



**ORDINE PSICOLOGI PIEMONTE**  
**VIA SAN QUINTINO 44 - 10121 TORINO**

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DELL'ARCHIVIO INFORMATICO

(Regolamento adottato ai sensi degli artt. 3 e 5 del DPCM 31.10.2000) - Adottato con Delibera N. 50/17 del 27 marzo 2017

## **1. PRINCIPI GENERALI**

### **1.1 Oggetto**

Il presente Manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi delle norme vigenti. Descrive le attività di:

- formazione
- registrazione
- classificazione
- fascicolazione
- archiviazione dei documenti

oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi dell'Amministrazione.

### **1.2 Definizioni**

Ai fini del presente manuale di gestione si intende:

- **Amministrazione:** OPP
- **PdP:** Programma di Protocollo
- **MdG:** Manuale di Gestione del Protocollo informatico e gestione documentale e degli archivi (questo manuale)
- **Responsabile:** responsabile del protocollo e della gestione documentale del protocollo
- **UdP:** Ufficio di Protocollo
- **Testo Unico:** il Decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445 recante Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- **regole tecniche:** il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 recante Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR 20 ottobre 1998, n. 428;
- **C.A.D.:** il Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 recante Codice dell'amministrazione digitale;

## **2. ELIMINAZIONE DEI PROTOCOLLI DIVERSI DAL PROTOCOLLO INFORMATICO**

### **2.1 Piano di attuazione**

In questa Amministrazione esiste un solo registro di protocollo informatico gestito attraverso il PdP. Non esistono altri registri di protocollo. Tutti i registri anteriori all'introduzione del protocollo informatico sono conservati esclusivamente come memoria storica, e non sono utilizzati se non per consultazione.

### **3. PIANO DI SICUREZZA**

La sicurezza del Protocollo informatico è assicurata dalla Società Hochfeiler srl che provvede a:

- garantire alle persone autorizzate l'accesso al PdP con connessione sicura (HTTPS) via Internet
- identificare le persone autorizzate attraverso credenziali individuali e con profili di autorizzazione personali, secondo il proprio incarico
- impedire l'accesso di pirati informatici o altri soggetti
- salvare quotidianamente i dati di protocollo
- ripristinare rapidamente il servizio in caso di guasti nei dispositivi hardware
- produrre automaticamente il registro giornaliero di protocollo ed inviarlo in conservazione sostitutiva

### **4. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI**

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente i documenti originati dalla presente Amministrazione sono di tipo informatico, e cartaceo. Vi è infatti produzione di documenti cartacei limitata ai soli casi strettamente indispensabili (es. destinatari privi di PEC ecc) stabiliti anche dalla Legge 56/89 Ordinamento della Professione dello psicologo.

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'Amministrazione.

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

- ricevuto
- inviato
- interno

Il documento amministrativo, in termini tecnologici, è classificabile in:

- informatico
- analogico (cartaceo)

#### **4.1 Documenti ricevuti dall'Amministrazione**

Il documento informatico può essere recapitato all'Amministrazione con i mezzi di spedizione indicati nel PdP. Il mezzo di spedizione è un campo obbligatorio.

#### **4.2 Documenti inviati dall'Amministrazione**

##### **4.2.1 Documento informatico inviato dall'Amministrazione**

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata secondo le singole procedure.

##### **4.2.2 Documento cartaceo inviato dall'Amministrazione**

I documenti cartacei inviati dall'Amministrazione sono comunque formati con strumenti informatici e sono sottoposti alle regole di cui Artt. 40 e 71 del C.A.D 11/136.

#### **4.3 Documenti interni**

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche. Lo scambio tra uffici dell'Amministrazione di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico/probatoria avviene di norma:

- per mezzo della posta elettronica convenzionale

Se necessario, il documento interno "formale" può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno dell'Amministrazione (consegna a mano). In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa sull'originale e successivamente protocollato.

#### **4.4 Il documento informatico**

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

#### **4.5 Il documento analogico**

Per documento analogico si intende un documento amministrativo cartaceo oppure materiali audio e video.

