul Documento Amministrativo (DPR n. 445/2000)
UO	Unità Organizzativa corrispondente a ciascun Ufficio delle AOO del MIUR
PdP	Prodotto di Protocollo informatico
PEC	Posta Elettronica Certificata
PEO	Posta Elettronica Ordinaria
SIDI	Sistema Informativo dell'Istruzione
AOO	Area Organizzativa Omogenea dell'Ufficio di Gabinetto del Ministro

## 2. ESTREMI DOCUMENTO

Titolo	MANUALE DELL'AOOUPVR PER LA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI
Redattore del documento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>il vicario RSP e amministratore dell'AOOUPVR della Gestione Documentale Raffaele Leto</li> <li>L'Amministratore vicario Patrizia Luly</li> </ul>
Stato del documento:	Definitivo
Proponente:	Il Dirigente Ufficio VII - Ambito Territoriale di Verona Responsabile coordinatore della Gestione Documentale (RSP) dott. Stefano Quaglia
Data approvazione:	<b>28/10/2016</b>
Data di revisione:	
Articolazione Titolare	DIREZIONE GENERALE UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL VENETO UFFICIO VII - AMBITO TERRITORIALE DI VERONA

## 3. VERSIONI DEL DOCUMENTO

EDIZIONE	DATA	DESCRIZIONE
AOOUPVR Ver.1.0	<b>28/09/2016</b>	Recepimento del dPCM 11 febbraio 2014, n. 98 e del DM 26 settembre 2014 n. 753 recante il Regolamento di organizzazione del MIUR.

## 4. INTRODUZIONE: il manuale di Ente ed il manuale di AOO

Il dPCM richiamato in premessa prevede che le pubbliche amministrazioni

redigano ed adottino un manuale per la gestione del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi, per ciascuna Area Organizzativa Omogenea.

Il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (di seguito, MIUR) si articola su più AOO e, allo scopo di assicurare uniformità di trattamento dei documenti, ha adottato il manuale di Gestione Documentale per l'Ente MIUR con decreto DGCASIS n. 240 del 9 ottobre 2015. Esso - *ex lege* - indica regole e principi della formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione di documenti nonché la definizione delle linee strategiche legate al *recordkeeping system* (cioè al sistema archivistico) e al *workflow management* (cioè al sistema di flusso di lavoro e delle procedure ad esso collegate) comuni a tutte le AOO del MIUR.



**Il contenuto del manuale di Ente è vincolante per tutte le AOO del MIUR eccettuate le parti diversamente regolate dal presente Manuale. Al riguardo, pertanto, si intendono recepite le disposizioni riportate nel Manuale di Ente, laddove espressamente segnalato e qualora non esplicitamente modificate nel presente Manuale e non divergenti dalle indicazioni del presente Manuale.** Il manuale di Ente individua – evidenziandoli – alcuni aspetti della gestione documentale la cui puntuale definizione è demandata alle scelte organizzative di competenza di ciascuna AOO.

Pertanto il manuale di Ente può essere integrato dal manuale di gestione documentale della singola AOO (di seguito manuale di AOO).

In definitiva, il manuale di Ente:

- definisce regole e principi della gestione documentale
- fissa termini e modalità d'uso dell'applicativo di protocollo informatico, della posta elettronica (certificata e non), della firma digitale e degli strumenti di dematerializzazione e digitalizzazione delle procedure, in uso presso il MIUR;
- individua ruoli e responsabilità connesse all'attuazione e monitoraggio delle misure ivi descritte.

Il manuale di Ente è adottato con decreto dal Direttore generale per i contratti, gli acquisti, la statistica ed i sistemi informativi la cui competenza è attribuita dall'art.7, comma 5, lett. i) ed o) del dPCM 11 febbraio 2014 n. 98 e DM 26 settembre 2014 n.753 ed è pubblicato sul sito internet del MIUR alla sezione AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE, richiamando i link di pubblicazione dei manuali di AOO eventualmente adottati.

Al manuale di AOO, nell'ambito di quanto definito dal manuale di Ente, è demandata:

- l'individuazione di ulteriori unità organizzative (di seguito UO) non espressamente indicate nel dPCM 11 febbraio 2014 n. 98 e nel DM 26 settembre 2014 n. 753 inerenti la riorganizzazione del MIUR;
- l'individuazione delle responsabilità connesse alla gestione dei documenti in entrata, in uscita ed interna alla stessa AOO (tra UO);
- la modalità di interconnessione tra i servizi di gestione documentale e di relazione col pubblico, con particolare riguardo agli aspetti legati alla ricezione a mano dei documenti. Il manuale di AOO è:
  - adottato con decreto dal Direttore delle AOO(1) e AOO(2) o dal Dirigente

dell'AOO(3);

- pubblicato sul sito internet riferito a ciascuna AOO, alla sezione AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE, richiamando il link di pubblicazione del manuale di Ente;
- trasmesso per conoscenza alla Direzione generale per i contratti, gli acquisti, la statistica ed i sistemi informativi.

## SEZIONE 2 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La presente sezione riporta i riferimenti dell'AOOUPVR, così come definita dal MIUR. Presso l'AOOUPVR è istituito il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Di seguito si riporta anche la definizione dei ruoli e delle responsabilità inerenti l'esercizio del servizio di cui trattasi.

### 5. L'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA

Il Ministero ha individuato e definito l'insieme delle proprie Aree Organizzative Omogenee – AOO con il Decreto della AOODGCASIS n. 232 L'AOOUPVR, in particolare, ha definito le UO funzionali alla propria gestione documentale come da elenco riportato in **allegato 1**

#### 5.1 I Poli di concentrazione documentale: l'AOO “speciale” e le AOO particolari

Come da manuale di Ente.

<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>

### 6. MODIFICHE DELL'AOO

L'elenco delle UO di cui l'allegato 1, è suscettibile di modifica.

La modifica dell'elenco, tramite dedicato decreto del Dirigente è automaticamente recepita nel manuale di AOO. È sempre possibile modificare l'elenco delle UO.

L'inserimento/cancellazione/aggiornamento delle UO, proposte dall'Ente o dalle singole AOO e formalizzate con dedicato decreto a firma del proponente, sono automaticamente recepite nei rispettivi manuali purché la modifica avvenga sentiti il responsabile della tenuta dei dati personali, il responsabile della gestione dei flussi documentali, i coordinatori e/o gli amministratori di AOO.

