



Camera di Commercio
Pavia

MANUALE DI GESTIONE DEL SISTEMA DOCUMENTARIO



Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Pavia

Revisione 2016

SOMMARIO

INTRODUZIONE	1
I.I STRUTTURA E APPROVAZIONE DEL MANUALE	1
I.II MODALITÀ DI DIFFUSIONE DEL CONTENUTO DEL MANUALE	1
I.III RIFERIMENTI NORMATIVI E REGIME GIURIDICO DEL SISTEMA DOCUMENTARIO	2
I.IV DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	2
SEZIONE 1 - DISPOSIZIONI GENERALI E ATTI DI ORGANIZZAZIONE	3
1.1. AMBITO DI APPLICAZIONE	3
1.2 ATTI DI ORGANIZZAZIONE PRELIMINARI	3
1.3 AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE (AOO)	3
1.4 INDIVIDUAZIONE UNITÀ ORGANIZZATIVE RESPONSABILI	3
1.5 ISTITUZIONE CASELLA POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE	4
1.6 INDIVIDUAZIONE DEL SERVIZIO PER LA GESTIONE DOCUMENTALE	4
1.7 INDIVIDUAZIONE DEGLI UFFICI DI PROTOCOLLAZIONE E DI GESTIONE DOCUMENTALE	4
1.8. IL PROTOCOLLO UNICO	4
1.9. TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE E MASSIMARIO DI SELEZIONE E SCARTO	5
1.10. ARCHIVIO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	5
SEZIONE 2 - LE TIPOLOGIE DOCUMENTARIE	5
2.1 LE TIPOLOGIE DI DOCUMENTI	5
2.2 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI RICEVUTI E SPEDITI	5
2.3 DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	5
2.4 DOCUMENTI INTERNI	6
2.5 DOCUMENTI IN PARTENZA	6
2.6 REDAZIONE DEL DOCUMENTO IN PARTENZA	7
2.7 SPEDIZIONE	8
2.8 DOCUMENTI IN ARRIVO	9
2.9 DOCUMENTI CARTACEI IN ARRIVO	10
2.10 POSTA ELETTRONICA	11
2.11 CONSEGNA A MANO	11
2.12 TIPOLOGIE DI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE	11
2.13 ELENCO DELLE BANCHE DATI CHE CONTENGONO LE REGISTRAZIONI PARTICOLARI	11
SEZIONE 3 - LA DESCRIZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI	12
3.1 PROCEDURE PER LA RICEZIONE DEI DOCUMENTI IN ARRIVO: ACQUISIZIONE	12
3.2 CORRISPONDENZA RELATIVA PROCEDURE DI GARA	13
3.3 REGISTRAZIONE DI UN DOCUMENTO IN ARRIVO	13
3.4 SMISTAMENTO E ASSEGNAZIONE DI COMPETENZA	14
3.5 DOCUMENTI AFFERENTI A PIÙ AFFARI O PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	14
3.6 PROTOCOLLO DIFFERITO	15
3.7 RILASCIO DI RICEVUTE	15
3.8 COPIE	15
3.9 PROCEDURE PER LA FORMAZIONE E SPEDIZIONE DI DOCUMENTI IN PARTENZA	15
3.10 SPEDIZIONE PLURIMA DI DOCUMENTI IN PARTENZA	16
3.11 CASI PARTICOLARI	16
SEZIONE 4 – APPLICATIVO PER LA GESTIONE DOCUMENTALE	16
4.1 IL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO	16
4.2 RILEVANZA GIURIDICA ED ELEMENTI DEL PROTOCOLLO	17
4.3 GLI ELEMENTI DEL PROTOCOLLO – SEGNATURA DI PROTOCOLLO	18
4.4 REGISTRAZIONE COSIDDETTA “A FRONTE”	18

4.5 ANNULLAMENTO E MODIFICA DI UNA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	19
4.6 REGISTRO GIORNALIERO E ANNUALE DI PROTOCOLLO	19
4.7 REGISTRO DI PROTOCOLLO DI EMERGENZA	19
SEZIONE 5 - CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE	20
5.1 TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE	20
5.2 CLASSIFICAZIONE	20
5.3 IL FASCICOLO: INDIVIDUAZIONE E GESTIONE	20
5.4 FASCICOLI DEL PERSONALE	21
5.5 IL PIANO DI FASCICOLAZIONE	21
SEZIONE 6 – ACCESSO AL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE E ORGANIZZAZIONE DELL'ARCHIVIO	22
6.1 ACCESSO	22
6.2 ARCHIVIO CORRENTE	23
6.3 ARCHIVIO DI DEPOSITO E CONSERVAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI	23
6.4 INVENTARIAZIONE E VALORIZZAZIONE DELL'ARCHIVIO	23
6.5 VERSAMENTO E MOVIMENTAZIONE DEI FASCICOLI	24
6.6 SELEZIONE DEI DOCUMENTI	24
SEZIONE 7 - SICUREZZA RELATIVA ALLA GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	24
7.1 REQUISITI DI SICUREZZA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO	24

Introduzione

Il presente Manuale di gestione del sistema documentario, adottato ai sensi del DPCM 3.12.2013, ha lo scopo di fornire le istruzioni per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. In particolare descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, archiviazione dei documenti in relazione alle attività procedurali di competenza della Camera di Commercio di Pavia.

Il protocollo informatico, secondo quanto stabilito dal DPR 445/2000, costituisce lo strumento con il quale ciascuna amministrazione individua un sistema coordinato per gestire i documenti di propria competenza per aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna.

Il sistema adottato si propone di favorire progressivamente una soluzione organizzativa di tipo decentrato, con la finalità di migliorare i servizi e l'efficienza operativa, di potenziare i supporti conoscitivi e la trasparenza dell'attività amministrativa, nonché di assicurare l'interoperabilità e la cooperazione applicativa dei sistemi informativi pubblici, in attuazione delle disposizioni del D.Lgs. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale).

I destinatari delle disposizioni contenute nel presente testo e nei relativi allegati sono i dirigenti e il personale della Camera di Commercio di Pavia, i quali si attengono alle procedure descritte per gestire i flussi documentali, dalla fase di formazione dei singoli documenti, fino all'archiviazione dei relativi fascicoli. Per ogni azione o processo vengono individuati i rispettivi livelli di esecuzione, responsabilità e controllo, dal protocollo all'archivio storico.

I.I Struttura e approvazione del Manuale

Il Manuale di gestione del sistema documentario è approvato con determinazione del Segretario Generale.

Al Manuale sono allegati documenti riferiti a contenuti specifici e maggiormente suscettibili di aggiornamento e revisione.

Gli aggiornamenti al Manuale sono approvati dal Segretario Generale.

Per quanto riguarda gli allegati, qualora la loro modifica comporti variazioni sostanziali degli assetti organizzativi – come nei casi di revisione del Titolare di classificazione e del Massimario di selezione e scarto, nonché delle procedure informatiche di gestione documentale – le modifiche vanno approvate dal Segretario Generale o dagli Organi camerali competenti.

Le modifiche degli allegati per sopravvenute disposizioni di servizio, regolamentari o normative, vengono evidenziate dal Responsabile del servizio di gestione documentale (RSGD), che provvede alla loro sostituzione dandone atto con apposito verbale.

Il Manuale è stato trasmesso alla Soprintendenza archivistica per la Lombardia – Ministero per i beni e le attività culturali, cui compete la vigilanza sull'archivio della Camera.

I.II Modalità di diffusione del contenuto del Manuale

Il Manuale viene diffuso attraverso la sua pubblicazione nel sito web della Camera di Commercio di Pavia www.pv.camcom.gov.it

I.III Riferimenti normativi e regime giuridico del sistema documentario

Tutti i documenti della Camera sono inalienabili. Inoltre i singoli documenti e l'archivio nel suo complesso sono beni culturali fin dall'origine; pertanto sono sottoposti a particolari tutele e garanzie. In particolare è necessario chiedere l'autorizzazione della Soprintendenza archivistica per lo spostamento di fondi dell'archivio di deposito e dell'archivio storico, e per lo scarto di documentazione archivistica; inoltre, qualora abusivamente sottratti alla Camera di Commercio, i documenti del suo archivio sono rivendicabili senza limiti di tempo, purché si disponga di elementi che ne provino l'appartenenza.