#### **4.6 Formazione dei documenti - aspetti operativi**

L'Amministrazione forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici Open Source (cfr. L. 4/2004, c.d. "legge Stanca"). Nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali Open Source da parte dell'Amministrazione, è consentita la redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto. Ogni documento formato per essere inoltrato (all'esterno o all'interno) in modo formale:

- deve trattare un unico argomento indicato in maniera sintetica ma esaustiva, a cura dell'autore, nello spazio riservato all'oggetto
- deve riferirsi ad un solo protocollo
- può far riferimento a più fascicoli

Le firme necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione. Ogni documento deve consentire la completa identificazione dell'Amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'Amministrazione
- il codice fiscale dell'Amministrazione
- l'indirizzo completo dell'Amministrazione
- il numero di telefono e gli indirizzi di posta elettronica normale e certificata

Il documento deve inoltre recare:

- la data (giorno, mese, anno)
- il numero di protocollo
- l'oggetto del documento
- una breve descrizione degli allegati, se presenti
- in caso di documento informatico, firma a video del Presidente
- in caso di documento cartaceo, firma/sigla del Presidente o, per certi documenti, dell'autore

#### **4.7 Sottoscrizione di documenti informatici**

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando la tipologia del documento stesso la richiede, è ottenuta con un processo di firma a video del Presidente. I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità, generalmente in formato **PDF**.

#### **4.8 Uso della posta elettronica certificata (PEC)**

Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento tramite PEC, è necessario:

- redigere il documento con un sistema di videoscrittura
- inserire i dati del destinatario (almeno denominazione, indirizzo, casella di posta elettronica certificata)
- inviare il messaggio contenente il documento protocollato in uscita alla casella di posta certificata del destinatario

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) consente di interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre amministrazioni, con gli iscritti, con privati cittadini. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata è strettamente correlato all'Indice della Pubblica Amministrazione, dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle AOO (Aree Organizzative Omogenee). Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna (come la PEC), equivale alla notificazione per mezzo della posta raccomandata con ricevuta di ritorno nei casi consentiti dalla legge.

## **5. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI**

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

### **5.1 Generalità**

I flussi di lavorazione dei documenti all'interno dell'Amministrazione si riferiscono a:

- documenti ricevuti dall'esterno (o anche dall'interno se destinati ad essere ritrasmessi in modo formale all'interno all'Amministrazione medesima)
- documenti inviati all'esterno (o anche all'interno della Amministrazione in modo formale)

### **5.2 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica certificata e posta elettronica ordinaria**

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata o attraverso le caselle di posta elettronica ordinaria, come pubblicate nella sezione "contatti" del sito istituzionale ([www.ordinepsicologi.piemonte.it](http://www.ordinepsicologi.piemonte.it)). Tutte le caselle devono essere accessibili dall'Ufficio Protocollo.

L'addetto protocollatore controlla quotidianamente i messaggi pervenuti nelle caselle di posta ordinaria e nella PEC e seleziona i documenti da protocollare.

### **5.3 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili**

Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, l'Amministrazione si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione. Il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso specifico. Qualora il documento informatico su supporto rimovibile venga consegnato direttamente all'Amministrazione e sia accompagnato da una lettera di trasmissione, è quest'ultima ad essere protocollata; qualora, invece, manchi la lettera di trasmissione, l'addetto di segreteria

inviterà il presentatore a stilare un documento che riporti il numero dei supporti, la natura e il contenuto (o titolo) degli stessi, e le informazioni anagrafiche del presentatore.

#### **5.4 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale**

Il personale dell'Ufficio di Protocollo provvede a ritirare la corrispondenza quotidiana consegnata da servizi postali pubblici e privati. La procedura è:

- esame preventivo delle buste o contenitori per una preliminare verifica del destinatario e del mittente;
- apertura e messa in atto degli ulteriori controlli preliminari alla registrazione

La busta si allega al documento in caso di rilevanza della parte relativa ai timbri postali (es. raccomandate disciplinari, domande di cancellazione Albo a fine anno..)

#### **5.5 Attività di protocollazione dei documenti**

Superati tutti i controlli precedenti, i documenti, digitali o analogici, sono protocollati e "segnati" nel protocollo. La segnatura è l'apposizione degli estremi di protocollazione sul documento stesso. La segnatura per i documenti cartacei, ad esempio, è costituita dall'applicazione di etichetta autoadesiva con i dati del protocollo. La segnatura dei documenti digitali è costituita da un file XML allegato ai documenti stessi. Detto file XML contiene i dati di protocollo in un formato definito dalla circolare 28 AIPA che permette l'interoperabilità tra PP.AA.. Tanto l'etichetta adesiva quanto il file XML sono prodotti dal PdP.

