

***MANUALE di GESTIONE del
PROTOCOLLO INFORMATICO***
(Allegato del Manuale della Conservazione di InfoCert)

INDICE

1 INTRODUZIONE AL DOCUMENTO.....	3
2 INDICAZIONI GENERALI.....	3
3 PRODUZIONE DI DOCUMENTI IN FORMATO DIGITALE.....	4
4 GESTIONE DI DOCUMENTI PROVENIENTI DALL'ESTERNO.....	5
5 RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	5
6 REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI.....	6
7 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI.....	7
8 FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI.....	8
9 INOLTRO DI DOCUMENTI ALL'ESTERNO DELL'ISTITUTO.....	9
10 DOCUMENTI SOGGETTI A SCANSIONE.....	9
11 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI	10
12 SICUREZZA DI CONSERVAZIONE DEL MATERIALE DIGITALE E CARTACEO.....	11

1 INTRODUZIONE AL DOCUMENTO

All'interno del presente si farà frequente menzione di alcune figure le quali hanno un ruolo primario nella gestione del protocollo informatico, ovvero:

- 1) *Amministratore di sistema*, con abilitazioni di super-utente.
- 2) *Protocollista*, abilitato alla registrazione e alla dematerializzazione di documenti soggetti alla propria sfera di pertinenza
- 3) *RPA* (Responsabile del procedimento o affare) Responsabile della fascicolazione e del trattamento di materiale soggetto alla propria sfera di pertinenza.

2 INDICAZIONI GENERALI

Aderendo alla normativa ministeriale vigente gli istituti di istruzione pubblica sono tenuti ad ottemperare alla gestione informatica del protocollo, ovvero alla dematerializzazione del materiale cartaceo relativo.

Il *Responsabile del procedimento di conservazione* della diversa documentazione prodotta in formato digitale nominato presso ciascun istituto opererà di conseguenza nelle vesti di pubblico ufficiale.

Di norma la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, corrispondente all'anno solare e composta da almeno sette cifre. Ad ogni documento può essere attribuito un solo numero non riutilizzabile al fine di registrare ulteriori documenti, neppure correlati al medesimo.

La gestione dei documenti prevede il coinvolgimento di una pluralità di figure all'interno dell'istituto, abilitate dal *Responsabile del procedimento di conservazione* dei documenti digitali interni, ciascuna delle quali si limiterà ad effettuare le operazioni di propria competenza secondo quanto previsto dalla normativa.

MasterCom offre un avanzato servizio di segreteria digitale, ciononostante, al di là dell'archiviazione interna del materiale in formato digitale, la conservazione sostitutiva andrà affidata a società deputate o enti pubblici certificati (ad esempio le Regioni) riconosciuti dal Ministero della Pubblica Istruzione. In ogni caso i documenti e i dati sensibili conservati presso terze parti rimangono di proprietà esclusiva di ciascun istituto.

3 PRODUZIONE DI DOCUMENTI IN FORMATO DIGITALE

Le modalità di creazione dei documenti, del loro contenuto specifico e della loro struttura generale, rientrano tra le responsabilità di ciascun istituto: il presente manuale fornirà indicazioni di carattere generale, utili ad una migliore definizione dei ruoli e delle procedure; come già da ora è possibile osservare, le modalità di gestione di questo materiale variano considerevolmente da struttura a struttura, sia per le peculiarità intrinseche di ciascuna scuola, che per l'interpretazione di determinati aspetti della normativa, talvolta strettamente soggettiva, operata dalle varie dirigenze. In ogni caso i documenti dell'amministrazione devono essere prodotti con sistemi informatici, esattamente come previsto dalla più recente normativa.

Ogni documento prodotto ai fini dell'inoltro all'esterno o all'interno dell'istituto, pertanto, si adatterà alle seguenti caratteristiche generali:

- 1) Si riferirà ad un protocollo univoco e rispetterà la normativa vigente.
- 2) Si atterrà ad uno specifico oggetto.
- 3) Potrà fare riferimento a più pratiche e fascicoli.

