

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO DELL'ODCEC DI REGGIO EMILIA

Art. 1 – Il Manuale di gestione del protocollo

Il manuale di gestione del protocollo (e documentale) è istituito, ai sensi dell'art. 61 del Decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000, presso ogni Area Organizzativa Omogenea (AOO) cioè per ciascun insieme di “uffici da considerare ai fini della gestione unica e coordinata dei documenti” individuato all'interno dell'amministrazione ai sensi dell'art. 50 dello stesso DPR.

In particolare, il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'attività dell'amministrazione.

Il protocollo informatico fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e della spedizione di un documento.

1.1 Ambito di applicazione

Il manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di protocollazione dei documenti in ingresso ed uscita dall'Ordine/Consiglio di Disciplina.

Il presente documento, pertanto, si rivolge a tutti coloro che sono designati ad operare con gli strumenti di protocollo, siano essi interni o esterni all'Amministrazione, che si può avvalere, per la gestione della segreteria, di Enti accreditati esterni in possesso di specifici requisiti (quale la Fondazione dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Reggio Emilia), il cui personale dovrà pertanto attenersi alle regole di cui al presente manuale.

Art. 2 – Individuazione delle AOO

L'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Reggio Emilia individua al Suo interno, in virtù delle funzioni espletate e delle peculiari necessità di riservatezza che caratterizzano l'attività del Consiglio/Collegi di Disciplina, organi funzionalmente e organicamente autonomi rispetto al Consiglio dell'Ordine, le seguenti AOO:

- AOO Consiglio dell'Ordine – Codice AOO: odcec_re_co
- AOO Consiglio di Disciplina – Codice AOO: odcec_re_cdd

e, allo scopo di assicurare uniformità di trattamento del protocollo, ha individuato la figura (prevista a questo scopo dall'art. 3 del DPCM 3 dicembre 2013) del “*Coordinatore della Gestione documentale*” (di seguito CGD), e del “*Responsabile del Servizio di Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi*” (di seguito RSP) per l'AOO del Consiglio dell'Ordine, nella persona del Segretario *pro tempore* dell'ODCEC RE.

Attualmente il manuale, in attesa della prossima implementazione dei servizi informatici di gestione dei flussi documentali e archiviazione documentale nei programmi in dotazione, disciplina esclusivamente la gestione del protocollo in forma elettronica.

In questo contesto, il CGD provvede unicamente ad emanare il presente *Manuale di Gestione del protocollo per l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Reggio Emilia* (di seguito definito *Manuale di Ente*), che indica le regole e i principi della gestione del protocollo che sono comuni a tutte le AOO dell'Ordine. Ogni altro compito relativo alla gestione del protocollo è demandata all'RSP o al RPO

Il contenuto del presente manuale è vincolante per tutte le AOO. Il Manuale di Ente individua gli aspetti della gestione del protocollo comuni alla gestione dell'Ente, lasciando l'eventuale definizione di specifiche scelte organizzative di competenza di ciascun RSP che lo stesso può declinare all'interno del *Manuale di gestione del protocollo (e documentale) dell'AOO (Manuale di AOO)* che, qualora presente, integra il *Manuale di Ente*.

2.1 Caselle di Posta Elettronica

Le AOO si sono dotate di una casella di posta elettronica certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita. Tali caselle costituiscono l'indirizzo virtuale della AOO e di tutte le articolazioni che ad essa fanno riferimento.

La casella di posta è la seguente:

segreteria@odcec.re.legalmail.it per l'AOO Consiglio dell'Ordine

consigliodidisciplina@odcec.re.legalmail.it per l'AOO Consiglio di Disciplina

L'RSP di ciascuna AOO, o un suo delegato individuato nel Responsabile di Posizione Organizzativa RPO, provvede all'assegnazione di ogni documento alla AOO di competenza, e, all'interno di ciascuna AOO all'ufficio di competenza.

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta istituzionale dell'AOO, o in una casella non istituzionale, messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'RSP o l'RPO rispediscono il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - Non di competenza di questa AOO". Tali messaggi non vengono protocollati.