#### **5.6 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici**

In caso di ricezione di documenti informatici per mezzo della posta elettronica certificata, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'Amministrazione.

#### **5.7 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei**

Nel caso di documento cartaceo consegnato direttamente (dal mittente o da altra persona delegata, ad esempio esposto disciplinare) e richiesta di rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'addetto al Protocollo protocolla il documento, fotocopierà gratuitamente la prima pagina ove è stata apposta l'etichetta adesiva con i dati del protocollo, appone il timbro dell'Amministrazione e la propria sigla.

#### **5.8 Conservazione delle rappresentazioni digitali di documenti cartacei**

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, sono acquisiti in formato immagine

attraverso un processo di scansione. Il processo di scansione avviene in diverse fasi:

- acquisizione delle immagini a mezzo scanner in formato TIFF gr.IV-2d e composizione logica di più pagine in un unico file
- verifica realtime della leggibilità e della qualità delle immagini acquisite (le immagini sono visualizzate full screen contestualmente al passaggio nello scanner)
- collegamento delle immagini alle rispettive registrazioni di protocollo in modo non modificabile
- memorizzazione delle immagini su supporto informatico, in modo non modificabile

### **5.9 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti**

L'addetto all'Ufficio Protocollo:

- esegue la classificazione dei documenti sulla base delle regole in uso presso l'Amministrazione e descritte in questo Manuale
- provvede a smistare i documenti protocollati ai vari uffici di destinazione

### **5.10 Documenti inviati dall'amministrazione**

I documenti in partenza possono essere in formato digitale o analogico. Il documento è in formato digitale secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli. Il documento può essere anche inviato in forma analogica a chi non è in possesso degli strumenti informatici necessari al trattamento di documenti digitali. I mezzi di recapito della corrispondenza in questo secondo caso sono il servizio postale, nelle sue diverse forme. E' previsto in casi eccezionali l'invio a mezzo fax, ma è in via di abbandono. Nel caso di trasmissione di documenti molto pesanti che possono superare la capienza della casella di posta elettronica si procede ad un riversamento (con le modalità previste dalla normativa vigente), su supporto rimovibile da consegnare al destinatario contestualmente al documento principale.

### **5.11 Verifica formale dei documenti in uscita**

Solo l'Ufficio di Protocollo è autorizzato a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita. Di conseguenza tutti i documenti originali da spedire, siano essi informatici o analogici, sono direttamente protocollati e spediti dall'Ufficio di Protocollo e in alcuni casi spediti dagli Uffici competenti (ad esempio certificati di iscrizione).

### **5.12 Registrazione di protocollo e segnatura**

La protocollazione e la segnatura della corrispondenza in partenza, sia essa in formato digitale che in formato analogico, è effettuata direttamente dall'Ufficio di Protocollo. Le attività di

preparazione dei documenti da spedire sono effettuate a cura dell'Ufficio mittente (ad esempio Segreteria Iscritti).

### **5.13 Trasmissione di documenti informatici**

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'Amministrazione nell'esercizio delle proprie funzioni aventi rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi a persone o ad altre amministrazioni ovvero ad altro ufficio della stessa Amministrazione. I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica (il destinatario può essere anche interno all'Amministrazione). Per la spedizione dei documenti informatici, l'Amministrazione si avvale della "Posta Elettronica Certificata" o della Posta elettronica ordinaria a seconda dell'importanza dell'invio.

### **5.14 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta**

L'Ufficio Protocollo provvede direttamente a tutte le operazioni necessarie per la spedizione della corrispondenza in partenza (pesatura e affrancatura delle lettere, redazione delle distinte delle raccomandate, ecc.).

Al fine di consentire il regolare svolgimento di tali operazioni, la corrispondenza in partenza deve essere consegnata all'Ufficio Protocollo.

### **5.15 Ricezione e trasmissione di documenti cartacei a mezzo fax**

Il documento ricevuto o trasmesso mediante fax soddisfa il requisito della forma scritta e la sua protocollazione segue le regole già definite.

### **5.16 Le ricevute di trasmissione documenti**

Gli Uffici che predispongono i documenti cartacei da protocollare (ad esempio Segreteria iscritti) curano anche l'archiviazione delle ricevute di ritorno. Tali ricevute non vengono protocollate.