### 7. RUOLI E RESPONSABILITA' RELATIVI AL SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DELLA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI

Il MIUR essendo articolato su più AOO, allo scopo di assicurare un trattamento uniforme dei documenti, una puntuale applicazione delle disposizioni ed un

periodico monitoraggio delle modalità d'uso degli strumenti di gestione documentale, prevede per l'Ente le seguenti figure:

1. il Coordinatore della gestione documentale ed un suo vicario ai quali sono ricondotti i compiti di cui all'art. 4, comma 2, del dPCM 3 dicembre 2013;
2. l'Amministratore di Ente ed un suo vicario ai quali sono ricondotti i compiti pubblicati al link: <http://www.istruzione.it/allegati/2015/ALLEGATO2%20-%20Compiti%20Amm%20%20Ente.pdf>;
3. il Referente per l'indice della Pubblica Amministrazione (iPA).

Anche per la AOO/USPVR ai sensi dell'art 3, comma 1, lettera b) del dPCM 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche per il protocollo informatico, sono previste le seguenti figure:

4. il Responsabile della gestione documentale ed un suo vicario ai quali sono ricondotti i compiti di cui all'art. 4, comma 1, del dPCM 3 dicembre 2013;
5. l'Amministratore di AOO ed un suo vicario ai quali sono ricondotti i compiti pubblicati al link: <http://www.istruzione.it/allegati/2015/ALLEGATO3%20-%20Compiti%20Amm%20%20AOO.pdf>;
6. I Referenti per la PEC e la PEO ai quali tocca coordinare e/o organizzare la gestione dei "punti unici di accesso documentale" per la posta elettronica monitorando l'attuazione delle disposizioni di cui ai Decreti DGCASIS n. 05 e 174 pubblicati al link:  
<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/posta-elettronica>

Le figure di sistema di cui ai punti 4), 5) e 6) sono state nominate con decreto del Dirigente dell'AOO di cui all'**allegato n. 2** del presente manuale.

In caso di mancata nomina/individuazione o per intervenuta assenza/mancanza delle figure di sistema di cui sopra, le funzioni citate si intendono svolte dal Dirigente dell'Ufficio Territoriale.

## 8. MODELLO ORGANIZZATIVO ADOTTATO

Per ciascuna AOO il sistema di protocollazione è unico.

Le comunicazioni in ingresso giungono presso i "**punti unici di accesso**" da cui inizia la gestione per mezzo degli strumenti messi a disposizione dall'Ente.

Si distinguono un punto di accesso per ciascuna tipologia di comunicazione: via PEC, via PEO o in formato cartaceo.

Le comunicazioni in uscita, di norma, devono essere trasmesse dalle singole UO della AOO.

Pertanto, **il modello adottato dall'AOOUSHVVR è parzialmente accentrato.**

In **allegato 3** si rappresenta il modello scelto e valido per questa AOO.

Le UO ed i soggetti abilitati per la ricezione, l'assegnazione, la consultazione dei documenti, la protocollazione, la classificazione e l'archiviazione dei documenti, sono individuati dal RSP di ogni AOO che ufficializza la designazione con proprio e dedicato decreto mediante ordine di servizio (OdS) trasmesso agli interessati.

A tale OdS va allegata la mappa delle abilitazioni indicata nell'**allegato n. 4**.

Il funzionamento dei **"punti unici di accesso"** dei documenti informatici è evidenziato:

se giunti via PEC, nel DDG n. 05/2015 pubblicato sul sito del MIUR al link [http://www.istruzione.it/allegati/2015/201502111724\\_VERSIONE\\_INTEGRALE.pdf](http://www.istruzione.it/allegati/2015/201502111724_VERSIONE_INTEGRALE.pdf);

se giunti via PEO, nel DDG n. 174/2015 pubblicato sul sito del MIUR al link <http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/peo>;

se giunti in formato cartaceo, ai seguenti paragrafi n. 31 e successivi.

## 9. INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA DELLE AOO

Il MIUR dota le proprie AOO di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la gestione del servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Essa è pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (iPA).

Le caselle di PEC di cui sopra costituiscono l'indirizzo virtuale della sede legale della AOO.

L'AOOUSHVVR ha la responsabilità della casella di posta certificata: [uspvr@postacert.istruzione.it](mailto:uspvr@postacert.istruzione.it)

Questa AOO ha altresì la responsabilità della casella di posta elettronica ordinaria istituzionale [usp.vr@istruzione.it](mailto:usp.vr@istruzione.it) (di seguito, PEO) utile a gestire i messaggi di posta elettronica con annessi documenti ed eventuali allegati aventi rilevanza amministrativa.

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, il MIUR dota le risorse umane in servizio presso le AOO, comprese quelle per le quali non sia prevista la dotazione di un personal computer, di una casella di PEO personale.

Le disposizioni vincolanti inerenti i termini e modalità d'uso delle PEC e delle PEO sono pubblicati sul portale web del MIUR al link: <http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/posta-elettronica>

I titolari delle AOO sono i custodi delle credenziali di accesso alle caselle di posta elettronica istituzionale (certificata e non). Il titolare della AOOUPVR ha delegato la funzione di custode delle credenziali di accesso alle caselle di posta elettronica istituzionale (certificata e non) con il decreto dirigenziale di cui all'**allegato 2**.

### **SEZIONE 3 – IL PIANO DI SICUREZZA**

La presente sezione riporta i riferimenti delle misure di sicurezza adottate perché l'esercizio del servizio per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, sia coerente alle norme sulla protezione dei dati personali.

#### **10. TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Come da manuale di Ente

<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>

#### **11. OBIETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA**

Come da manuale di Ente

<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>

## SEZIONE 4 - IL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

Ai sensi dell'articolo 22 comma 1, lett. d della Legge n.241/1990, per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale.

Questa sezione evidenzia le caratteristiche dei documenti amministrativi, il criterio di formazione, le modalità di sottoscrizione e la loro protocollabilità.

### 12. RILEVANZA DEL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

Nell'ambito del processo di gestione documentale il documento amministrativo, è classificabile in:

- ricevuto,
- inviato,
- di rilevanza interna/esterna.

Per **documenti di rilevanza interna** si intendono tutti quelli che a qualunque titolo sono scambiati tra uffici e/o gruppi di lavoro, commissioni della stessa AOO. Possono distinguersi:

- **Comunicazioni informali tra uffici** (come da manuale di Ente);
- **Scambio di documenti fra uffici** (come da manuale di Ente);

Per **documento di rilevanza esterna** si intende qualunque documento ricevuto/trasmesso da/a altro Ente/AOO, altra persona fisica o giuridica. La gestione è normata dal CAD.