La Soprintendenza archivistica ha poteri di vigilanza sull'archivio della Camera di Commercio in quanto ente pubblico.

La Camera di Commercio di Pavia si attiene alla normativa vigente in materia di gestione dei documenti. In particolare la normativa di riferimento per quanto indicato nel presente Manuale è contenuta nell'allegato 1.

I.IV Definizioni e abbreviazioni

In riferimento alla definizione dei termini utili alla corretta interpretazione del Manuale, si rimanda al glossario (allegato 2).

Vengono di seguito adottati quali abbreviazioni e acronimi:

- Camera = Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Pavia;
- AIPA, CNIPA, DigitPA, Agenzia per l'Italia Digitale = Autorità per l'Informatica nella PA le cui funzioni dal 2003 sono state assorbite dal CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella PA), con trasferimento dal 2009 a DigitPA, e dal 2012 all'Agenzia per l'Italia Digitale presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri
- AOO = Area organizzativa omogenea;
- PEC = Posta elettronica certificata;
- RPA = Responsabile del procedimento amministrativo;
- RSGD = Responsabile del servizio gestione documentale.
- UOR = Unità organizzativa responsabile della gestione della pratica.
- Ufficio protocollo = forma abbreviata di Ufficio protocollo–archivio–spedizione

Sezione 1 - Disposizioni generali e atti di organizzazione

1.1. Ambito di applicazione

Il Manuale di gestione e le procedure ad esso connesse costituiscono strumenti aventi le funzioni di:

- definire i processi di gestione documentale, dalla protocollazione alla fascicolazione e alla conservazione;
- trasparenza e chiarezza nei rapporti con il cittadino;
- operatività da parte dei soggetti chiamati a svolgere i processi documentali dell'Ente: Dirigenti, RSGD, responsabili di unità organizzative semplici e complesse, responsabili di procedimento.

Gli allegati al Manuale contengono disposizioni, modulistica e materiale informativo finalizzati ad agevolare la consultazione e l'aggiornamento degli strumenti operativi.

1.2 Atti di organizzazione preliminari

Come previsto dal DPR 445/2000 s.m.i., sono stati adottati i seguenti atti di organizzazione riportati negli allegati 3, 4, 8, 9 e 10:

- individuazione delle Aree Organizzative Omogenee (AOO);
- accreditamento presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni, il quale costituisce l'archivio ufficiale contenente i riferimenti organizzativi, telematici e toponomastici degli Enti Pubblici;
- istituzione di una casella di posta istituzionale abilitata a ricevere e trasmettere i documenti informatici;
- individuazione UOR;
- identificazione del servizio di gestione documentale e nomina del RSGD;
- adozione Piano di conservazione dell'archivio; individuazione del Titolare di classificazione e del Massimario di selezione e scarto dei documenti.

1.3 Aree Organizzative Omogenee (AOO)

La Camera costituisce un'Area Organizzativa Omogenea (AOO) in quanto insieme definito di UOR che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

La Camera è stata accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni con il codice identificativo *Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura di Pavia*.

1.4 Individuazione Unità Organizzative Responsabili

Le competenze per la trattazione di affari o procedimenti amministrativi e la gestione dei documenti relativi sono state ripartite fra Unità organizzative responsabili (UOR), individuate con atto del Segretario Generale e riportate nell'organigramma di cui all'allegato 4.

1.5 Istituzione casella posta elettronica istituzionale

La Camera di Commercio ha attivato una casella di posta elettronica istituzionale riservata alla trasmissione e ricezione di documenti informatici e alla loro registrazione di protocollo. Questa funzione è accessibile al personale preposto alla registrazione di protocollo.

L'indirizzo di tale casella di posta elettronica istituzionale è quello riportato nell'allegato 3. Gli uffici camerale provvedono a renderlo pubblico utilizzando ogni possibile mezzo di comunicazione.

1.6 Individuazione del servizio per la gestione documentale

Il servizio per la gestione documentale è incardinato nel Servizio Affari Generali, UOR in staff al Segretario Generale.

Le funzioni di Responsabile del servizio (RSGD) sono riportate nell'allegato 5.

Le funzioni di Responsabile del procedimento di conservazione digitale sono indicate nell'allegato 7.

1.7 Individuazione degli uffici di protocollazione e di gestione documentale

La protocollazione dei documenti in entrata è effettuata dall'Ufficio protocollo.

Vi sono i seguenti casi particolari per la protocollazione in entrata:

- per i flussi standardizzati gestiti tramite applicativi informatici la protocollazione continua ad avvenire in automatico;
- per la corrispondenza pervenuta alla casella pec dell'Ufficio Registro Imprese la protocollazione viene effettuata dal medesimo Ufficio.

E' di competenza del Segretario Generale valutare ulteriori casi specifici in cui, per motivate esigenze, le singole UOR possono essere autorizzate anche alla protocollazione in entrata della documentazione di competenza.

La protocollazione dei documenti in uscita è effettuata dalle singole UOR.

Il RSGD, su segnalazione dei responsabili delle UOR, individua i soggetti abilitati all'utilizzo del software, in relazione alle funzioni svolte nella trattazione delle diverse tipologie di documenti.

Ogni soggetto, sulla base di profili utente differenziati, può essere abilitato alle operazioni di:

- classificazione;
- protocollazione in ingresso e/o in uscita;
- fascicolazione;
- assegnazione;
- ricezione, presa in carico, messa agli atti di documenti e fascicoli;
- trasmissione di documenti e fascicoli;
- ricerca e consultazione;
- modifica dei dati inseriti;
- annullamento delle registrazioni;
- utilizzo del registro di emergenza;
- amministrazione del sistema.

L'elenco degli utenti e delle rispettive abilitazioni è presentato nell'allegato 11.

1.8. Il protocollo unico

A seguito dell'attivazione del sistema di protocollazione informatica dei documenti, il

protocollo della Camera è unico, salvo le registrazioni particolari in determinati settori (v. paragrafo 2.12 e allegato 12).

1.9. Titolare di classificazione e Massimario di selezione e scarto

La Camera ha adottato il *Titolario di classificazione dei documenti d'archivio delle Camere di Commercio* e il *Massimario di selezione e scarto delle Camere di Commercio*, predisposti da un'apposita sottocommissione istituita da Unioncamere e articolato in categorie, classi, sottoclassi e approvati dal Ministero per i beni e le attività culturali (allegati 9 e 10).

Al fine di agevolare la classificazione è disponibile un indice dei lemmi e delle voci di classificazione correlate. L'indice dei lemmi fa parte integrante del titolare e viene aggiornato dopo ogni revisione o modifica dello stesso.

1.10. Archivio della Camera di Commercio

L'Archivio della Camera è costituito dal complesso dei documenti prodotti e acquisiti dall'ente nello svolgimento della propria attività e nell'esercizio delle proprie funzioni. Esso comprende anche i fondi archivistici di enti ed istituti cessati, le cui funzioni e/o proprietà sono state trasferite alla Camera.

L'Archivio è unico: le suddivisioni in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico rivestono carattere gestionale.

Sezione 2 - Le tipologie documentarie

2.1 Le tipologie di documenti

Considerando i documenti in relazione al modo in cui diventano parte integrante del sistema documentario della Camera, si può distinguere tra documenti in arrivo e documenti in partenza

2.2 Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

I documenti ricevuti e spediti sono oggetto di registrazione di protocollo con il sistema di gestione informatica, ad esclusione dei documenti soggetti a registrazione particolare (vedi il punto 2.13) e dei documenti non soggetti a registrazione di protocollo (vedi il punto 2.3).