## **6. REGOLE DI ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI E SMISTAMENTO**

### **6.1 Regole generali**

Al momento della protocollazione l'Operatore di protocollo determina a chi deve essere consegnato un determinato documento.

### **6.2 Trasmissione dei documenti ricevuti in formato digitale**

I documenti ricevuti dall'Amministrazione per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, una volta concluse le operazioni di registrazione, di segnatura e di assegnazione sono trasmessi attraverso la posta elettronica ordinaria all'Ufficio competente.

### **6.3 Trasmissione dei documenti ricevuti in formato cartaceo**



I documenti ricevuti dall'Amministrazione in formato cartaceo, vengono acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner. Una volta concluse le operazioni di registrazione, di segnatura e di assegnazione, vengono inviati all'ufficio di competenza per via informatica e, se necessario, anche in forma cartacea (ad esempio documentazioni disciplinari).

## **7. RESPONSABILI DELLE ATTIVITÀ DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, DI ORGANIZZAZIONE E DI TENUTA DEI DOCUMENTI**

### **7.1 Servizio della conservazione elettronica (non sostitutiva) dei documenti**

Il servizio per la conservazione elettronica dei documenti è svolto dalla Società Hochfeiler srl fornitrice del PdP, che provvede anche:

- a rendere le informazioni sempre consultabili
- alla conservazione degli strumenti hardware e software atti a garantire la consultabilità dei documenti conservati

## **8. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA PROTOCOLLAZIONE**

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53 comma 5 del decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445:

- Gazzette Ufficiali
- bollettini ufficiali e notiziari delle PP.AA.
- giornali, riviste
- libri
- materiali pubblicitari
- note di ricezione
- circolari e altre disposizioni interne
- gli atti preparatori interni
- gli inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi

Inoltre sono esclusi dalla protocollazione le seguenti categorie di documenti:

- delibere e verbali di Consiglio
- verbali audizioni Commissione disciplinare e verbali audizioni Commissione tutela
- verbali Consulte, Commissioni, GDL e FT
- e-mail standard da parte di iscritti Albo e non iscritti(modalità iscrizione Albo, psicoterapia, accesso area riservata sito, attivazione PEC, richieste consulenze, pagamenti quote, come contattare uno psicologo ecc.)
- annunci concorsi, posti di lavoro, affitto e condivisione studio
- comunicazioni d'occasione (congratulazioni, ringraziamenti, condoglianze, auguri, ecc.)
- richieste di rimborso spese e missioni

- pubblicità conoscitiva di convegni
- pubblicità in generale
- ricevute di ritorno delle raccomandate A.R.
- bolle e D.D.T.
- convocazioni ad incontri o riunioni interne ed esterne (CNOP, tavoli di lavoro istituzionali)
- corsi di aggiornamento
- assicurazioni di avvenuta notifica via PEC
- estratti conto bancari e postali
- assegni e altri valori (senza lettera di accompagnamento)
- tutto quanto non ha rilevanza ai fini delle funzioni dell'OPP

## **9 MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO**

### **9.1 Premessa: il registro di protocollo come atto pubblico**

Il registro di protocollo è un atto pubblico originale che fa fede della data e dell'effettivo ricevimento (o spedizione) di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

### **9.2 Unicità e caratteristiche del protocollo informatico**

Nell'ambito dell'Amministrazione il registro di protocollo è unico, articolato in modo tale che sia possibile determinare se il documento sia in arrivo o in partenza. La numerazione è unica e progressiva. La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo. Il numero è costituito da cifre numeriche (sono esclusi gli zeri a sinistra, non significativi).

#### **9.2.1 Regole fondamentali**

Il numero di protocollo (insieme con l'anno solare di protocollazione) individua un unico documento, ed ogni documento reca un solo numero di protocollo. 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. Non è consentita la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza: i protocolli vanno semplicemente "collegati" tramite apposita funzione del PdP. La documentazione che non è stata protocollata viene considerata giuridicamente inesistente presso l'Amministrazione. E' responsabilità dell'Ufficio Protocollo di protocollare tutti i documenti che devono essere protocollati. In

caso di arrivo massivo di documenti da protocollare in vista di una scadenza la protocollazione procede nei giorni successivi con la data effettiva del giorno di protocollazione, annotando nelle note il giorno effettivo di arrivo in Amministrazione, se necessario.