Le comunicazioni all'interno dell'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona, sia gli scambi di informazioni a carattere informale che quelle ufficiali, ivi compreso lo scambio di documentazione, sono gestite tramite PEO, tramite supporti digitali (chiavette USB) o tramite consegna a mano di documentazione cartacea.

Nel caso di consegna a mano, qualora ritenuto necessario, vengono apposti sulla fotocopia della prima pagina del documento consegnato - che vale quale ricevuta della trasmissione - elementi utili a provarne la ricezione (data, firma del ricevente ecc.).

La ricezione di messaggi di PEO viene comprovata dall'invio della ricevuta di



avvenuta lettura. A tal fine, nel caso siano scambiati tra UO messaggi amministrativamente rilevanti, diviene necessario per il mittente attivare la richiesta di ricevuta di avvenuta lettura e per il destinatario la restituzione della stessa.

### 13. NATURA DEL DOCUMENTO INFORMATICO

Il documento amministrativo, in relazione al supporto, è classificabile in:

- analogico o cartaceo,
- informatico.

**Per documento analogico** si intende un documento amministrativo *“formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiches, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale”*. Di seguito faremo riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina) sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor). Si definisce “originale” il documento cartaceo nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico.

**Il documento informatico** è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti; l'art. 20 del D. Lgs. del 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni noto come “Codice dell'amministrazione digitale”, prevede che “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 presente codice ed alle regole tecniche di cui all'art.71” adottate con tre distinti dPCM che qui si intendono integralmente trascritti: **il dPCM 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche per il protocollo informatico** ai sensi degli articoli 40 *-bis* , 41, 47, 57*bis* e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 (14A02097), **il dPCM 3 dicembre 2013 recante Regole tecniche in materia di**

**sistema di conservazione** ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005. (14A02098) pubblicati entrambi nella GU n. 59 del 12-3-2014 - Suppl. Ordinario n. 20, **il dPCM 13 novembre 2014 recante 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 ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 (15A00107) pubblicato in GU Serie Generale n.8 del 12-1-2015.

I documenti informatici prodotti, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della loro eventuale sottoscrizione con *firma digitale* sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione, al fine di garantire la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Un documento nativo informatico non può essere convertito in formato analogico prima della sua eventuale acquisizione a sistema di protocollo o archiviazione informatica.

#### 14. TIPOLOGIA DEL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

Per documenti amministrativi a carattere ordinario e corrente si intendono atti che non afferiscono all'esercizio di un potere autoritativo, di spesa (documenti contabili) o di rappresentanza (documenti legali o atti di visibilità istituzionale come Protocolli d'Intesa, Accordi Quadro, Convenzioni).

#### 15. MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI E CONTENUTI MINIMI

Occorre che i documenti amministrativi, sia analogici che digitali, aventi rilevanza esterna, contengano le seguenti informazioni:

- denominazione e logo dell'amministrazione mittente;
- indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero, CAP, città, provincia);
- indirizzo di posta elettronica certificata dell'AOO;
- indicazione dell'AOO e dell'ufficio utente che ha prodotto il documento;

- il numero di telefono dell'UO e del RUP (facoltativo, a piè di pagina se previsto);
- C.F., P.IVA, Codice Ipa, Codice univoco per la F.E.

Inoltre, il documento deve recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo e data (gg/mm/anno) di redazione del documento;
- il numero di protocollo;
- oggetto del documento, definito come al par. 28 ed al link: <http://www.istruzione.it/allegati/2015/ALLEGATO7%20-%20REGOLE%20DEL%20BUON%20PROTOCOLLOTORE.pdf>.

Non deve contenere il riferimento al numero di fax, coerentemente a quanto disposto dall'art. 14 della legge di conversione del c.d. Decreto Fare recante "Misure per favorire la diffusione del domicilio digitale" il quale stabilisce -ai fini della verifica della provenienza delle comunicazioni -che è *in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax tra PP.AA.* E' facoltà dei dirigenti responsabili dal servizio di gestione documentale, ai sensi dell'art. 3, co. 2 del D. L.gs 29/93 (norme sui dirigenti), aggiungere a quelle fin qui esposte altre regole per la determinazione dei contenuti e per la definizione della struttura dei documenti informatici. Si evidenzia altresì che in tema di accesso ai documenti amministrativi, a ciascuna articolazione ministeriale spetta *l'onere di specificare*<sup>1</sup> con precisione gli estremi di registrazione di un documento sui propri PdP.

A tal fine occorre sempre specificare, in fase di registrazione di un documento sul PdP, tutti gli elementi identificativi (organo mittente, numero di protocollo, data di adozione dell'atto) con particolare riguardo all'oggetto e dello scopo del documento di cui trattasi.

L'indicazione di tali elementi - tra cui l'oggetto - deve essere pertanto rispondente agli standard indicati dalla DGCASIS con DDG n. 174/2015 e di cui ai paragrafi successivi. Ciò perché prerequisito essenziale del pieno godimento del diritto all'accesso agli atti è la reperibilità di quest'ultimi che è assicurata da una corretta e standardizzata definizione/trascrizione dell'oggetto.

Ad integrazione di quanto stabilito nel manuale di Ente si specifica in questa sede il processo di redazione di un documento informatico e si definiscono le modalità

<sup>1</sup> Sentenza CdS VI, 27 ottobre 2006, n. 6441 e TAR Sicilia, Palermo, III, 8 gennaio 2009, n. 7

di scambio dello stesso tra redattore e dirigente/responsabile della UO. In dettaglio occorre che:

1. i documenti siano, coerentemente all'articolo 40 del CAD, "nativi digitali";
2. i documenti informatici di cui sopra siano redatti ricorrendo al SW messo a disposizione dall'Ente in formato editabile (es.: .doc);
3. i documenti informatici così redatti siano trasmessi via PEO al dirigente/responsabile della UO.
  - a. Il formato editabile è utile nel caso non si trasmetta la versione definitiva (trattasi quindi di bozza) che va integrata/emendata dal dirigente/responsabile della UO.
  - b. Il formato non modificabile (es.: .pdf) è utile nel caso si trasmetta la versione definitiva che va sottoscritta dal dirigente/responsabile della UO che provvede a restituirla al funzionario redattore e/o alla segreteria di ufficio/Direzione per gli adempimenti consequenziali.
4. Il dirigente/responsabile della UO, verificatane l'esattezza, provvede a sottoscrivere il documento secondo le specifiche di seguito evidenziate.
5. Il dirigente/responsabile della UO invia il documento così sottoscritto al funzionario incaricato che provvederà alla protocollazione ed alla trasmissione del medesimo ai destinatari della comunicazione tramite il PdP adottato dal MIUR.
6. Il funzionario annoterà sul PdP nella sezione INFO/NOTE, gli estremi del messaggio di PEO con cui il dirigente/responsabile della UO ha trasmesso la versione definitiva.
7. Il funzionario, qualora lo ritenga necessario, dopo l'invio della comunicazione ai destinatari potrà allegare sul PdP il richiamato messaggio di PEO del dirigente/responsabile della UO.