2.3 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, indipendentemente se su supporto cartaceo o elettronico e dalle modalità di trasmissione:

- gazzette ufficiali
- bollettini ufficiali
- notiziari della pubblica amministrazione
- note di ricezione delle circolari e di altre disposizioni
- materiali statistici
- atti preparatori interni
- giornali
- riviste

- libri
- opuscoli
- pubblicazioni varie
- depliant
- materiali pubblicitari
- inviti a manifestazioni che non danno adito ad una eventuale attivazione di procedimenti amministrativi
- rilascio carte tachigrafiche e rilascio CNS; (vengono protocollate al prot. generale le richieste)
- documenti di occasione aventi carattere effimero (ringraziamenti, richieste di appuntamenti con i dirigenti, congratulazioni varie, condoglianze, ...)
- convocazioni di partecipazione a riunioni di gruppi di lavoro presso l'Unioncamere, con esclusione dei Comitati e Commissioni con funzioni valutative e consultive
- e-mail che si configurano come comunicazioni informali aventi mera natura informativa e non amministrativa, eccetto casi particolari valutati dal responsabile della competente UOR;
- mere richieste di informazioni non aventi carattere di istanze formali.

Gestione documenti non protocollati. Nel caso di documenti che - pur non protocollati in quanto rientranti nei casi di esclusione - siano da conservare nel fascicolo di competenza, l'ufficio responsabile del procedimento provvede all'inserimento nel relativo fascicolo, tramite apposita funzione dell'applicativo di gestione documentale, previa trasformazione in uno dei formati non modificabili individuati nel Manuale di Conservazione.

Qualora si tratti di documenti esclusi dalla protocollazione e soggetti a conservazione pervenuti alla casella istituzionale, il servizio di gestione documentale assegna i documenti alla competente UOR selezionando la funzione "da non protocollare".

2.4 Documenti interni

Si intendono i documenti scambiati tra i settori e Servizi della Camera, o tra le UOR appartenenti ad un medesimo Servizio. Lo scambio può avvenire al fine di acquisire pareri, relazioni, nulla osta da parte di altre U.O. dell'Ente, ovvero per dar origine a una nuova fase procedimentale da svolgersi all'interno dell'Amministrazione.

Il documento interno non viene protocollato, ma viene acquisito al fascicolo di competenza avendo rilevanza giuridico-probatoria, al fine di tenere traccia delle attività svolte in relazione alle rispettive fasi procedimentali.

2.5 Documenti in partenza

Si intendono i documenti prodotti nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso la Camera e diretti all'esterno.

La CCIAA forma gli originali dei propri atti come documenti informatici ai sensi dell'art. 40, comma 1, Codice dell'Amministrazione Digitale (e delle Regole tecniche sul documento informatico).

In particolare, i documenti informatici sono formati secondo le seguenti principali modalità:

- redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software in dotazione;
- acquisizione per via telematica o su supporto informatico di documenti informatici
- acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico,
- acquisizione della copia informatica di un documento analogico,

- registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari,
- generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

In particolare, riguardo la prima modalità sono resi disponibili modelli di riferimento per la redazione della documentazione, che stabiliscono il “layout” (compreso i font). L’utilizzo dei modelli di riferimento e il rispetto di apposite linee guida assicurano la formazione dei documenti prodotti dall’amministrazione in conformità alla normativa in materia di accessibilità (Legge n. 4/2004 e relative disposizioni di attuazione).

All’atto del caricamento del documento nel sistema di gestione documentale è previsto l’inserimento almeno di un set minimo di metadati, il quale garantisce:

- l’identificabilità del soggetto che ha formato il documento nell’ambito dell’AOO;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale;
- l’idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l’accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo.

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

Gli originali devono riportare le seguenti informazioni:

- logo e denominazione completa dell’amministrazione;
- indicazione dell’UO mittente;
- data del documento (attribuita in automatico dal sistema);
- dati del destinatario o dei destinatari (recapito di posta elettronica certificata o ordinaria, recapito fisico);
- oggetto del documento;
- numero e descrizione degli eventuali allegati;
- dati dell’Ente (indirizzo completo, numeri di telefono, indirizzi PEC e PEO a cui indirizzare risposta).

Sono incaricati della verifica della presenza delle seguenti informazioni il personale coinvolto nella redazione del documento e il personale addetto alle funzioni di protocollo.

2.6 Redazione del documento in partenza

Ai sensi del DPCM 22.7.2013 le comunicazioni tra imprese e pubbliche amministrazioni devono avvenire tramite l’utilizzo della posta elettronica certificata; per la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati, nonché lo scambio di informazioni e documenti tra le imprese e le p.a. devono essere usate esclusivamente le tecnologie dell’informazione e della comunicazione, non potendosi più ritenere regolare l’invio in forma cartacea. L’ufficio competente in caso di ricevimento di corrispondenza in forma cartacea da parte di una pubblica amministrazione provvede a segnalare al mittente la necessità di conformarsi a quanto sopra.

I documenti originali prodotti dall’Ente sono informatici; in caso sia prevista la sottoscrizione, essa avviene con firma digitale apposta dai soggetti competenti (a seconda dei casi:

Dirigente, responsabile del procedimento, ecc.).

Solo in motivati casi eccezionali possono essere creati documenti originali cartacei (ad esempio per la verbalizzazione di ispezioni e servizi esterni da effettuare presso terzi non muniti di firma digitale); anche in tali casi il documento viene comunque successivamente scansionato e fascicolato per essere inserito nell'archivio dell'Ente.

Per la redazione dei documenti si utilizzano i modelli di carta intestata, il logo e le intestazioni approvati dall'Ente e accessibili informaticamente sulla rete interna (vedi Manuale di identità visiva, allegato 13).

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale (cfr. il manuale operativo reso disponibile on line dal fornitore del servizio). La Camera si avvale a questo scopo dei servizi di certificazione i cui estremi sono indicati nell'allegato 14.

Le firme digitali adottate sono sia di formato CADES che PAdES.

I documenti che vanno sottoscritti con firma digitale devono essere prodotti prima della firma nei formati standard, le cui caratteristiche tecniche trovano corrispondenza nei requisiti sul formato definite dalle regole tecniche in materia di conservazione.

La sottoscrizione di documenti informatici o analogici è ritenuta valida se effettuata da uno dei soggetti individuati nello Specimen di firme disponibile on line sul sito istituzionale della Camera e nella intranet camerale.

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione – indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione – prima della sottoscrizione con firma digitale sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione. I formati utilizzati sono indicati nel Manuale di Conservazione.

2.7 Spedizione

L'UOR provvede direttamente alla protocollazione del documento in partenza e lo inoltra per la spedizione, di norma entro il medesimo giorno lavorativo.

La corrispondenza in uscita è predisposta e protocollata a cura dell'U.O. responsabile del procedimento, in formato elettronico e con generazione di file in formato PDF/A ed apposizione di firma digitale.

La spedizione dei documenti informatici conformi alla normativa vigente è assicurata tramite una casella di posta elettronica certificata istituzionale (allegato 3), riservata a questa funzione ed accessibile agli uffici abilitati alla registrazione di protocollo.

La spedizione può essere effettuata anche dalla casella di posta elettronica del Registro imprese per i documenti di competenza.