2.2 Accredimento delle AOO all' IPA

L'AOO è dotata di casella di posta elettronica certificata attraverso la quale trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo. Tale casella è affidata alla responsabilità del RSP e RPO, che procede alla lettura costante, nell'orario di apertura dell'ufficio, della corrispondenza ivi pervenuta, e comunque almeno due volte al giorno.

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione e l'articolazione delle sue AOO. Il codice identificativo dell'amministrazione è stato generato e attribuito autonomamente dall'amministrazione.

L'IPA è accessibile, tramite il relativo sito internet, a tutti i soggetti pubblici o privati. L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni modifica delle proprie credenziali di riferimento nonché la data a partire dalla quale la modifica stessa sarà operativa: sarà così garantita l'affidabilità dell'indirizzo di posta elettronica indicato. Con la stessa tempestività, l'amministrazione comunica la soppressione, ovvero la creazione di una AOO.

Art. 3 - Gestione del protocollo informatico

Al suddetto servizio è preposto l'RSP, i cui compiti sono:

- a) Predisporre, qualora ritenuto necessario, lo schema del manuale di gestione del protocollo informatico della AOO;
- b) provvedere alla pubblicazione del manuale sul sito istituzionale dell'amministrazione;
- c) abilitare gli operatori di protocollo all'utilizzo del programma di protocollazione informatica e definire per ciascuno di essi le autorizzazioni più appropriate (indicando almeno un operatore e un suo sostituto);
- d) garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- e) garantire la corretta conservazione della copia del registro giornaliero di protocollo;

- f) sollecitare il ripristino del servizio in caso di indisponibilità del medesimo o designare un delegato a tale funzione;
- g) garantire il buon funzionamento degli strumenti interni all'AOO e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo;
- h) autorizzare le eventuali operazioni di annullamento della registrazione di protocollo o designare un delegato a tale funzione;
- i) vigilare sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- j) curare l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza o designare un delegato a tale funzione.
- k) Monitorare il costante aggiornamento degli strumenti informatici in dotazione al fine di implementare nel presente manuale ed efficacemente nella gestione dell'ente le funzioni di gestione e conservazione della documentazione amministrativa.

3.1 - Programma di protocollazione.

All'interno dell'Ente il sistema di protocollazione è centralizzato e attualmente implementato nella suite AlboUnico in dotazione all'Ordine e fornito su licenza acquisita dal Consiglio Nazionale dalla società TiSviluppo, che assicura l'accesso ai dati in esso contenuti in base a firma elettronica. Le operazioni di protocollo sia in ingresso che in uscita sono effettuate per ciascun registro di protocollo da un singolo addetto (denominato operatore di protocollo UOP; in assenza provvede il sostituto nominato) a ciò autorizzato dall'RSP.

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica del protocollo di ciascun operatore, sono attribuiti dall'RSP.

Tali livelli si distinguono in:

- abilitazione alla consultazione,
- abilitazione all'inserimento,
- abilitazione alla cancellazione
- modifica delle informazioni.

- a) All'operatore di protocollo competono le seguenti funzioni, oltre a quelle di gestione ordinaria del protocollo:rispettare le disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- b) effettuare la corretta conservazione della copia del registro giornaliero di protocollo;
- c) sollecitare il ripristino del servizio in caso di indisponibilità del medesimo;
- d) curare l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollazione di emergenza;

3.2 - I Registri ufficiali di protocollo

Ai sensi dell'art. 53 del D.P.R. 445/2000, sono soggetti alla registrazione nei registri Ufficiali di protocollo:

- tutti i documenti ricevuti dall'AOO;
- tutti i documenti spediti, consegnati o, comunque, in uscita dall'AOO,

ad eccezione dei documenti indicati al punto 3.4.

Il numero di protocollo attribuito dal sistema informatico individua un unico documento (e i suoi eventuali allegati) e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Nell'ambito di ogni AOO la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Non è consentita l'attribuzione manuale di numeri di protocollo.