### **9.3 Registro giornaliero di protocollo**

L'Ufficio di Protocollo con il supporto la Società Hockfeiler provvede alla 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. Al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di protocollo, *"il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto"* (DPCM 3 dicembre 2013 in vigore definitivamente dal 12 ottobre 2015).

### **9.4 RegISTRAZIONI di protocollo**

Di seguito vengono illustrate le regole "comuni" di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'Amministrazione (ricevuti, trasmessi, digitali e analogici). Su ogni documento ricevuto o spedito dall'Amministrazione è effettuata una registrazione di protocollo con il programma di protocollo, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori. Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione per quanto riguarda i dati obbligatori. Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema
- data di registrazione di protocollo (è la data del giorno)
- mezzo di spedizione
- mittente/i
- destinatario/i
- oggetto del documento
- il fascicolo
- eventuali note
- eventuale procedimento amministrativo
- eventuali collegamenti ad altri protocolli

#### **9.4.1 Documenti informatici**

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi in modo formale alla/dalla casella di posta elettronica certificata o istituzionale dell'Amministrazione. I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

#### **9.4.2 Documenti analogici**

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza, (il servizio postale pubblico e/o privato o con consegna diretta all'Amministrazione). La registrazione di protocollo di un documento analogico cartaceo

ricevuto, effettuata tramite scanner, viene sempre eseguita in quanto l'Amministrazione ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

### **9.5 Segnatura di protocollo dei documenti**

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo. I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche tecniche previste dalla normativa vigente (v. Regole Tecniche e circolare AIPA n. 28 del 07/05/2001). La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di una etichetta adesiva. Le informazioni minime incluse nella segnatura, sia per i documenti informatici che cartacei, sono quelle di seguito elencate:

- denominazione dell'amministrazione
- registro, data e numero di protocollo del documento

L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene effettuata dall'Ufficio Protocollo. L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei è eseguibile solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita, in modo da "acquisire" con l'operazione di scansione, come immagine, anche l'etichetta adesiva sul documento. Se è prevista l'acquisizione del documento cartaceo in formato immagine, l'etichetta della segnatura di protocollo deve essere apposta sulla prima pagina dell'originale.

### **9.6 Modifiche o annullamento delle registrazioni di protocollo**

E' consentita la modifica anche di uno solo dei dati obbligatori della registrazione di protocollo per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati (o l'annullamento di una registrazione di protocollo). I protocolli annullati rimangono in ogni caso memorizzati nella procedura del protocollo informatico.

### **9.7 Casi particolari di registrazioni di protocollo**

- documenti in partenza con più destinatari: si registrano con un solo numero di protocollo generale. I destinatari sono indicati nell'apposito campo "destinatari" che prevede l'inserimento di destinatari multipli;
- domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, borse di studio: la corrispondenza ricevuta con rimessa diretta dall'interessato o da persona da questi delegata viene protocollata al momento della presentazione, dando in ricezione dell'avvenuta consegna la fotocopia della prima pagina significativa con apposta etichetta adesiva con la segnatura; se non è possibile procedere immediatamente alla registrazione dei documenti ricevuti con rimessa diretta, essi saranno accantonati

e protocollati successivamente (come più oltre descritto). In questo caso al mittente, o al suo delegato, viene rilasciata ugualmente ricevuta senza gli estremi del protocollo oppure viene successivamente inviata a mezzo posta elettronica copia della prima pagina riportante i dati del protocollo;

- lettere anonime: devono essere protocollate e identificate come tali, con la dicitura "Mittente sconosciuto o anonimo"
- allegati: tutti gli allegati devono essere trasmessi con i documenti all'Ufficio protocollo per la registrazione. Su ogni allegato è applicata, se possibile, l'etichetta adesiva con la segnatura di protocollo.
- documenti originali plurimi o in copia per conoscenza: ai documenti originali plurimi, o copie dello stesso documento, si darà un unico numero di protocollo e successivamente, saranno assegnati ai singoli destinatari
- corrispondenza con dicitura "riservata", "personale", "confidenziale" o simili: non è aperta ed è consegnata in busta chiusa al destinatario, il quale, presa visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati provvede a trasmetterli per la protocollazione
- invio di copie per conoscenza: nel caso di copie per conoscenza l'addetto al protocollo inserisce nel registro di protocollo i nominativi di coloro ai quali verranno inviate le suddette copie per conoscenza come se fossero destinatari
- integrazioni documentali: l'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati. Tale verifica spetta all'Ufficio competente che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede, una volta giunti, a farli protocollare ed a collegare il protocollo, tramite apposita funzione del PdP, al numero di protocollo del documento originale.
- corrispondenza restituita al mittente (Amministrazione) con annotazioni del Servizio Postale in ordine al mancato recapito (es. trasferito, sconosciuto, superata giacenza, ecc.) La busta non viene protocollata e il plico viene restituito all'ufficio competente.