Con riferimento alle previsioni di cui al DPR 445/2000, D. Lgs. 82/2005, DPCM 22.07.2011 e DPCM 03.12.2013, si richiamano alcuni principi fondamentali, a seconda dei destinatari:

pubbliche amministrazioni	Il mezzo di comunicazione è la p.e.c.; è possibile utilizzare la posta elettronica ordinaria nei limiti di cui all'art. 47, comma 2 del C.A.D.; è vietato l'uso del fax
Imprese professionisti	Il mezzo di comunicazione è la posta elettronica certificata quando è necessario acquisire la prova dell'avvenuta ricezione
Privati	<p>a) Il mezzo di comunicazione è la p.e.c., nel caso in cui il cittadino abbia indicato un proprio indirizzo di posta elettronica certificata quale suo domicilio digitale;</p> <p>b) la posta elettronica semplice può essere utilizzata nel caso in cui sia verificato l'indirizzo email del destinatario e non sia necessario acquisire ricevuta di consegna (comunicazioni non ricettizie);</p> <p>c) in caso di comunicazioni ricettizie nei confronti di cittadini che non hanno indicato quale proprio domicilio un indirizzo di p.e.c., è necessario effettuare trasmissione cartacea del documento</p>

Qualora sia necessario l'invio di documento cartaceo, gli atti da trasmettere vengono prodotti informaticamente, con sottoscrizione digitale da parte del soggetto competente (responsabile del procedimento/Ufficio, Dirigente, ecc.). Al destinatario viene inviata una copia cartacea con firma sostituita a mezzo stampa, sulla quale sono riportati:

- a) il nominativo e la funzione del soggetto responsabile;
- b) l'indicazione che trattasi di copia analogica dell'originale predisposto e conservato presso l'amministrazione in conformità alle regole tecniche del Codice dell'Amministrazione Digitale (art. 3 bis del d.lgs. n. 85/2005).

La corrispondenza in partenza su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione - salvo le eccezioni previste - viene consegnata insieme alle buste già compilate all'ufficio Protocollo che provvede all'affrancatura e alla spedizione dei documenti.

2.8 Documenti in arrivo

Un documento informatico in ingresso può essere ricevuto in diversi modi:

- a mezzo posta elettronica certificata
- a mezzo cooperazione applicativa
- a mezzo posta elettronica ordinaria
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, ecc., consegnato direttamente o inviato per posta convenzionale o corriere.

L'amministrazione assicura l'accettazione dei documenti informatici inviati ai suoi uffici tramite i suddetti mezzi quando prodotti in uno dei formati riportati nel Manuale di conservazione.

In tutti gli altri casi, laddove il documento inviato o consegnato all'amministrazione sia prodotto in formati tali da non consentirne una corretta gestione, ne verrà data comunicazione al mittente richiedendo contestualmente la ripetizione dell'invio in uno dei formati indicati nell'elenco o in altro formato concordato. In ogni caso i documenti elettronici inviati o consegnati dovranno essere privi di elementi attivi, tra cui macro e campi variabili.

Gli operatori di protocollo effettuano la scansione dei documenti pervenuti in formato analogico e ne sottoscrivono la dichiarazione di conformità all'originale (v. *infra* 3.1).

I documenti dopo la protocollazione sono assegnati alle competenti UOR. Gli originali cartacei – in attesa di una definizione regolamentare per la conservazione sostitutiva – vengono altresì conservati nell’archivio corrente delle U.O. assegnatarie.

Nella modulistica e nel sito istituzionale si evidenzia che la pec è la modalità ordinaria di invio di istanze e dichiarazioni e che l’indirizzo da utilizzare è esclusivamente quello istituzionale pavia@pv.legalmail.camcom.it o quello del Registro imprese per le istanze di competenza, mentre le caselle di posta ordinaria o di pec degli uffici devono essere limitate alle richieste di informazioni e alle comunicazioni informali.

Nei casi in cui il responsabile dell’ufficio valuti che l’istanza pervenuta alla casella mail dell’ufficio sia formalmente idonea ad avviare un procedimento, provvede a inoltrarla alla casella di p.e.c. istituzionale per la protocollazione.

2.9 Documenti cartacei in arrivo

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

Tipologia di corrispondenza	Trattamento
Corrispondenza riportante la dicitura “Riservato” o “Personale” o corrispondenza valutata come tale	- la busta non è aperta - sono apposti i timbri di accettazione - è trasmessa all’interessato
Corrispondenza di ordinaria amministrazione riguardante procedimenti per i quali sono stati individuate le U.O.R. competenti	- la busta è aperta - sono apposti i timbri di accettazione - si procede all’assegnazione
Corrispondenza di non ordinaria amministrazione; corrispondenza riguardante procedimenti per i quali non è stata individuata la U.O.R. competente; richieste di accesso; segnalazioni ed esposti	La documentazione viene sottoposta al Segretario Generale per l’assegnazione (vale anche per la documentazione informatica)

Eventuali fax che arrivassero dall’esterno, anche da Pubbliche Amministrazioni, verranno protocollati, se leggibili e se è presente nel documento il mittente. Ma – in base all’art. 47 Codice Amministrazione Digitale - la trasmissione a mezzo fax tra Pubbliche Amministrazioni non è ammessa, a tal proposito il Responsabile nelle comunicazioni di risposta farà presente che le successive comunicazioni dovranno pervenire tramite PEC.

Per quanto riguarda gli altri casi, laddove l’Ente non abbia previsto specifiche diverse modalità per la ricezione delle istanze e la normativa non preveda una forma particolare per la notificazione degli atti amministrativi, il fax è idoneo a far decorrere termini perentori, non è pertanto necessario che sia seguito l’invio della ricezione del documento originale (art. 43, comma 6 del dpr. 445/2000).

2.10 Posta elettronica

La Camera ha attivato una casella di PEC istituzionale riservata alla trasmissione e ricezione di documenti informatici e alla loro registrazione di protocollo, iscritta presso l'Indice delle pubbliche amministrazioni e delle aree organizzative omogenee. Anche la casella istituzionale del Registro Imprese è abilitata alla protocollazione in entrata e in uscita dei documenti di competenza.

Altre caselle di PEC possono essere rese operative per singole UOR; la Camera ha attivato le caselle di PEC elencate nell'allegato 18.

In caso di ricezione di messaggi su una casella di posta ordinaria, il RPA valuta se richiedere al mittente un nuovo invio alla casella istituzionale di posta elettronica tramite PEC, via fax, o altra forma di spedizione tradizionale. Quando non sia possibile ottenere immediatamente una diversa trasmissione, ma il RPA ritenga comunque opportuno protocollare il messaggio, dovrà essere rispettata la procedura descritta nell'allegato 19.

Per quanto attiene la ricezione di documenti da parte di altre Pubbliche Amministrazioni, ai fini della verifica della provenienza la validità è data:

- a) dalla sottoscrizione con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
- b) ovvero dalla segnatura di protocollo;
- c) ovvero dalla possibilità di accertarne altrimenti la provenienza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente o dalle regole tecniche di cui all'articolo 71 del C.A.D.;
- d) ovvero dalla trasmissione attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

In calce al testo dei messaggi di posta elettronica in uscita viene inserito automaticamente il testo riportato nell'allegato 19.2.

2.11 Consegna a mano

La corrispondenza può essere ricevuta per consegna diretta da parte del mittente o di suo incaricato.

2.12 Tipologie di documenti soggetti a registrazione particolare

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti già soggetti a registrazione particolare della Camera indicati nell'allegato 12, per i quali si applicano le modalità di trattamento ivi riportate.

I documenti soggetti a registrazione particolare sono organizzati in serie e devono avere caratteristiche di omogeneità per tipologia, con oggetto specifico predeterminato e con identica classificazione.

Ogni registrazione deve riportare i dati identificativi di ciascun atto (autore, destinatario, oggetto, data) non modificabili e il numero di serie progressivo e annuale, non modificabile.

2.13 Elenco delle banche dati che contengono le registrazioni particolari

Nell'allegato 24 è riportato l'elenco delle banche dati che conservano le registrazioni particolari, il fornitore o il soggetto incaricato della gestione tecnica delle stesse e della responsabilità di salvataggio periodico e della conservazione delle copie.

Sezione 3 - La descrizione dei flussi documentali

3.1 Procedure per la ricezione dei documenti in arrivo: acquisizione

I documenti in formato analogico in arrivo devono pervenire all'Ufficio Protocollo, preposto all'apertura della corrispondenza, negli orari stabiliti e comunque negli orari di apertura al pubblico, in modo da garantire l'efficienza della registrazione. Nel caso in cui la documentazione pervenga o sia consegnata ad altre UOR, queste ultime la inoltrano tempestivamente all'Ufficio Protocollo per la necessaria protocollazione.