## **16. SOTTOSCRIZIONE DEL DOCUMENTO ANALOGICO** (Come da manuale di Ente)

Un documento analogico può essere protocollato in ingresso o in uscita solo se con firma autografa.

I documenti analogici possono anche essere senza firma.

In tal caso l'operatore non lo protocolla ma attesta la data ricorrendo ad un timbro

datario e segna a mano, in basso a sinistra preferibilmente, la forma (ad es.: in busta chiusa, via raccomandata A/R) e la provenienza per ogni documento desumendola dalla eventuale busta (prestando attenzione, ad esempio, al timbro postale) e la trasmette all'Ufficio competente il cui dirigente valuterà l'opportunità o meno di procedere alla protocollazione, formalizzandone l'acquisizione nei modi di cui al manuale di AOO.

La sottoscrizione o impropriamente, la firma di un documento determina:

- 1) l'identificazione dell'autore del documento;
- 2) la paternità del documento: con la sottoscrizione l'autore del documento si assume la paternità dello stesso anche in relazione al suo contenuto. A questo proposito si parla di non ripudiabilità del documento sottoscritto;
- 3) l'integrità del documento: il documento scritto e sottoscritto manualmente garantisce da alterazioni materiali da parte di persone diverse da quella che lo ha posto in essere.

## **17. SOTTOSCRIZIONE DEL DOCUMENTO INFORMATICO**

I documenti informatici possono essere senza firma o sottoscritti con:

1. firma a mezzo stampa (art. 3, co. 2 della L. n. 39/93)
2. firma elettronica
3. firma elettronica avanzata
4. firma elettronica qualificata
5. firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente (CAD, artt. 24-37). Il MIUR si avvale dei servizi di Certification Authority dell'Agenzia per l'Italia digitale.

Un documento informatico può essere acquisito o protocollato solo se sottoscritto in una delle modalità sopra evidenziate.

Ad integrazione di quanto stabilito nel manuale di Ente, si evidenzia che i documenti informatici predisposti secondo le modalità di cui al paragrafo 15 possono essere sottoscritti con "firma sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'articolo 3, comma 2, del D. Lgs. n. 39/1993" SE E SOLO SE destinati ad articolazioni del MIUR. Ciò per la facilità con cui, dati i mezzi messi a disposizione dall'Ente, è possibile verificare la "paternità" (non la provenienza) del documento.

In tutti gli altri casi, è necessaria la firma digitale.



## 18. PROTOCOLLABILITA' DI UN DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

### 18.1 DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

L'art. 50 comma 4 del D.P.R. n. 445/2000 e sue s.m.i., impone ad ogni Pubblica Amministrazione di organizzarsi in AOO, coordinando un insieme di uffici, per le quali deve esistere un unico servizio di protocollazione dei documenti in ingresso ed in uscita alla AOO ed un'unica sequenza numerica per l'attribuzione del numero di protocollo.

In considerazione del fatto che i costi di erogazione del servizio di gestione documentale informatizzata sono proporzionali alla quantità di "storage" (memoria) dedicata alla archiviazione corrente dei documenti protocollati, occorre non procurare danni erariali tenendo presenti che un documento non deve essere protocollato più volte e che non sono soggetti a protocollo in ingresso e/o uscita ai sensi dell'art. 53 comma 5 del TUDA, le seguenti tipologie di documenti:

le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della Pubblica Amministrazione, le note di ricezione circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, gli opuscoli, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi e biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti, etc.).

Inoltre, per la natura stessa del documento informatico, non si protocollano:

i DURC, i certificati ed affini, le offerte/preventivi di terzi non richiesti, i documenti trasmessi tra Uffici dell'AOO, i documenti erroneamente recapitati all'AOO, i fermi amministrativi<sup>2</sup> e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione (Registro Decreti, Interno, etc., etc.).

### 18.2 DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Per ogni documento ricevuto o spedito, che non rientri nei casi fin qui trattati è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione informatica dei documenti.

<sup>2</sup> I fermi amministrativi sono protocollati in ingresso ed in uscita dall'AOOUGAB che provvede a trasmetterli alle Direzioni Regionali che, senza protocollarli, li trasmette agli Ambiti territoriali. Unico onere delle AOO destinatarie di una trasmissione curata dall'AOOUGAB e relativa ad un fermo amministrativo è la pubblicazione sul proprio sito Internet ed intranet.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni fondamentali in più fasi successive.

Ai sensi dell'articolo 53, comma 3, del TUDA,

1. La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni:
  - a. numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
  - b. data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
  - c. mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
  - d. oggetto del documento, registrato in forma non modificabile secondo le regole di seguito specificate;
  - e. data e protocollo apposto dall'Ente mittente, del documento ricevuto, se disponibili;
  - f. l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.
2. Il sistema di protocollazione informatica consente la produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno. Esso è tenuto dal personale espressamente indicato in un allegato del manuale di AOO, nelle more della chiusura del processo di attivazione della conservazione secondo norma.
3. Sono oggetto di registrazione obbligatoria tutti i documenti informatici ricevuti su PEC fatte salve le eccezioni previste dalla norma, da questo manuale e dal Rapporto pubblicato al seguente link:

[http://www.istruzione.it/allegati/2015/201502111724\\_VERSIONE\\_INTEGRALE.pdf](http://www.istruzione.it/allegati/2015/201502111724_VERSIONE_INTEGRALE.pdf)



## **SEZIONE 5 – GESTIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI**

La presente sezione fornisce indicazioni sulla ricezione e trasmissione di documenti amministrativi del MIUR.

### **19. FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI**

Le fasi della gestione dei documenti analogici e informatici ricevuti sono:

- a) constatazione della ricezione;
- b) apertura e valutazione della protocollabilità e della competenza;
- c) verifica delle denominazioni degli allegati, (se trattasi di ricezione di documenti informatici esse non devono assolutamente riportare caratteri speciali);
- d) scansione (se si tratta di documenti su supporto cartaceo);
- e) registrazione e segnatura di protocollo;
- f) classificazione (essa può essere fatta anche successivamente alla protocollazione);
- g) assegnazione informatica e smistamento: se un documento deve essere assegnato ad un utente che non è stato abilitato all'accesso all'applicativo di protocollo, il proprio nominativo viene trascritto nella nota di assegnazione per competenza, PCP. Il documento informatico sarà trasmesso all'interessato via PEO.
- h) fascicolazione.