Il documento dovrà consentire una pronta identificazione dell'ente emittente attraverso le seguenti informazioni:

- 1) Denominazione dell'istituto.
- 2) Codice AOO (Area Organizzativa Omogenea).
- 3) Codice di Registro di Protocollo.
- 4) Numero di registrazione di Protocollo.
- 5) Data di registrazione di Protocollo.
- 6) Oggetto del documento.
- 7) Eventuali allegati.
- 8) Estremi identificativi del *Responsabile del procedimento*.
- 9) Firma in digitale del *Responsabile di gestione*.

I diversi documenti informatici prodotti dovranno essere realizzati o comunque convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione (al riguardo si faccia riferimento al "Manuale dei processi per la conservazione digitale a norma"; ulteriori informazioni sono reperibili direttamente sul sito www.agid.gov.it), quali ad esempio PDF e PDF/A.

Per quanto attiene all'apposizione della firma digitale, l'assegnazione dei dispositivi di firma viene di norma gestita dal *Responsabile della gestione documentale*.

4 GESTIONE DI DOCUMENTI PROVENIENTI DALL'ESTERNO

Nonostante l'Amministrazione Pubblica sia tenuta a lavorare in maniera sempre più esclusiva a livello digitale, gli istituti continueranno a ricevere materiale cartaceo da varie fonti:

- 1) A mezzo posta.
- 2) Per consegna diretta.
- 3) A mezzo fax.

Tutta la documentazione per cui è prevista la protocollazione andrà opportunamente digitalizzato. Eventuali documenti registrati il giorno lavorativo successivo dovrebbero riportare sia la data di ricezione che quella di registrazione.

Si è osservato che in numerosi istituti il *Responsabile della gestione documentale* è deputato ad aprire tutta la corrispondenza cartacea pervenuta, come pure la posta elettronica istituzionale e la PEC. Le buste dei documenti pervenuti dovrebbero essere conservate per almeno 24 ore, mentre quelle delle assicurate, delle raccomandate e dei corrieri andrebbero inoltrate assieme ai relativi documenti.

5 RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Ciascun istituto è in possesso di una casella elettronica certificata riservata, attraverso la quale potranno essere ricevuti documenti informatici di vario genere. L'operazione di ricezione e di protocollazione quotidiana dei documenti informatici dovrà avvenire, esattamente come nei casi precedentemente illustrati, facendo riferimento alle norme vigenti.

Eventuali messaggi ricevuti su caselle di posta elettronica non istituzionali andranno a loro volta verificati e, in caso di necessità, protocollati direttamente o passando attraverso la figura del *Responsabile della gestione del materiale digitale*.

Qualunque documento informatico ricevuto attraverso Posta Elettronica Certificata prevede la ricezione di una notifica al mittente di avvenuta consegna. La ricevuta della consegna di un documento cartaceo, invece, potrà essere costituita da una semplice fotocopia della prima pagina del documento, opportunamente timbrata dall'istituto; eventualmente sarà possibile contrassegnarla con il numero di protocollo interno assegnato all'atto della ricezione da parte del personale scolastico.

6 REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

I vari documenti prodotti e ricevuti da un istituto andranno protocollati, ad eccezione di:

- 1) Bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione.
- 2) Note di ricezione delle circolari.
- 3) Note dispositive varie.
- 4) Materiale statistico.
- 5) Certificazioni anagrafiche.
- 6) Atti preparatori interni.
- 7) Stampa (giornali, riviste, pubblicità, inviti a manifestazioni ecc.)
- 8) Documenti privi di rilevanza a livello giuridico e/o amministrativo.
- 9) Comunicazioni interne.

La registrazione materiale dei documenti ricevuti o spediti, da effettuare in un'unica operazione, consta dei seguenti requisiti generali:

- 1) Numero di protocollo, generato dal sistema e non modificabile.
- 2) Data di registrazione di protocollo, assegnata dal sistema e non modificabile.
- 3) Mittente o destinatario, registrati in forma non modificabile;
- 4) Oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- 5) Eventuale data e numero di protocollo dei documenti ricevuti.
- 6) Impronta di qualunque documento informatico trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile.
- 7) Categoria, classe e fascicolo del documento.
- 8) Assegnazione del documento.
- 9) Data di arrivo.
- 10) Eventuali allegati.
- 11) Eventuali estremi di un differimento in termini di registrazione.
- 12) Indicazione del mezzo di ricezione o di spedizione del documento.
- 13) Ufficio di competenza.
- 14) Eventuale livello di riservatezza del documento.