L'Ufficio Protocollo procede a una prima verifica delle buste pervenute, per individuare eventuale corrispondenza non di competenza dell'Ente. Qualora si riscontri l'erronea ricezione di corrispondenza, l'Ufficio protocollo provvede a riconsegnarla alle Poste.

Nel caso in cui pervenga erroneamente ad un Ufficio documentazione sulla quale lo stesso non abbia competenza, il responsabile ne dà notizia all'ufficio protocollo che provvederà a riassegnare i documenti all'ufficio competente.

Nel caso in cui la CCIAA riceva documentazione indirizzata ad altra amministrazione, l'ufficio assegnatario o l'ufficio protocollo - in virtù del principio di leale collaborazione tra amministrazione e privati - provvede a inviare al mittente un messaggio contenente l'indicazione del recapito corretto, se individuabile. Nel caso in cui non sia possibile individuare l'amministrazione competente si provvede a ritrasmettere al mittente quanto ricevuto.

Le buste o le ricevute, ove necessario (posta pervenuta a mezzo raccomandata, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno ecc.), sono allegate ai documenti.

La corrispondenza in arrivo va protocollata di norma nel medesimo giorno lavorativo di ricezione presso l'Ufficio Protocollo; qualora la corrispondenza pervenga all'Ufficio Protocollo oltre le ore 12,00 la protocollazione potrà avvenire nel giorno lavorativo successivo.

E' fatto salvo quanto previsto per i casi di protocollo differito (v. par. 3.6).

Presso gli uffici che effettuano la protocollazione è attivata la scansione dei documenti cartacei in arrivo ed in partenza.

La **scansione** dei documenti analogici e l'apposizione della certificazione di conformità si articola nelle seguenti fasi:

- scansione del documento analogico ed ottenimento di un file PDF;
- redazione dell'attestazione di conformità del documento informatico al documento analogico da cui è tratto, generata nell'ambito del sistema di gestione documentale;
- apposizione della firma digitale al documento così ottenuto.

È a carico dell'operatore la verifica visiva della corrispondenza in termini di contenuti tra il documento originale analogico e il documento scansionato.

Effettuata l'acquisizione del documento, il sistema di gestione documentale produce un documento in formato PDF/A di contenuto identico, ma con l'aggiunta in ultima pagina dell'attestazione di conformità con l'evidenza del pubblico ufficiale che sottoscrive con firma digitale.

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

Il documento informatico così prodotto viene inserito come documento in ingresso nel sistema di gestione documentale con l'attribuzione dei metadati minimi obbligatori tra cui

l'impronta del documento che viene generata in automatico dal sistema, secondo quanto indicato dalla regole tecniche.

Le tipologie documentarie non soggette a scansione sono indicate nell'allegato 26.

Qualora un documento di posta in entrata sia accompagnato da un valore (contanti, assegni, marche, ecc.) la documentazione deve pervenire, unitamente al valore, all'Ufficio Protocollo. Per l'arrivo e la protocollazione del documento si fa riferimento alla già esposta procedura relativa al protocollo in entrata.

L'Ufficio Protocollo provvede a compilare apposito registro e consegna il valore - unitamente alla documentazione - all'Ufficio Provveditorato, che firma per ricevuta.

Il Provveditorato trasmette poi il documento all'ufficio competente.

La corrispondenza non viene aperta dall'Ufficio Protocollo nei seguenti casi:

- a) quando dalla busta si evince che si tratta di offerta relativa a gara (vedi paragrafo successivo);
- b) quando la corrispondenza riporta indicazioni quali "riservata", "personale", o simili; in tal caso si segue la procedura descritta nell'allegato 21 (*Casi particolari nella registrazione di protocollo*);
- c) quando si tratti di corrispondenza pervenuta nell'ambito di procedimenti per cui la normativa prevede iter di protocollazione particolari.

Per l'esercizio delle funzioni di competenza la posta è esaminata dal RSGD o suo delegato.

Qualora l'Ufficio protocollo e coloro che sono abilitati alla protocollazione riscontrino anomalie riguardo alla corretta redazione e sottoscrizione del documento in arrivo, o in caso di assenza di allegati dichiarati nel testo, procedono alla protocollazione, segnalando le anomalie riscontrate alla UOR assegnataria.

Nell'ambito di determinati flussi documentali i canali telematici a disposizione dell'Ente, tramite l'utilizzo di applicativi particolari, consentono la protocollazione automatica della corrispondenza in arrivo.

3.2 Corrispondenza relativa procedure di gara

Nei casi indicati dal paragrafo precedente, quarto capoverso, lett. a) la corrispondenza dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una procedura di gara per la fornitura di beni e servizi o per l'esecuzione di lavori non viene aperta, ma viene protocollata chiusa in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data e ora di registrazione direttamente sulla busta (plico o simili) che viene scansionata.

Aperta la busta, il RPA provvede a riportare il numero di protocollo e la data di registrazione già assegnati al documento, conservando la busta come allegato e inserisce la scansione del documento nel relativo fascicolo.

Per evitare ritardi e garantire una più efficiente gestione delle procedure relative allo svolgimento delle gare, i vari settori ed uffici provvedono a comunicare all'Ufficio Protocollo l'indizione e la scadenza di gare e offerte.

Quando è possibile, specie nei casi di gare o in quelli in cui è prevedibile l'arrivo di una considerevole mole di documenti, si evita di fissare la scadenza per la consegna nella giornata di venerdì; per gli altri giorni si fissa entro le ore 12.00.

3.3 Registrazione di un documento in arrivo

Il registro di protocollo è gestito mediante l'applicativo di gestione documentale dell'Ente. Le caratteristiche funzionali e il manuale operativo aggiornato alla versione in uso sono reperibili attraverso le indicazioni riportate nell'allegato 23.

La registrazione del documento in arrivo avviene attraverso l'assegnazione dei seguenti elementi:

- a) data di registrazione
- b) numero di protocollo
- c) mittente
- d) oggetto
- e) classificazione
- f) impronta e file del documento (quando viene protocollato un documento informatico)
- g) scansione del documento se su supporto cartaceo e relativi allegati, ad eccezione delle tipologie indicate nell'allegato 26.

3.4 Smistamento e assegnazione di competenza

Attraverso l'assegnazione è individuata l'UOR cui spetta per competenza il trattamento di un determinato procedimento o affare a cui è connesso il documento in arrivo. Attraverso l'assegnazione vengono anche individuate eventuali UOR cui i documenti vanno assegnati, ~~in~~ ~~copia~~, per conoscenza.

Questa operazione è effettuata dall'Ufficio Protocollo ed è registrata dal sistema di gestione informatica dei documenti.

Per quanto riguarda la corrispondenza di non ordinaria amministrazione, la corrispondenza riguardante procedimenti per i quali non è stata individuata la U.O.R. competente, le richieste di accesso le segnalazioni e gli esposti, la documentazione viene sottoposta al Segretario Generale per l'assegnazione.

L'UOR ha notizia dell'arrivo della posta ad esso indirizzata tramite il sistema di gestione documentale.

Il Responsabile UOR, attraverso l'utilizzo dell'applicativo, potrà:

- visualizzare gli estremi e il contenuto del documento;
- visualizzare gli eventuali allegati;
- segnalare all'Ufficio Protocollo la necessità di modificare l'assegnazione, sentito il Dirigente competente.

Il Responsabile della competente UO valuta se assegnare a sé o ad altri collaboratori il documento per la sua gestione, comprese le operazioni di fascicolazione.

Qualora la struttura assegnataria ravvisi un errore di attribuzione tramite l'applicazione ne rifiuta l'assegnazione aggiungendo una nota affinché ne rimanga traccia nel sistema. Gli operatori di protocollo possono riassegnare il documento ad altra struttura di competenza sentito il Dirigente competente.

E' possibile aggiungere altri uffici in conoscenza ad un documento assegnato. L'aggiunta di uffici assegnatari "in conoscenza" è ammessa per soli documenti "non riservati". Dalle funzioni di assegnazione del documento si possono selezionare gli uffici tra l'elenco dei possibili assegnatari per conoscenza selezionandoli dall'organigramma dell'Ente.