### **20. FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI TRASMESSI**

Le fasi della gestione dei documenti spediti sono:

- a) produzione del documento ai sensi degli art. 20, 23, 40 del CAD;
- b) sottoscrizione mediante firma come da par. 16 e 17;
- c) spedizione come da par. 21;
- d) tenuta e/o conservazione, come da normativa di settore.

### **21. SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI**

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Non si possono spedire documenti cartacei a imprese, PP.AA. (artt. 5bis e 47 del CAD) e cittadini che abbiano indicato un riferimento telematico

In considerazione del modello organizzativo parzialmente accentrato scelto dall'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona, la protocollazione in uscita e relativa spedizione viene di regola curata dai singoli Uffici che trasmettono i documenti informatici sottoscritti digitalmente dall'indirizzo PEC assegnato all'AOO, come indicato nel Rapporto sull'uso della PEC.

[http://www.istruzione.it/allegati/2015/201502111724\\_VERSIONE\\_INTEGRALE.pdf](http://www.istruzione.it/allegati/2015/201502111724_VERSIONE_INTEGRALE.pdf)

Tali spedizioni non devono essere seguite dalla trasmissione della copia cartacea dell'originale informatico, in quanto è già soddisfatto il requisito della forma scritta ai sensi degli artt. 45 e 47 del CAD.

Le eccezioni alla presente disposizione sono previste nel richiamato Rapporto. Ulteriori eccezioni - straordinarie e temporanee - possono essere previste nel manuale delle singole AOO, sentito il Coordinatore di Ente.

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto della corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che per loro natura o per espressa indicazione del mittente sono destinate ad essere rese pubbliche (cfr. articolo 17, comma 1, del TUDA).

I documenti informatici a carattere ordinario e corrente di cui al par. 14, che non afferiscono cioè all'esercizio di un potere disciplinare, di spesa (documenti contabili) o di rappresentanza (documenti legali o atti di visibilità istituzionale come Protocolli d'Intesa, Accordi Quadro, Convenzioni) e le comunicazioni massive sono trasmesse agli interessati, una volta protocollati, via PEO o mediante pubblicazione sulle pagine web dell'Amministrazione.

In quest'ultima ipotesi, i documenti già pubblicati sul sito web del MIUR, nella pagina web dell'A.T. di Verona, non sono successivamente trasmessi alle articolazioni ministeriali in nessun'altra modalità. È eventualmente possibile inviare un messaggio di PEO ai destinatari della comunicazione in cui si evidenzia il link dell'indirizzo o degli indirizzi in cui è stato pubblicato il documento.

In ogni caso, viene scelto un unico canale di comunicazione, privilegiando le modalità informatiche - pubblicazione sulle pagine web, invio per posta

elettronica ordinaria, invio per posta elettronica certificata - e non si ricorre a diverse modalità di trasmissione dello stesso documento. In tutti gli altri si casi trasmettono via PEC.

## 22. RICEZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO

Assunto che le principali tipologie di documenti analogici che pervengono a questa AOO sono, fax, telegrammi, documenti per posta ordinaria e raccomandate, di seguito si descrive la modalità di ricezione degli stessi.

I differenti canali di trasmissione attraverso cui i documenti su supporto cartaceo, possono pervenire a questa AOO sono:

- a) il servizio postale tradizionale;
- b) gli apparecchi fax;
- c) *pro manibus*.

I documenti di cui alla lettera a) vengono ritirati presso l'Ufficio postale dal personale addetto mentre i documenti di cui alle lettere b) e c) vengono consegnati al punto di accesso documentale che li prende in carico per le operazioni di segnatura, scansione, assegnazione di I livello e di prima classificazione.

Per quanto riguarda eventuale corrispondenza a mano consegnata a cura degli interessati, il personale addetto alla protocollazione, qualora valuti positivamente la protocollabilità del documento, rilascia ricevuta agli interessati dell'avvenuta protocollazione (vedi paragrafo 24 del Manuale di Ente);

Quando la corrispondenza è indirizzata nominativamente va trasmessa all'interessato che, dopo averne preso visione, ne valuterà la protocollabilità.

La valutazione relativa alla protocollabilità della corrispondenza in arrivo - ad eccezione del caso di cui al precedente paragrafo - la protocollazione, la prima classificazione del documento protocollato, l'assegnazione agli Uffici delle attività conseguenti alla protocollazione sono curate dalle unità di personale che su decreto del Dirigente di cui all'**allegato 5**, costituiscono l'unità di protocollazione in ingresso dell'Ufficio VII - Ambito Territoriale di Verona.

Per le modalità di protocollazione in ingresso, si rimanda a quanto indicato ai punti 18.2 e 27 del Manuale di Ente.

Per quanto riguarda la protocollazione della corrispondenza cartacea:

- a) se la documentazione è stata inviata **anche** all'articolazione ministeriale

- competente, la stessa viene archiviata senza procedere alla protocollazione;
- b) analogamente si procede nel caso in cui in indirizzo risulti il Dipartimento o l'Ufficio Scolastico Regionale nel cui ambito l'opera l'ufficio competente;
- c) se la documentazione è stata **esclusivamente ed erroneamente** indirizzata all'Ufficio VII Ambito Territoriale di Verona, nel caso in cui l'Ufficio competente sia un'articolazione dell'Amministrazione centrale del MIUR, si provvede alla sua restituzione all'Ufficio postale per il corretto inoltro; qualora riguardi un'articolazione periferica del MIUR o altra Amministrazione o Ente, la documentazione è protocollata in ingresso e inviata all'Ufficio competente con semplice foglio di trasmissione, a sua volta protocollato in uscita;
- d) se la documentazione che è stata recapitata per conoscenza comporta una attività istruttoria ovvero sia di particolare utilità nei procedimenti amministrativi in corso, essa va protocollata e quindi assegnata all'UO competente. Se la ricezione di tale documentazione non implica alcunché, essa viene messa agli atti senza essere protocollata.

I documenti che devono essere protocollati sono inviati all'Unità per la gestione documentale che procede alle operazioni secondo quanto previsto dalla normativa vigente, dal manuale di Ente e dal presente manuale di AOO.

I documenti di cui alla lettera b) gestiti dagli Uffici riceventi, in assenza di un sistema informatico che ne consenta l'acquisizione in formato elettronico (fax management), sono trattati come documenti cartacei.