L'apposizione di una segnatura di protocollo è di norma contemporanea alla timbratura stessa del documento, e i suoi requisiti generali constano di:

- 1) Codice identificativo dell'amministrazione.
- 2) Codice identificativo dell'AOO (Area Organizzativa Omogenea).
- 3) Data di protocollo del documento.
- 4) Numero di protocollo del documento.
- 5) Indice di classificazione del documento.

Eventuali documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni andranno contrassegnati una sola volta nell'ambito del medesimo messaggio, all'interno di un file conforme alle specifiche XML comuni e compatibile con lo standard DTD, indicando l'oggetto del documento, il mittente ed il destinatario.

In caso di errore le registrazioni di protocollo potranno essere annullate previa autorizzazione del *Responsabile della gestione documentale*.

Le varie informazioni relative al protocollo informatico vengono salvate di giorno in giorno, rimanendo disponibili ad un'eventuale estrapolazione e stampa successive. Grazie alla protocollazione in digitale il livello di sicurezza dei dati sensibili dell'istituto aumenta a livello esponenziale, garantendo tra l'altro:

- 1) Un'identificazione ed un'autenticazione univoca degli utenti.
- 2) Una maggiore tutela delle informazioni relative a ciascun utente.
- 3) L'accesso alle varie risorse solamente da parte di utenti abilitati e nello specifico ambito delle proprie funzioni.
- 4) La registrazione delle attività svolte da ciascun utente o gruppo di utenti.
- 5) La possibile identificazione e la tracciabilità di modifiche non autorizzate ad un documento.

Di norma, una volta trasmesse al centro di conservazione le informazioni protocollate di giorno in giorno non risulteranno più modificabili.

7 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

L'assegnazione dei documenti ai diversi uffici è sempre soggetta alla gestione del *Responsabile della gestione documentale*. I diversi documenti ricevuti dall'istituto, una volta registrati, classificati, contrassegnati da apposita segnatura ed assegnati, vengono fatti pervenire in originale ai diversi uffici di competenza.

In caso di errata assegnazione di un documento, l'ufficio che lo riceva provvederà a farlo pervenire al destinatario corretto. Al riguardo, un'interessante funzione di MasterCom 2 è la possibilità, in caso di errori, di rimandare un messaggio direttamente al mittente.

I documenti cartacei protocollati ed assegnati sono resi a loro volta disponibili agli specifici destinatari, come pure le loro scansioni.

8 FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI

I vari documenti protocollati possono essere riuniti in fascicoli, onde facilitarne l'archiviazione e la successiva ricerca per ambito di appartenenza. Alcuni parametri utili di cui tener conto in fase di fascicolazione sono i seguenti:

- 1) Numero di fascicolo.
- 2) Oggetto.
- 3) Data di apertura.
- 4) Ufficio di pertinenza.
- 5) Tempo di conservazione previsto.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale prevede che alla chiusura del fascicolo se ne possa effettuare:

- 1) Una stampa o copia conforme all'originale informatico su supporto cartaceo.
- 2) Una scansione o copia conforme all'originale informatico su supporto cartaceo.

Dette copie cartacee andranno preferibilmente corredate di firma autografa, esattamente come quelle digitali. I documenti originali informatici saranno soggetti a conservazione sostitutiva per tutto il tempo previsto dalla legge, quelli cartacei altrettanto, dovendo essere classificati e riposti fisicamente in apposito archivio.

Periodicamente, almeno una volta all'anno, bisognerà valutare quali procedimenti amministrativi risultino conclusi e quanti e quali documenti debbano eventualmente essere rimossi dagli archivi di conservazione digitali e fisici.

9 INOLTRO DI DOCUMENTI ALL'ESTERNO DELL'ISTITUTO

Qualunque documento debba essere trasmesso al di fuori dell'istituto sarà soggetto a determinate norme.

Per quanto invece concerne la spedizione di documenti digitali, essa dovrà attenersi ai seguenti parametri:

- 1) Invio attraverso una casella di posta certificata.
- 2) Invio presso una casella elettronica certificata.
- 3) Documento firmato digitalmente e dotato di marca temporale.
- 4) Archiviazione delle ricevute elettroniche di ricezione dei messaggi.