3.5 Documenti afferenti a più affari o procedimenti amministrativi

Il documento che riguarda diversi procedimenti gestiti da più UOR è assegnato alla struttura individuata dal Segretario Generale, e in conoscenza alle altre UOR che provvederanno all'inserimento nei rispettivi fascicoli.

3.6 Protocollo differito

Qualora dalla mancata registrazione a protocollo del documento nel medesimo giorno lavorativo di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (concorsi, gare, appalti), con motivato provvedimento del RSGD – su richiesta del responsabile della competente UOR - si differiscono i termini di registrazione a protocollo.

Per differimento dei termini di registrazione si intende il provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione a protocollo deve comunque essere effettuata.

3.7 Rilascio di ricevute

Qualora un documento analogico sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, gli uffici che effettuano la protocollazione sono autorizzati a fotocoprire gratuitamente la prima pagina del documento ancora non protocollato, e ad apporvi timbro d'arrivo e sigla dell'operatore. Dal giorno lavorativo successivo a quello della consegna è possibile rivolgersi all'Ufficio Protocollo per conoscere il numero di protocollo assegnato al documento.

Qualora lo permettano le esigenze di servizio, la protocollazione può avvenire contestualmente, e in tal caso viene rilasciata una ricevuta in cui figura anche la registrazione di protocollo.

Nel caso di documenti provenienti da un indirizzo di PEC alla casella di PEC istituzionale, la notifica al mittente dell'avvenuta ricezione è assicurata dal sistema di posta elettronica.

3.8 Copie

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

- a) copie informatiche di originali analogici: consistenti nella scansione di ogni singola unità documentale pervenuta in via analogica. Il documento così acquisito dovrà essere certificato conforme all'originale.
- b) copie analogiche di originali informatici: stampa dei documenti informatici da inviare ai cittadini sprovvisti di domicilio digitale con l'indicazione del nominativo del soggetto che ha formato il documento, ai sensi dell'art. 3, d. lgs. n. 39/1993.
- c) duplicati informatici: prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

Le copie di cui al punto b) per quanto attiene i documenti in partenza sono stampate dopo aver generato il documento in formato PDF con timbratura di protocollo prodotta ai sensi dell'art. 3 bis del CAD.

3.9 Procedure per la formazione e spedizione di documenti in partenza

Per la corrispondenza in uscita la UOR competente predispone la documentazione da spedire, ai sensi di quanto specificato ai paragrafi 2.5 e 2.6 (Documenti in partenza; Redazione del documento in partenza).

La UOR provvede tramite il personale abilitato all'utilizzo del programma di gestione documentale, alla classificazione sottoscrizione, ovvero all'inoltro della bozza al responsabile

firmatario (se diverso dal soggetto che ha predisposto il documento); quindi il sistema provvede alla protocollazione del documento in partenza e lo inoltra per la spedizione.

Il sistema consente anche l'invio di riscontri o richieste di pareri su istanze pervenute e acquisite nel sistema di gestione documentale; tramite tal funzione ("contributo esterno") il sistema consente l'automatica fascicolazione del documento in uscita, fermo restando che il responsabile UOR dovrà valutare caso per caso se necessario provvedere comunque alla sottoscrizione.

La spedizione dei documenti può avvenire per mezzo del servizio postale (lettera semplice, raccomandata, posta prioritaria, posta celere, etc.), per mezzo di corrieri o via fax per i documenti analogici, ove consentito.

La scelta del mezzo di trasmissione più opportuno, quando non espressamente indicata dalla normativa vigente, spetta al responsabile della UOR.

3.10 Spedizione plurima di documenti in partenza

È consentito attribuire un unico numero di protocollo a più documenti identici in partenza, nel caso di molteplici destinatari, acquisendo con mezzi informatici la lista dei destinatari che dovrà quindi comparire tra gli allegati del documento.

3.11 Casi particolari

Per la trattazione della diversa casistica di corrispondenza in arrivo e in partenza vedi allegato 21 – Casi Particolari.

Sezione 4 – Applicativo per la gestione documentale

4.1 Il sistema di protocollo informatico

Il sistema di gestione documentale permette di gestire all'interno dell'applicazione i processi relativi a procedimenti amministrativi connessi alle tipologie dei documenti in entrata e in uscita, come previsto dalla normativa in vigore, comprese le operazioni di registrazione, di segnatura e di classificazione.

Il sistema informatico a supporto del servizio realizzato e fornito da Infocamere Scpa nell'ambito dei rapporti in essere con l'Amministrazione, possiede le seguenti componenti:

- Protocollazione. È l'insieme delle funzionalità orientate all'operazione di protocollazione e alla gestione dei registri di protocollazione. È possibile protocollare solo mediante acquisizione del documento principale e degli eventuali allegati, nel rispetto della normativa vigente. Al momento della protocollazione, la segnatura viene apposta o associata al documento, in modo non più modificabile.
- Gestione dei documenti in bozza. L'applicativo prevede una modalità particolare per gestire la lavorazione dei documenti in bozza di una pratica costituita da un documento principale e dai vari allegati, prima di procedere alla loro protocollazione.
- Gestione dei flussi di attività. È l'insieme degli strumenti a disposizione degli utenti e dei responsabili, che, opportunamente applicati a documenti o fascicoli, ne determinano le

responsabilità e le disposizioni di lavorazione all'interno delle UO. In particolare, per ciascun documento o fascicolo è possibile definire, tramite la tipologia di attività assegnata, la lavorazione richiesta al funzionario o all'ufficio.

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

- Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

Il sistema di protocollo informatico assicura l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti; inoltre assicura:

- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne l'identificazione;
- il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti;
- il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

Le registrazioni delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, nonché quelle relative al tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore sono protette da modifiche non autorizzate.

L'identificazione dei procedimenti amministrativi avviene attraverso la fascicolazione, che ha anche lo scopo di rappresentare in maniera funzionale le attività dell'Ente. Al fine di effettuare tutte le operazioni necessarie alla protocollazione, assegnazione, classificazione e fascicolazione ciascun utente ha accesso alle proprie e ad altre scrivanie virtuali in base al proprio ruolo nell'organizzazione, in maniera configurabile in base alle esigenze di ciascun ufficio.

I ruoli definiti per l'accesso all'applicazione sono indicati nel Manuale operativo dell'applicativo di gestione documentale.

4.2 Rilevanza giuridica ed elementi del protocollo

La registrazione di protocollo è atto di fede privilegiata: attesta cioè, fino a prova di falso, l'avvenuta ricezione/trasmissione di un documento e la data di tale evento.

L'associazione per il documento informatico, degli elementi della registrazione (ovvero la segnatura) costituisce attività certificatrice.

Il protocollo è composto da elementi obbligatori e da elementi gestionali.

La registrazione degli elementi obbligatori del protocollo è rilevante sul piano giuridico-probatorio mentre la registrazione degli elementi gestionali del protocollo è rilevante sul piano organizzativo.

La numerazione delle registrazioni di protocollo, unica e continua, ha cadenza annuale, si apre al 1° gennaio e si chiude al 31 dicembre di ogni anno; è progressiva per anno ed è composta da almeno sette cifre numeriche.

Il rapporto tra la numerazione di protocollo e i documenti è univoco: ogni numero individua un unico documento (e i suoi eventuali allegati) e ogni documento può recare un solo numero di protocollo.

4.3 Gli elementi del protocollo – Segnatura di protocollo

Ogni registrazione di protocollo contiene i seguenti elementi generati automaticamente dal sistema:

- 1) numero progressivo di protocollo;
- 2) data e ora di registrazione di protocollo;
- 3) codice identificativo dell'Amministrazione e dell'AOO, che per la Camera di Commercio di Pavia è unica.