Se successivamente si riceve lo stesso documento in originale, è necessario attribuire all'originale la stessa segnatura di protocollo del documento ricevuto in anteprima via fax, pertanto, lo si carica su *PdP* come allegato.

Qualora si rilevi che l'originale è stato registrato con un diverso numero di protocollo, è necessario annullare tale registrazione.

Se il dirigente responsabile del servizio rileva differenze sostanziali tra il documento ricevuto via fax e l'originale, deve considerarli documenti diversi e quindi l'originale deve essere registrato con un proprio numero di protocollo, con annotazione del caso nella sezione "Info/Note".

La segnatura di protocollo si appone sul documento e non sulla copertina di trasmissione del fax.

Sul documento, oltre alla segnatura di protocollo di cui all'art. 19 del TUDA,

bisognerà apporre la dicitura “Ricevuto via Fax”.

Si ricorda che vanno protocollati i documenti ricevuti per conoscenza solo se sono di particolare utilità nei procedimenti amministrativi in corso.

La protocollazione in ingresso comporta, nel caso di corrispondenza cartacea, anche la scansione del documento e degli eventuali allegati nonché la loro associazione al protocollo, ad eccezione dei documenti particolarmente voluminosi che sono gestiti secondo quanto indicato nell'ultimo paragrafo del punto 25 del presente Manuale; tale scansione è a cura dell'unità di protocollazione, che assegna tramite PdP e consegna l'originale cartaceo all'Ufficio competente che provvede alla sua conservazione.

Le comunicazioni all'interno dell'Ufficio VII Ambito Territoriale di Verona, sia gli scambi di informazioni a carattere informale che quelle ufficiali, ivi compreso lo scambio di documentazione, sono gestite tramite PEO o tramite consegna a mano di documentazione cartacea (vedi punto 12 del presente manuale) modalità che devono considerarsi sostitutive dell'adozione di un registro interno.

### **23. RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI**

I documenti informatici possono essere ricevuti sulle caselle istituzionali di PEC e/o PEO in dotazione di questa AOO (cfr par. 9). La corrispondenza pervenuta per PEC e per PEO, viene gestita direttamente dai referenti individuati nel decreto del dirigente di cui all'**allegato 5**.

L'Unità individuata dal manuale di AOO per la gestione dei punti di accesso documentale rende disponibili, con le modalità stabilite nel manuale di AOO, all'unità di protocollazione AOO i documenti da protocollare ed assegnare.

**I documenti protocollati sono assegnati al profilo personale dei responsabili delle singole UO e/o loro delegati (assegnazione di I livello) che provvederanno a loro volta, ad assegnarle alle risorse competenti nelle specifiche materie (assegnazione di II livello).**

**In caso di assenza o di impedimento del responsabile, allo scopo di garantire continuità all'operatività (gestione delle assegnazioni di II livello e della classificazione definitiva) degli uffici il Dirigente designa un delegato vicario che, temporaneamente profilato dall'Amministratore di AOO o dal suo vicario quale assegnatario dell'Ufficio, procede allo smistamento e alle assegnazioni**

**di II livello per il periodo di assenza o di impedimento del responsabile.**

La registrazione di protocollo di un documento informatico sottoscritto con firma digitale è eseguita dopo che l'operatore addetto al protocollo ha verificato la validità della firma. Per la verifica della firma digitale si rimanda al link <http://postecert.poste.it/firmadigitale/>, cliccando su "verifica on line". La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una sola registrazione con documento principale corrispondente o al corpo del messaggio o ad uno dei file ad esso allegati.

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

Salvo i casi in cui, in relazione a specifici flussi documentali, vi siano particolari previsioni normative, provvedimenti del Coordinatore di Ente o istruzioni operative per la fruizione di servizi telematici che dispongano diversamente, il MIUR assicura l'accettazione dei documenti elettronici inviati ai suoi uffici tramite posta elettronica, posta elettronica certificata e altri canali telematici oppure consegnati direttamente su supporti informatici quando sono prodotti in uno dei formati di cui al link: <http://www.istruzione.it/allegati/2015/ALLEGATO8%20-%20ELENCO%20DEI%20FORMATI%20DEI%20DOCUMENTI%20INFORMATICI%20AMMESSI%20DAL%20MIUR.pdf>.

In relazione ai casi in cui non si procede alla protocollazione in ingresso, ferme restando le fattispecie previste nei paragrafi 18.1 del Manuale di Ente e del presente Manuale, si richiamano le indicazioni di cui al decreto del Direttore Generale CASIS n. 5/2015 sull'uso della PEC che si intendono integralmente accolte ed estese alla ricezione dei messaggi PEO e della corrispondenza cartacea e alla loro gestione.

**24. RILASCIO DI RICEVUTE ATTESTANTI LA RICEZIONE DEI DOCUMENTI**

La ricezione dei documenti via PEC comporta l'invio al mittente di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, una al servizio di protocollazione informatica.

La prima è assicurata dal gestore del servizio di posta elettronica certificata

utilizzato dall'AOO secondo standard specifici; la seconda è generata dall'applicativo di protocollo informatico in uso presso il MIUR.

Nel caso di documento cartaceo consegnato a mano, l'unità di protocollo sarà tenuta a rilasciare la attestazione di avvenuta protocollazione stampando la relativa ricevuta prodotta direttamente dall'applicativo o a corredare la copia del documento fornita dall'utente, della segnatura di protocollo prodotta dall'applicativo. Al riguardo si rimanda al punto 22 del presente Manuale.

## SEZIONE 6 - IL PROTOCOLLO INFORMATICO

### 25. UNICITÀ DEL REGISTRO DI PROTOCOLLO INFORMATICO

In questa AOO, in coerenza con la normativa vigente, il registro ufficiale di protocollo è unico, sia per la protocollazione in ingresso che in uscita e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo adottato. La numerazione si chiude al 31 dicembre e ricomincia il 1° gennaio successivo. Essa si aggiorna automaticamente e quotidianamente. Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Quindi non è consentito:

- a - protocollare un documento già protocollato dalla stessa AOO;
- b riportare sul documento di riscontro - in uscita - la stessa numerazione assegnata al relativo ingresso (es.: 351/I; 351/U);
- c - apporre, manualmente la segnatura di protocollo. In caso di spedizione ed arrivi massivi non si può apporre una segnatura del tipo es.: 1741/1, 1741/2, 1741/3, ecc.... oppure, attribuire ad essi lo stesso numero di protocollo;
- d - protocollare sul registro ufficiale atti di rilevanza interna.