10 DOCUMENTI SOGGETTI A SCANSIONE

Qualunque documento cartaceo pervenga all'istituto per mezzo di posta ordinaria, telegrammi o fax andrà acquisito tramite scanner. Il processo di scansione prevede, oltre all'acquisizione del documento:

- 1) La verifica di leggibilità del file scansionato e la verosimiglianza con la relativa copia cartacea.
- 2) Collegamento della scansione alla registrazione protocollare in maniera non modificabile.
- 3) Memorizzazione della scansione, anch'essa in modo non modificabile.

11 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

E' responsabilità dei singoli dipartimenti scolastici conservare i documenti fino alla loro definitiva archiviazione presso l'ente archivistico prescelto.

La normativa di archiviazione di riferimento resta il DPCM 03.12.2013 - *Regole tecniche in materia di sistema di conservazione*, dal DMEF del 17 giugno 2014, dal DPR 633/72, dalla Circolare dell'Agenzia delle Entrate n.45/E del 19 ottobre 2005, dalla Circolare dell'Agenzia delle Entrate n.36/E del 6 dicembre 2006 e loro successive modificazioni o integrazioni, come specificato nel Manuale della Conservazione.

A seguito della fase di protocollo il *Responsabile della conservazione* avrà cura di mantenere i documenti non modificabili, perfettamente leggibili e accessibili, controllandone a campione la qualità conservativa.

Annualmente il *Responsabile della gestione documentale* si incaricherà di effettuare un censimento aggiornato dei depositi documentari dell'istituto, come pure di eventuali registri particolari, banche dati e supporti di memorizzazione. Questo censimento riguarderà altresì qualunque archivio cartaceo presente in istituto.

A seguito di questa verifica, ogni anno sarà possibile procedere all'eventuale dismissione di documenti i cui tempi di conservazione obbligatoria per legge siano scaduti, e questo, ancora una volta, sia per quanto riguarda i supporti digitali che quelli cartacei.

12 SICUREZZA DI CONSERVAZIONE DEL MATERIALE DIGITALE E CARTACEO

Ciascun istituto è responsabile della corretta conservazione e accessibilità del materiale protocollato, sia digitale che cartaceo. Gli operatori dei vari uffici, sotto la sorveglianza del Responsabile della gestione documentale, avranno particolare cura di garantire la riservatezza dei dati sensibili degli alunni e delle loro famiglie.

La corretta applicazione delle norme indicate nel presente manuale e della normativa vigente serviranno a garantire a ciascun istituto:

- 1) La corretta ed immediata identificazione dei soggetti o degli enti che hanno trasmesso all'istituto eventuale materiale digitale o cartaceo.
- 2) La corretta sottoscrizione, laddove necessaria, di tutti i documenti informatici conservati in istituto.
- 3) L' idoneità di trattamento di tutto il materiale protocollato, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- 4) Il corretto accesso ai documenti informatici e cartacei di proprietà della scuola, compresi quelli archiviati presso strutture esterne autorizzate.
- 5) L' immutabilità e la corretta leggibilità dei documenti nel tempo.

Le registrazioni di protocollo saranno altresì soggette a norme di sicurezza caratterizzate dai seguenti elementi:

- 1) Log di sistema.
- 2) Eventuali log di dispositivi di protezione.
- 3) Dati identificativi propri del software MasterCom per quanto attiene al Protocollo Informatico.

Come illustrato in precedenza, i vari operatori potranno accedere esclusivamente alle proprie aree di pertinenza, accreditandosi con i propri dati identificativi, nomi utenti e password, onde renderne tracciabile l'operato; l'applicazione di tali norme di sicurezza garantirà altresì la facile identificazione di accessi non consentiti, ed eventuali tentativi di manipolazione del materiale protocollato in digitale.

I vari livelli di autorizzazione per l'accesso al sistema di gestione informatica dei documenti protocollati passano tutti attraverso la supervisione del *Responsabile della gestione documentale*, il quale considererà per ciascun utente gli ordini di privilegi previsti, siano essi abilitazione alla semplice consultazione di determinato materiale, abilitazione all'inserimento di nuovi documenti, abilitazione alla gestione di materiale protocollato.