#### **9.7.1 Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei**

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, in particolare in ingresso, il Responsabile decide tempi e modi di protocollazione e, nel caso, di spedizione.

#### **9.7.2 Protocolli urgenti**

La richiesta di protocollare urgentemente un documento è collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario. Solo in questo caso l'Ufficio Protocollo si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento digitale o cartaceo. Tale procedura viene osservata sia per i documenti in arrivo che per quelli in uscita. In caso di

documento in partenza non devono essere protocollati anticipatamente documenti diversi dall'originale (ad esempio bozze del documento), fatti pervenire all'Ufficio di Protocollo.

### **9.7.3 Differimento delle registrazioni**

Di norma le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'Amministrazione sono effettuate nella giornata di arrivo e comunque di norma entro le 48 ore dal ricevimento di detti documenti. Qualora non possa essere effettuata la registrazione di protocollo nei tempi sopra indicati si provvede a protocollare in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza. Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione. Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo.

### **9.8 Gestione delle registrazioni di protocollo con il PdP**

Le registrazioni di protocollo informatico, l'operazione di "segnatura" (ovvero l'apposizione dell'etichetta adesiva) e la registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione sono effettuate attraverso il PdP. Il sistema di sicurezza adottato dall'Amministrazione garantisce la protezione di tali informazioni sulla base dell'architettura del sistema informativo, sui controlli d'accesso e sui livelli di autorizzazione previsti.

### **9.9 Registrazioni di protocollo**

#### **9.9.1 Attribuzione del protocollo**

Al fine di assicurare l'immodificabilità dei dati e dei documenti soggetti a protocollo, il servizio di protocollo è realizzato dall'applicativo del PdP attraverso l'apposizione della data di protocollazione in forma non modificabile. Il sistema informativo assicura la precisione del riferimento temporale con l'acquisizione giornaliera del tempo ufficiale di rete. Come previsto dalla normativa in materia di tutela dei dati personali, gli addetti al protocollo adottano tutti gli accorgimenti necessari per la tutela dei dati sensibili e giudiziari non inserendoli nel campo "oggetto" del registro di protocollo (ad esempio non si scrive "certificato di malattia" ma solo "certificato").

## **10. DESCRIZIONE FUNZIONALE ED OPERATIVA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO**

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico adottato dall'amministrazione con particolare riferimento alle modalità di utilizzo dello stesso

### **10.1 Rilascio delle credenziali di autenticazione e dei profili di autorizzazione**

L'accesso all'applicativo avviene con credenziali di autenticazione rilasciate ad ogni singolo avente diritto, con trattamento a norma dell'allegato B al DLgs 196/2003 (a cui si rimanda per i dettagli). Le credenziali sono assegnate alle persone, e non alle funzioni svolte nell'ambito dell'Amministrazione. La persona che subentra nelle funzioni di un'altra (es. il titolare va in pensione e viene sostituito) deve avere credenziali proprie. Tutte le operazioni sono registrate a nome delle persone che le compiono. Le credenziali vanno custodite con attenzione e la password va cambiata ogni volta che il sistema lo richiede. Ogni utente abilitato ha un proprio profilo di autorizzazioni, impostato dal Responsabile (che ha anche la qualifica di "amministratore" del PdP). Il "file delle password" utilizzato dal servizio di accesso al PdP è crittografato a senso unico dalla Società Hochfeiler srl, ed è accessibile soltanto da un processo di sistema.