Si sottolinea che la normativa di settore non consente l'apposizione a mano della segnatura/numeri di protocollo sui documenti ricevuti o trasmessi.

### 26. REGISTRI PARTICOLARI (da definire)

All'interno dell'AOO possono essere istituiti registri particolari che sono sottratti alla consultazione da parte di chi non sia espressamente abilitato. Possono essere previste particolari forme di riservatezza e di accesso al protocollo per alcune tipologie di documenti secondo le disposizioni del Responsabile del Servizio. Su questi registri vanno caricati solo i documenti informatici o le immagini dei documenti cartacei secondo le istruzioni presenti sul decreto istitutivo del registro particolare in parola che deve essere integralmente riportato nel manuale di AOO.

#### 26.1 REGISTRO DECRETI

In attesa delle determinazioni adottate dalla Direzione dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto che saranno recepite con separato atto.



## 26.2. REGISTRO INTERNO

Considerata la natura facoltativa dell'istituzione presso ciascuna AOO di un registro interno e atteso che le medesime funzioni possono essere equiparate a quelle svolte dall'uso delle PEO per la comunicazione o trasmissione di documenti tra uffici della stessa AOO, si stabilisce di non istituire il registro interno.

## 27. REGOLE GENERALI DI SCRITTURA DI DATI DI PROTOCOLLO

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

## 28. DATI OBBLIGATORI DI SISTEMA

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

## 29. DATI NECESSARI

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

## 30. CONDIZIONI PER TRASMETTERE UN MESSAGGIO DI PEC DIRETTAMENTE DAL PdP

Trasmettere un messaggio di PEC via *PdP* equivale a trasmettere un documento informatico firmato digitalmente. Pertanto i punti specificati nel richiamato link:

<http://www.istruzione.it/allegati/2015/ALLEGATO7%20-%20REGOLE%20DEL%20BUON%20PROTOCOLLATORE.pdf>

sono condizioni

obbligatorie perché la trasmissione abbia un esito positivo.

## 31. SEGNATURA DI PROTOCOLLO

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

## 32. ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Si intendono recepite le indicazioni del punto 32 del Manuale di Ente (<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

Nel caso in cui si protocolli un documento erroneamente in uscita anziché in ingresso o viceversa l'operazione non va annullata, ma dell'errore materiale va data notizia nella sezione "Info/Note" del protocollo. In caso di PEC, la trasmissione avviene via webmail e non tramite applicativo di protocollo.

Qualora, a causa di un malfunzionamento dell'applicativo protocollo ASP, nella fase di invio di un messaggio di PEC venga comunque generato un protocollo senza l'invio del messaggio o venga inviato il messaggio e non gli eventuali allegati, è necessario procedere - a cura del personale dell'unità di protocollazione autorizzato - ad un nuovo invio del messaggio e degli eventuali allegati direttamente dal portale di posta elettronica certificata, senza annullare il protocollo generato. In tal caso, il documento protocollato (ed allegati) va inviato per PEO ai responsabili della gestione del portale PEC, unitamente all'indicazione dell'indirizzo PEC al quale deve essere trasmesso, dell'oggetto e del testo della mail di accompagnamento.

L'annullamento di un numero di protocollo, anche se tecnicamente possibile ai singoli utenti in relazione ad alcuni profili di accesso al registro, deve essere autorizzato dal Responsabile o dal Responsabile vicario ovvero dall'Amministratore di AOO o dall'Amministratore vicario.

La richiesta, da inviare ai responsabili (Responsabile della gestione documentale o il suo vicario, Amministratore o Amministratore vicario) e per conoscenza al dirigente dell'Ufficio con un messaggio di PEO, dovrà essere motivata e contenere tutti i riferimenti utili per la sua valutazione. Dell'avvenuto annullamento viene data comunicazione al richiedente ed al dirigente dell'Ufficio interessato con un messaggio di PEO.

L'aggiornamento a protocollo dei dati obbligatori di cui al paragrafo 28 del Manuale di Ente mediante integrazione/ modifica è disposto mediante riapertura della scheda associata al numero di protocollo e salvataggio delle modifiche eseguite. Il sistema registra l'evento ed il suo autore senza richiesta dell'indicazione dell'eventuale atto autorizzativo.

La necessità di modificare i dati obbligatori di cui al par. 28, per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare interamente o parzialmente la registrazione di protocollo.

Nel caso in cui si protocolli un documento erroneamente in uscita anziché in ingresso o viceversa l'operazione non verrà annullata e la trasmissione, laddove in uscita, avviene via web mail e non via applicativo di protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura.

In tale ipotesi la procedura riporta la dicitura "annullato" in posizione visibile e tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. Il sistema registra l'avvenuta rettifica, la data e il soggetto che è intervenuto.

Solo il RSP e l'Amministratore di AOO sono autorizzati ad annullare, ovvero a dare disposizioni di annullamento delle registrazioni di protocollo.

Al momento dell'annullamento di una registrazione di protocollo generale l'applicativo richiede la motivazione e gli estremi del provvedimento di annullamento, che può essere indicato "ad horas". L'aggiornamento dei dati obbligatori di cui al par. 28 a protocollo mediante integrazione/ modifica è disposto mediante riapertura della scheda associata al numero di protocollo e salvataggio delle modifiche eseguite. Il sistema registra l'evento ed il suo autore senza richiesta di indicazione dell'eventuale atto autorizzativo.

### **33. REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO**

L'applicativo in uso automaticamente produce il registro giornaliero di protocollo costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Esso è inviato automaticamente dal PdP, in formato tale da garantirne la non modificabilità (.pdf), sulla casella di PEO dell'Amministratore di AOO ed è tenuto da questi. Nelle more del completamento del processo di attivazione della conservazione sostitutiva secondo norma, il registro di cui trattasi è raccolto sulla postazione di lavoro dell'Amministratore e annualmente salvato su supporto di memorizzazione esterno.

Per la definizione del sistema di conservazione – tuttora in corso – si rimanda alla medesima sezione del Manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

### **34. CONSEGNA DEI DOCUMENTI AGLI UFFICI**

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>). Riportato integralmente.

A protocollazione avvenuta i documenti informatici e/o le immagini dei documenti cartacei acquisite con lo scanner, sono resi disponibili alle UO attraverso l'operazione di assegnazione informatica di I e II livello.

Il recapito della posta cartacea avviene direttamente al punto unico di accesso dell'AOO che la inoltra all'unità di protocollazione per il seguito di competenza .