Una volta effettuata la protocollazione, il sistema di gestione documentale associa al documento la segnatura di protocollo, generata nel rispetto dei criteri di cui all'art.20 delle regole tecniche contenute del DPCM 3.12.2013. Tra i dati di segnatura del protocollo figura anche il numero di identificativo assegnato al documento dal sistema di gestione documentale (Gedoc)

Inoltre il sistema richiede obbligatoriamente l'inserimento dei seguenti elementi, che vengono riportati nel file contenente i dati di Registrazione:

- mittente per i documenti ricevuti e il destinatario per i documenti in partenza;
- oggetto del documento che, in forma chiara e sintetica, deve esprimere ciò di cui si parla nel documento, e nel quale devono essere riportati tutti i dati utili per le successive ricerche
- eventuali allegati

Nell'inserimento dei dati relativi al mittente, destinatario ed oggetto, deve essere perseguito il fine della standardizzazione dei termini utilizzati al fine di consentirne la ricerca nel tempo, secondo quanto indicato nelle procedure operative (v. allegato 25).

4.4 Registrazione cosiddetta “a fronte”

Non può essere utilizzato lo stesso numero di protocollo per registrare un documento in risposta ad un documento in arrivo utilizzando la cosiddetta registrazione “a fronte”, neppure se questa viene effettuata nel medesimo giorno o nella medesima sessione di registrazione del documento in arrivo.

4.5 Annullamento e modifica di una registrazione di protocollo

L'annullamento e la modifica degli elementi del protocollo, ai sensi dell'art. 54 del DPR 445/2000, sono effettuate utilizzando una specifica procedura informatica di memorizzazione dei valori precedentemente assunti, nonché dell'autore della stessa modifica.

L'annullamento di una registrazione di protocollo avviene dietro richiesta scritta del responsabile della competente UOR, autorizzata dal RSGD.

Per indicare l'annullamento il sistema riporta una dicitura ed un segno in posizione sempre visibile e tale, comunque, da consentire in tutti i casi la lettura di tutte le informazioni precedentemente registrate.

Nel caso di modifiche il sistema effettua la tracciatura della data e dell'autore della modifica come indicato al punto 4.1. Sia i documenti annullati sia quelli modificati vengono evidenziati nel Registro giornaliero di protocollo.

4.6 Registro giornaliero e annuale di protocollo

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

Il salvataggio dei dati del Registro di Protocollo è eseguito dal sistema di gestione documentale fornito da Infocamere. Ai sensi dell'art. 7 comma 5 del DPCM 3 dicembre 2013, il RSGD o il suo vicario – attraverso la procedura automatizzata del sistema – di norma entro ciascuna giornata lavorativa, sottoscrive il registro giornaliero di protocollo e lo trasmette al sistema di conservazione documentale.

L'esito dell'invio e la notifica di effettiva conservazione è comunicato al sistema di gestione documentale mediante processi automatici.

Entro il 30 gennaio di ogni anno si provvede a trasmettere al sistema di conservazione le registrazioni del protocollo dell'anno precedente.

Considerando che successivamente alla generazione del registro giornaliero possono essere effettuate modifiche sui dati minimi di registrazione, nel registro annuale è riportato l'elenco di tutti i protocolli effettuati nell'anno e per ogni protocollo lo storico delle variazioni in termini di annullamento totale o parziale.

Il registro annuale, una volta generato, segue lo stesso flusso di quello giornaliero, con apposizione della firma qualificata e invio al sistema di conservazione dei documenti informatici.

L'esito dell'invio e la notifica di effettiva conservazione sono archiviati in automatico nel sistema.

4.7 Registro di protocollo di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico per effettuare le registrazioni di protocollo, ogni evento deve essere registrato su uno o più supporti alternativi (registri di emergenza). Su questi registri devono essere riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.

Nell'ipotesi in cui l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si dovesse protrarre per un periodo superiore alle ventiquattro ore, deve essere rilasciata, da parte del RSGD del suo vicario o delegati, specifica autorizzazione per l'uso del registro di emergenza. Il periodo

massimo di autorizzazione all'utilizzo del registro di emergenza è pari ad una settimana e in ogni caso devono essere riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione nel registro stesso.

Per ogni giornata in cui viene usato il registro di emergenza è riportato sul registro stesso il numero totale di operazioni registrate. La numerazione del protocollo riprende, al ripristino delle funzionalità del sistema informatico, dal numero successivo all'ultimo registrato prima dell'interruzione.

Sezione 5 - Classificazione e fascicolazione

5.1 Titolario di classificazione

Per titolare di classificazione si intende un quadro alfanumerico di riferimento per la protocollazione, l'archiviazione, la conservazione e l'individuazione dei documenti (allegato 9). Il titolare si ripartisce in categorie, le quali si suddividono in classi e sottoclassi.

Ogni classe o sottoclasse comprende un numero variabile di fascicoli, in relazione agli affari e ai procedimenti amministrativi trattati.

Il titolare di classificazione delle Camere di Commercio è stato elaborato da un apposito gruppo di lavoro costituito all'interno del Comitato Tecnico Scientifico degli Archivi delle Camere di Commercio che suggerisce gli aggiornamenti periodici.

5.2 Classificazione

Tutti i documenti sono soggetti a classificazione. Per i documenti in arrivo la classificazione avviene nel momento della registrazione di protocollo.

Per i documenti in uscita, gli atti interni e quelli soggetti a registrazione particolare, la classificazione viene attribuita dall'UOR che li produce o li registra.

Nel caso di documenti protocollati, la classificazione è associata al documento in modo esplicito. Per gli altri documenti è desunta dalla classificazione del fascicolo in cui vengono inseriti.

I documenti e i fascicoli possono ricevere una sola classificazione.

Qualora un documento in arrivo presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto da assegnare a più fascicoli, si segue la procedura indicata al par. 3.5.

5.3 Il fascicolo: individuazione e gestione

Quando un nuovo documento viene recapitato all'amministrazione, la UOR competente abilitata all'operazione di fascicolazione stabilisce, anche con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di gestione documentale, se il documento stesso sia ricollegato ad un affare o procedimento in corso, e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente, oppure se il documento si riferisca a un nuovo affare o procedimento, per cui sia necessario aprire un nuovo fascicolo.

Quando si verifica un errore nella assegnazione di un documento, la UOR può autonomamente effettuare la riassegnazione all'Ufficio competente.

L'operazione di apertura di un fascicolo comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- indice di classificazione, (cioè titolo e classe);
- numero del fascicolo e data di apertura (generati automaticamente dal sistema);
- oggetto del fascicolo; è necessario prestare particolare attenzione nell'individuazione di parole chiave che facilitino la ricerca; inoltre è opportuno evitare di individuare

l'oggetto del fascicolo con la stessa voce corrispondente alla classe/sottoclasse del titolare di classificazione, di cui il fascicolo dovrebbe costituire una ulteriore voce di dettaglio;

- ufficio competente;
- collocazione logica dei documenti informatici tramite l'eventuale creazione di un sottofascicolo.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento. La data di chiusura del fascicolo può coincidere con la data di conclusione giuridica del procedimento e, nel caso di fascicoli annuali, con la fine dell'anno di riferimento.

In caso di invio a conservazione di un fascicolo cartaceo il responsabile della competente UOR, alla chiusura dell'affare o del procedimento, e in ogni caso prima del versamento del fascicolo nell'archivio di deposito, verifica l'ordinamento e identifica le copie di atti già conservati in originale, le eventuali copie in sovrannumero dello stesso documento, la documentazione temporanea di lavoro (annotazioni, appunti, memorie ecc.) che possono essere eliminate.

Per i fascicoli creati in GEDOC il responsabile UOR monitora la corretta fascicolazione effettuata dall'ufficio e segnala tempestivamente all'ufficio Protocollo le eventuali anomalie riscontrate.

I documenti e i fascicoli sono archiviati sul sistema informatico ed inviati al sistema di conservazione sulla base delle regole stabilite nel Manuale di conservazione della CCIAA. Il Manuale stabilisce le tempistiche di conservazione e di scarto tenendo conto sia della normativa di riferimento sia dell'analisi interna effettuata dal RSGD congiuntamente con i responsabili UOR.