### **10.2.1 Operatore di protocollo**

Degli utenti abilitati alla gestione informatica dei documenti, quelli dell'Ufficio Protocollo sono abilitati allo svolgimento delle seguenti operazioni:

- la registrazione di protocollo dei documenti in arrivo
- la registrazione di protocollo dei documenti in partenza

## **11. REGISTRO DI EMERGENZA**

### **11.1 Il registro di emergenza**

Qualora non fosse disponibile il PdP per una interruzione accidentale o programmata, l'Amministrazione è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza. Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno. Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite su registro di protocollo del PdP. Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo dal PdP, continuando la numerazione raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. Alla registrazione sul PdP, nel campo "note", è riportato anche il numero di protocollo e la data di registrazione presenti 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 PdP. 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.

### **11.2 Modalità di apertura del registro di emergenza**

Il Responsabile assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non è possibile utilizzare il PdP, le operazioni di protocollo sono svolte sul registro di emergenza cartaceo, su postazioni di lavoro operanti fuori linea. Prima di autorizzare l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza, il Responsabile riporta la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del PdP. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di norma di non più di una settimana.

### **11.3 Modalità di utilizzo del registro di emergenza**

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'Amministrazione. Il formato delle registrazioni di protocollo, ovvero i campi obbligatori delle registrazioni, sono quelli stessi previsti dal PdP.

### **11.4 Modalità di chiusura e recupero del registro di emergenza**

È compito del Responsabile riportare dal registro di emergenza al sistema di protocollo informatico (PdP) le protocollazioni relative ai documenti protocollati manualmente, entro di norma cinque giorni dal ripristino delle funzionalità del sistema informatico. Una volta ripristinata la piena funzionalità del PdP, il Responsabile provvede alla chiusura del registro di emergenza annotando, sullo stesso, il numero delle registrazioni effettuate, e la data.

## **12. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI**

### **12.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale**

L'amministrazione adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del Responsabile del servizio del protocollo informatico e della gestione documentale. Il presente Manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- sopravvenienza di nuove norme legislative e tecniche
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti



## **12.2 Pubblicità del presente manuale**

Il presente Manuale è reso disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento nel sito istituzionale [www.ordinepsicologi.piemonte.it](http://www.ordinepsicologi.piemonte.it)

## **12.3 Operatività del presente manuale**

Il Personale dell'Amministrazione è tenuto a fare riferimento al presente Manuale per tutte le operazioni di gestione documentale. Qualora vengano rilevati errori e/o mancanze, o quando si possano figurare miglioramenti operativi, il personale dell'Amministrazione è tenuto a comunicarlo al Responsabile, che provvederà a valutare la segnalazione ed eventualmente a procedere con le azioni opportune (seguite dall'aggiornamento del presente Manuale).

## **ALLEGATI**

### **ALLEGATO 1 - POLITICHE DI SICUREZZA**

#### **A.1 Politiche accettabili di uso del sistema informativo**

L'Amministrazione deve provvedere all'hardware ed al software necessario per interfacciarsi al PdP, che è una normale applicazione web/CGI, e quindi non richiede strumenti particolari se non un buon PC, una buona connessione a Internet, e, dove richiesto, anche uno scanner ed una stampante di etichette adesive. Il PdP è fornito in ASP (Application Service Providing) e quindi tutte le problematiche sistemistiche sono a carico della Ditta Fornitrice, incluso il backup e il restore delle informazioni.

##### **A.1.1 Scopo**

Lo scopo di queste politiche è sottolineare l'uso accettabile del sistema informatico dell'Amministrazione. Le regole sono illustrate per proteggere gli impiegati e l'Amministrazione. L'uso non appropriato delle risorse strumentali espone l'Amministrazione al rischio di non poter svolgere i compiti istituzionali assegnati, a seguito, ad esempio, di virus, della compromissione di componenti del sistema informatico, ovvero di eventi disastrosi.

##### **A.1.2 Ambito di applicazione**

Queste politiche si applicano a tutti gli impiegati dell'Amministrazione, ai Consiglieri al personale esterno (consulenti, personale a tempo determinato, ecc.)