I documenti informatici ricevuti per via telematica e le immagini dei documenti cartacei acquisite con lo scanner qualora non fosse possibile renderli disponibili attraverso il PdP, possono essere forniti ai dipendenti in servizio presso l'AOO con qualunque mezzo informatico disponibile (es. pen drive e/o hard disk).

I messaggi consegnati via PEO o PEC o via applicativo di protocollo, non sono oggetto di stampa se non per motivate necessarie esigenze.

### **35. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROCESSO DI SCANSIONE**

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

In ogni caso non vengono riprodotti in formato immagine i seguenti documenti:

- i certificati medici contenenti la diagnosi;
- certificati di invalidità;
- DURC;
- documenti contenenti dati sensibili

## **SEZIONE 7 – GESTIONE INFORMATIZZATA DELLA MEMORIA DOCUMENTARIA**

La presente sezione riporta i riferimenti dei criteri di gestione del “sistema di conservazione”, che assicura la conservazione a norma dei documenti elettronici e la disponibilità dei fascicoli informatici, stabilendo le regole, le procedure, le tecnologie e i modelli organizzativi da adottare per la gestione di tali processi.

### **36. ARCHIVIO: CORRENTE, DEPOSITO, STORICO**

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

### **37. CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI**

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

### **38. PIANO DI CONSERVAZIONE**

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

### **39. SELEZIONE E SCARTO ARCHIVISTICO**

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

## **SEZIONE 8 - FASCICOLI E DOSSIER**

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

### **40. IDENTIFICAZIONE DEI FASCICOLI ED UFFICI ABILITATI ALLA LORO FORMAZIONE**

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

### **41. PROCESSO DI FORMAZIONE DEI FASCICOLI**

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

### **42. APERTURA E REPERTORIO DEI DOSSIER**

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

### **43. PASSAGGIO DEI FASCICOLI NELL'ARCHIVIO DI DEPOSITO**

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

## SEZIONE 9 – GESTIONE ECCEZIONI ED EMERGENZE

Nella sezione seguente vengono presentate tutte le casistiche in cui un documento viene gestito in maniera non standard o comunque non rispondente alle procedure tipo.

### 44. REGISTRO DI EMERGENZA

Il responsabile della tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su registri di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema. Tale autorizzazione consta in proprio provvedimento, riportante la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del sistema informatico di protocollo. In questi casi, dovranno essere compilati in ogni loro parte e firmati, i Moduli di Registrazione di Emergenza.

Si applicano le modalità di registrazione dei documenti sul registro di emergenza e di recupero delle stesse nel sistema di protocollo informatico, in ottemperanza all'articolo 63 del Testo Unico.

Il Registro di emergenza si rinnova ogni anno solare, e pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno. Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza. I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale. La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

### 45. DIFFERIMENTO DEI TERMINI DI REGISTRAZIONE

Come da manuale di Ente

(<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/manuale-di-gestione-documentale>).

#### **46. DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO INDIRIZZATI AL PERSONALE DELL'AOO, LETTERE ANONIME O NON SOTTOSCRITTE, DOCUMENTI INERENTI GARE D'APPALTO**

La posta indirizzata nominativamente al personale della AOO viene regolarmente aperta e registrata al protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale". In questo caso viene recapitata in busta chiusa al destinatario il quale, dopo averla aperta e presane visione del contenuto, valuta se il documento ricevuto non sia o meno di carattere privato. In caso contrario lo deve riconsegnare al responsabile dell'ufficio per le attività di protocollazione.

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" o simili, o comunque dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma viene protocollata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, e inviata all'Ufficio interessato.

Dopo l'apertura delle buste sarà cura dell'Ufficio destinatario che gestisce la gara d'appalto riportare gli estremi di protocollo su tutti i documenti in esse contenuti. Lettere anonime, documenti non firmati e documenti con firma illeggibile pervenuti a qualunque ufficio del MIUR devono essere protocollati specificando "Mittente MANCANTE", nel campo "Mittente" della procedura prevista dal PdP.

I documenti per i quali è possibile individuare il mittente ma privi di sottoscrizione vengono protocollati apponendo nel campo "INFO/Note", la dicitura "Documento privo di sottoscrizione". Nel caso in cui il documento in questione sia parte della documentazione relativa ad un determinato procedimento amministrativo, l'eventuale regolarizzazione sarà disposta a discrezione del responsabile del procedimento o dell'ufficio competente.

Per i documenti con sottoscrizione indecifrabile e privi di ogni altro elemento utile ad identificarne il mittente, si procede alla protocollazione apponendo la dicitura "Firma illeggibile" nel campo "INFO/Note".



## SEZIONE 10 – TERMINI E MODALITA' D'USO DELLA POSTA ELETTRONICA

### 47. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

Si veda l'annuale rapporto elaborato dell'uff. IV – DGCASIS che intende qui integralmente trascritto e leggibile al link

[http://www.istruzione.it/allegati/2015/201502111724\\_VERSIONE\\_INTEGRALE.pdf](http://www.istruzione.it/allegati/2015/201502111724_VERSIONE_INTEGRALE.pdf).

### 48. POSTA ELETTRONICA ORDINARIA (PEO)

Si vedano “i termini e modalità d'uso della posta elettronica ordinaria” di cui il DDG n. 174/2015 proposto dall'uff. IV – DGCASIS che intende qui integralmente trascritto e leggibile al link:

<http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/peo>

## **SEZIONE 11 – NORME TRANSITORIE E FINALI**

### **49. PUBBLICITÀ DEL PRESENTE MANUALE**

Il presente manuale, ai sensi della normativa vigente, è reso disponibile alla consultazione del pubblico. Inoltre, copia del presente:

- a) è resa disponibile sulla intranet ([www.mpi.it](http://www.mpi.it));
- b) è inviata, per opportuna conoscenza, all'Agenda per l'Italia Digitale;
- c) è pubblicata sul sito internet del MIUR, nella sezione AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE e nella sezione dedicata alla gestione documentale del MIUR invocabile su [www.istruzione.it](http://www.istruzione.it).

### **50. ENTRATA IN VIGORE**

Il presente manuale entra in vigore il 30.09.2016.

**ELENCO DEGLI ALLEGATI**

allegato 1	Elenco delle UO della AOOUSPVR
allegato 2	Decreto Dirigente di individuazione delle figure di sistema
allegato 3	Individuazione del PUNTO UNICO DI ACCESSO
allegato 4	Diagramma di AOO per Profili/Ruoli relativi alla gestione documentale
allegato 5	Decreto Composizione Unità Protocollazione in Ingresso
allegato 6	
allegato 7	
allegato 8	