Non è possibile attribuire a un documento un numero già attribuito dal sistema informatico ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentito in nessun caso l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

3.3 – Informazioni obbligatorie

Le informazioni da inserire obbligatoriamente nella registrazione di protocollo sono, ai sensi dell'art. 53 del D.P.R. n. 445/2000:

- il numero di protocollo e la data di registrazione attribuiti in automatico dal sistema
- il mittente/destinatario
- l'oggetto. Si precisa che è opportuno porre particolare attenzione, al momento della protocollazione, alla redazione dell'oggetto del documento per escludere la possibilità che da esso possano desumersi dati sensibili e personali.
- la data e il protocollo del documento ricevuto, se indicati (per data del documento si intende la data del protocollo del documento in arrivo se protocollato, in caso contrario è la data indicata nel documento);
- nel caso in cui i destinatari siano più di 10 e l'invio avvenga tramite pec, in luogo dell'indicazione di ciascun singolo destinatario, potrà essere allegato alla registrazione

Facoltativamente possono essere indicati:

- supporto di ricezione
- compilazione campo "Categorie" secondo il titolare predeterminato nell'applicativo
- allegazione del documento di regola in formato .pdf
- associazione del protocollo al contatto o ai contatti che rilevano ai fini del documento, in modo tale da renderlo accessibile, sempre tramite la suite AlboUnico, nella scheda riferita al medesimo.

3.4 - Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Sono esclusi dall'obbligo di registrazione le seguenti tipologie di documenti:

- Allegati, se accompagnati da lettera di trasmissione
- Biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti ecc.)
- Certificati di malattia e affini
- Documentazione già soggetta, direttamente o indirettamente, a registrazione particolare (fatture ecc.)
- Documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa presente o futura;
- Documenti interni di preminente carattere informativo
- Documenti e comunicazioni interni informali (per comunicazione informale tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni è ricevuto e trasmesso per posta elettronica interna e non interessa il sistema di protocollo).
- Verbali relazioni sindacali Estratti conto bancari e postali
- Giornali, Riviste, Libri
- Inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi
- Materiali pubblicitari
- Materiali statistici
- Note di ricezione circolari e altre disposizioni
- Gazzette Ufficiali, bollettini ufficiali e notiziari PA

- Offerte, listini prezzi o preventivi di terzi non richiesti
- Pubblicità conoscitiva di convegni o corsi di formazione
- Ricevute di ritorno delle raccomandate A.R.
- Richieste di rimborso spese e missioni
- Richieste di istituti di gestione del rapporto di lavoro tracciati a livello informatico
- Circolari informative.

3.5. - Annullamento/eliminazione di una protocollazione

L'annullamento/eliminazione di una registrazione avvenuta sul Registro Ufficiale di protocollo viene disposta dal RSP (o dall'RPO) sulla base di una specifica richiesta che riporti i motivi per i quali si rende necessario l'annullamento e viene annotato nell'operazione di annullamento.

L'annullamento non fa venir meno il numero di protocollo/registrazione che quindi non può essere riutilizzato ma determina l'inopponibilità assoluta della registrazione.

L'annullamento/eliminazione di una registrazione di protocollo su un documento in uscita dall'AOO è possibile solo prima che l'invio del documento si sia completato. Non è possibile procedere all'annullamento totale di una registrazione di uscita laddove sia verificata l'effettiva spedizione del documento.

Non è possibile ovviamente modificare qualsiasi tipo di registrazione di protocollo una volta effettuata la chiusura giornaliera del protocollo con l'invio del Registro Giornaliero del protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal RSP. 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 ed il soggetto che è intervenuto.

Analoga procedura di annullamento va eseguita quando, emerge che ad uno stesso documento in ingresso, ricevuto con mezzi di trasmissione diversi quali, ad esempio originale cartaceo, e-mail, siano stati attribuiti più numeri di protocollo.

3.6 - Modalità e tempistiche di esecuzione del protocollo

La protocollazione in entrata avviene di norma entro la giornata di accettazione. Eventuali rilevanti differimenti di data devono essere motivatamente indicati.

3.7- Protocollazione dei documenti

In attesa dell'implementazione delle funzioni di gestione documentale e di segnatura del protocollo le operazioni di protocollazione di qualsiasi tipo di documento, elettronico o analogico, si definisce come segue.

L'operatore di protocollo dopo aver eseguito le operazioni di protocollazione mediante l'applicativo di protocollo informatico in dotazione, provvede all'apposizione sul documento del timbro datario e del numero assegnato dal programma di protocollazione composto da sette cifre seguite dall'anno, separato dal simbolo “/”..