##### **A.1.3 Politiche - Uso generale e proprietà**

Gli utenti del sistema informativo dovrebbero essere consapevoli che i dati da loro creati sui sistemi dell'Amministrazione e comunque trattati, rimangono di proprietà della medesima. Gli impiegati sono responsabili dell'uso corretto delle postazioni di

lavoro assegnate e dei dati ivi conservati anche perché la gestione della rete (intranet e Internet) non può garantire la confidenzialità dell'informazione memorizzata su ciascun componente "personale" della rete dato che l'amministratore di rete ha solo il compito di fornire prestazioni elevate e un ragionevole livello di confidenzialità e integrità dei dati in transito. L'Amministrazione provvede a fornire le linee guida per l'uso personale delle risorse informatiche aziendali. In caso di assenza di tali politiche gli impiegati dovrebbero essere guidati dalle politiche generali dell'Amministrazione. Per garantire la manutenzione della sicurezza e della rete, soggetti autorizzati dall'Amministrazione (la Ditta Fornitrice) possono monitorare gli apparati, i sistemi ed il traffico in rete in ogni momento. Per i motivi di cui sopra l'Amministrazione si riserva il diritto di controllare la rete ed i sistemi per un determinato periodo per assicurare la conformità con queste politiche.

#### **A.1.4 Politiche - Sicurezza e proprietà dell'informazione**

Il Personale dell'Amministrazione deve porre particolare attenzione in tutti i momenti in cui ha luogo un trattamento delle informazioni per prevenire accessi non autorizzati alle stesse. Mantenere le credenziali di accesso (normalmente UserID e password) in modo sicuro e non condividerle con nessuno. Gli utenti autorizzati ad utilizzare il sistema informativo sono responsabili dell'uso delle proprie credenziali, componente pubblica (UserID) e privata (password). Le password vanno cambiate con il primo accesso al sistema informativo e, successivamente, ogni tre mesi. Tutte le postazioni di lavoro (PC da tavolo e portatili) devono essere rese inaccessibili a terzi quando non utilizzate dai titolari per un periodo massimo di dieci minuti attraverso l'attivazione automatica del salva schermo protetto da password o la messa in stand-by con un comando specifico. Tutti i PC, i server ed i sistemi di elaborazione in genere sono connessi in rete, devono essere dotati di un sistema antivirus aggiornato giornalmente. Il personale deve usare la massima attenzione nell'apertura dei file allegati alla posta elettronica ricevuta da sconosciuti perché possono contenere virus e "cavalli di Troia". Nessun operatore dell'Amministrazione deve permettere ai colleghi, e meno che mai a persone esterne, di operare (sulla propria postazione di lavoro, o su altre postazioni) con le credenziali proprie dell'operatore stesso.

#### **A.1.5 Politiche - antivirus**

I virus informatici costituiscono ancora oggi la causa principale di disservizio e di danno delle amministrazioni. I danni causati dai virus all'Amministrazione, di tipo diretto o indiretto, tangibili o intangibili, secondo le ultime statistiche degli incidenti informatici, sono i più alti rispetto ai danni di ogni altra minaccia. I virus, come noto, riproducendosi autonomamente, possono generare altri messaggi contagiati capaci di infettare, contro la volontà del mittente, altri sistemi con conseguenze negative per il mittente in termini di criminalità informatica e tutela dei dati personali.

#### **A.1.6 Scopo**

Stabilire i requisiti che devono essere soddisfatti per collegare le risorse elaborative alla rete dell'Amministrazione al fine di assicurare efficaci ed efficienti azioni preventive e consuntive contro i virus informatici.

## **ALLEGATO 2 - PIANO DI CONSERVAZIONE**

L'art. 68 del DPR 445/2000 prevede che ogni amministrazione debba dotarsi di un "piano di conservazione degli archivi, integrato con il sistema di classificazione, per la definizione dei criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione dei documenti". Il piano di conservazione del Protocollo Informatico dell'Amministrazione è curato dalla Ditta Fornitrice (Hockfeiler) in questi termini:

- tutti i documenti memorizzati sono sempre disponibili online con continuità di servizio (Service Level Agreement) pari al 99.5%del tempo
- dopo 10 anni di conservazione l'Amministrazione può scegliere di eliminare i documenti ormai privi di interesse giuridico, documentale e/o storico
- tutti i documenti sono conservati in copie multiple su web server diversi con un piano di backup garantito dalla Ditta Fornitrice, con caratteristiche superiori a quanto definito nell'allegato B del DLgs 196/2003
- la riservatezza di accesso e la prevenzione delle intrusioni è curata dalla Ditta Fornitrice; l'accesso è assicurato esclusivamente alle persone identificate con credenziali proprie non scadute, in accordo col profilo delle persone stesse.