3.8 – Registro giornaliero del protocollo. Gestione e Conservazione

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso, entro la giornata lavorativa successiva, al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

Esso viene prodotto automaticamente tramite l'apposita funzione integrata in AlboUnico, secondo le istruzioni contenute nel manuale “Registro protocollo” contenuto nel servizio “Help” del programma AlboUnico, cui si rinvia.

Il file del registro giornaliero di protocollo generato dall'applicativo (in formato .pdf), viene caricato, entro la giornata lavorativa successiva, nel sistema di conservazione, che rispecchia i requisiti di legge, tramite il portale <https://servizi.racomputer.it/edk/login.seam?cid=1894>, che ne contiene apposita funzione.

La ricevuta rilasciata a seguito del caricamento dell'ente di Conservazione, (un file .xml), dovrà essere caricato nel programma AlboUnico, seguendo le modalità contenute nell'apposita guida, al fine del buon esito della procedura di conservazione.

3.9 - Protocollazione di emergenza.

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni evento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato Registro di emergenza, il cui modello è allegato al presente manuale. Per emergenza si intende una situazione in cui la sospensione del servizio si protragga oltre le tre ore o che sia comunque tale da pregiudicare la registrazione a protocollo in giornata. L'utilizzo del registro di emergenza deve essere autorizzato dal RSP, o da un suo delegato. Per la registrazione di emergenza si utilizza il modulo allegato al Manuale di gestione che verrà compilato manualmente.

Sul registro di emergenza devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, la data e l'ora di ripristino della piena funzionalità del sistema, nonché eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal RSP. Ogni registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno. Ogni documento è individuato dal numero assegnato nel Registro di emergenza.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema, il RSP o Suo delegato, provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando il numero di registrazioni effettuate e la data e ora di chiusura.

I dati delle registrazioni di emergenza dovranno successivamente essere inseriti nel sistema informatico di protocollo. Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza sarà attribuito un nuovo numero di protocollo, seguendo senza soluzioni di continuità la numerazione del protocollo informatico unico raggiunta al momento dell'interruzione del servizio: l'utente adibito alla protocollazione, alla ripresa della piena funzionalità del sistema di protocollo informatico, provvede a riversare sul programma stesso tutte le registrazioni già eseguite sul registro di emergenza. I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo informatico unico rechneranno, pertanto, due numeri: uno del protocollo di emergenza e uno del protocollo informatico unico. Al numero attribuito dal registro di emergenza si fa riferimento per l'avvio dei termini del procedimento amministrativo.

4 – Approvazione e aggiornamento del manuale, regole transitorie e finali.

L'amministrazione adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del Coordinatore della Gestione Documentale/Responsabile del servizio di protocollo informatico.

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta
- aggiornamento applicativi in dotazione alla gestione della segreteria dell'Ordine
- 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.

4.1 - Regolamenti abrogati

Con l'entrata in vigore del presente Manuale sono annullati tutti i regolamenti dell'ODCEC di Reggio Emilia nelle parti contrastanti con lo stesso.

4.2 - Pubblicità del presente Manuale

Il presente manuale è disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

Copia del presente manuale è:

- fornita a tutto il personale che a qualsiasi titolo e in possesso delle necessarie autorizzazioni operi tramite gli strumenti messi a disposizione dall'Ordine
- pubblicato sul sito istituzionale dell'amministrazione.

4.3 - Operatività del presente manuale

Il presente manuale è operativo dal 9 gennaio 2017

Tutti i registri di protocollo cartacei diversi dai Registri di protocollo informatico istituiti, sono aboliti ed eliminati con l'entrata in vigore del manuale stesso.



Causa dell'interruzione SdP	Data dell'interruzione SdP	Ora dell'interruzione SdP	Annotazioni

N°	Data	Tipo (E/U)	Mittente / destinatario	Oggetto	Allegati	Modalità trasmissione	Classificazione	Note
0000001								
0000002								
0000003								
0000004								
0000005								
0000006								
0000007								
0000008								
0000009								
0000010								

Data e Ora ripristino SdP _____

- *Registro di emergenza*