Nella procedura di fascicolazione si osservano le disposizioni del Codice della privacy in materia di trattamento di dati sensibili e giudiziari (cfr. anche Regolamento di cui all'allegato 38). Tutti i dipendenti che hanno accesso al sistema di gestione documentale hanno il dovere di osservare le norme in materia di riservatezza dei dati personali e di segreto d'ufficio.

5.4 Fascicoli del personale

Il fascicolo viene aperto al momento dell'assunzione e viene chiuso al momento in cui si verifica la cessazione del rapporto.

5.5 Il Piano di Fascicolazione

Il Piano di fascicolazione è approvato su proposta del RSGD dal Segretario Generale e costituisce uno strumento necessario a stabilire il sistema di gestione del patrimonio documentario con criteri di razionalità e funzionalità rispetto alle esigenze dell'Ente.

Il Piano stabilisce come organizzare fascicoli e serie che vengono prodotti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni con riferimento al titolare di classificazione. Quest'ultimo è necessariamente astratto e basato sulle funzioni del sistema camerale, mentre l'attività concreta e quotidiana dell'Ente si stratifica in documenti organizzati in fascicoli, aggregazioni che sono espressione di quanto si è effettivamente verificato.

Nel Piano di cui all'allegato 30 si ripercorre la struttura del titolare indicando le tipologie di fascicoli individuate nell'ambito dei titoli e delle classi.

Il Piano viene aggiornato annualmente tenendo conto delle esigenze segnalate dai responsabili UOR, i quali, in caso di apertura di nuove tipologie di fascicolo, ne devono farne segnalazione tempestivamente all'Ufficio Protocollo.

Sezione 6 – Accesso al sistema di gestione documentale e organizzazione dell'archivio

6.1 Accesso

Il sistema di gestione documentale è organizzato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto di accesso (artt. 22 e ss. Legge sul procedimento e D. Lgs. n. 33/2013 s.m.i.) e protezione dei dati personali (D. Lgs. n. 196/2003). In particolare, ciascun dipendente può accedere soltanto alle informazioni, ai documenti e ai fascicoli presenti nel sistema, la cui consultazione sia relativa a procedimenti e attività di propria competenza, ovvero secondo la posizione che riveste all'interno del funzionigramma della Camera.

Ciascun dipendente è in possesso di credenziali di accesso, in modo da creare un'associazione univoca tra identità fisica e identità digitale.

Il sistema di gestione documentale consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse di sistema per ciascun utente o gruppi di utenti, permettendo altresì di tracciare tutte le operazioni svolte individuandone all'occorrenza l'autore.

I profili di accesso al sistema sono suddivisi secondo le seguenti categorie:

- Segretario Generale, Dirigente, Responsabile della gestione documentale e relativo vicario, segreteria di Presidenza, e operatori di protocollo: hanno la visibilità completa di tutti gli oggetti documentali del sistema, quali: schede, documenti, allegati, fascicoli, registri, etc.
- Utenti: hanno la visibilità per competenza o per conoscenza delle schede documentali e dei fascicoli relativi alla U.O. di appartenenza secondo il funzionigramma.

Gli utenti con il profilo di Responsabile Ufficio hanno la funzione di assegnare a sé o ad altri utenti facenti parte della propria U.O. i documenti tramite la funzione di scrivania.

Al fine di consentire la massima flessibilità nel funzionigramma sono indicati con tale profilo – oltre all'effettivo responsabile dell'ufficio/procedimento – anche uno o più collaboratori, i quali, in caso di assenza o di impedimento del responsabile, hanno il compito di curare l'assegnazione della corrispondenza e di garantire la corretta ed efficiente gestione dei flussi documentali.

Accesso esterno. - L'eventuale accesso alla documentazione da parte di utenti esterni è disciplinato dalla normativa vigente. L'accesso diretto alla documentazione avviene tramite il sito istituzionale - sezione "Amministrazione trasparente", nonché tramite le sezioni dedicate del sito istituzionale, con riguardo ai procedimenti nei confronti degli interessati, in relazione all'utilizzo di specifici servizi on line.

La possibilità di aprire il sistema di gestione documentale all'accesso esterno, fuori dai casi sopra descritti può essere realizzato sulla base di determinazione del Segretario Generale mediante l'impiego di sistemi sicuri di identificazione ed autenticazione e la profilazione di utenze nominali dedicate.

Agli utenti esterni riconosciuti ed abilitati alla consultazione dei dati propri detenuti dall'ente sono fornite le informazioni necessarie per accedere a detti documenti amministrativi.

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

Il diritto di accesso di cui all'artt. 22 e ss. Della L. 241/1990 s.m.i. avviene con le modalità e definite nell'allegato 35 del presente Manuale

6.2 Archivio corrente

Per la documentazione analogica presso ogni UOR è costituito un archivio corrente contenente le pratiche in corso di trattazione o di interesse diretto per lo svolgimento delle attività. I documenti che compongono l'archivio corrente restano collocati presso ogni UOR, per la parte di propria responsabilità e competenza, fino al momento del loro trasferimento nell'archivio di deposito.

Tutti i fascicoli e procedimenti chiusi da almeno cinque anni devono essere di norma trasferiti all'archivio di deposito, salvo diverse esigenze delle UOR.

Le UOR sono tenute alla corretta gestione e conservazione dei documenti che compongono l'archivio corrente di propria pertinenza, nel rispetto delle procedure adottate nel Manuale di conservazione dei documenti (v. l'allegato n. 7) Per la parte di documentazione gestita, in particolare, ogni responsabile deve:

- assicurare la conservazione e la custodia dei documenti e dei fascicoli;
- verificare che tutti i documenti che costituiscono l'archivio corrente siano classificati secondo quanto previsto dal Titolario di classificazione utilizzato dall'Ente;
- monitorare la corretta fascicolazione, secondo le indicazioni fornite nel Piano di Fascicolazione dell'Ente, coordinandosi con servizio di gestione documentale come indicato al punto 5.5.

Il modello di verbale di versamento all'Ufficio protocollo relativamente alla documentazione analogica è riportato nell'allegato 34.

6.3 Archivio di deposito e conservazione digitale dei documenti

L'archivio della Camera comprende anche i documenti e i fascicoli informatici prodotti e/o gestiti mediante le risorse tecniche e i dati disponibili presso la Camera, ovvero gestiti attraverso l'utilizzo di applicazioni e servizi esterni di hosting e gestione di documenti e banche dati.

Le attività previste per l'archiviazione e conservazione digitale dei documenti devono essere conformi alla normativa vigente e, in particolare, alle Regole contenute nel DPR 3.12.2013, in modo da tutelare i requisiti di efficacia giuridica dei documenti stessi.

Il Segretario Generale, in qualità di responsabile della conservazione, delega lo svolgimento del processo di conservazione o di parte di esso ad uno o più soggetti esterni di specifica competenza ed esperienza. Tale delega è formalizzata, esplicitando chiaramente il contenuto della stessa, ed in particolare le specifiche funzioni e competenze affidate al delegato. La conservazione è affidata mediante contratto o convenzione che preveda l'obbligo del rispetto del Manuale di conservazione dell'Ente. Il soggetto esterno a cui è affidato il processo di conservazione assume il ruolo di responsabile del trattamento dei dati come previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali.

6.4 Inventariazione e valorizzazione dell'Archivio

La Camera si impegna a riordinare la documentazione e a redigere e aggiornare l'inventario definitivo e altri mezzi di corredo. Inoltre si impegna a:

- gestire la consultazione;
- conservare, tutelare e, se necessario, restaurare la documentazione;
- promuovere e valorizzare l'archivio, anche attraverso la realizzazione di ricerche e studi, esposizioni, cataloghi, organizzazione di eventi seminariali.

6.5 Versamento e movimentazione dei fascicoli

I responsabili delle UOR conferiscono all'archivio di deposito i fascicoli cartacei delle pratiche chiuse, secondo il piano di trasferimento concordato con il RSGD, compatibilmente con gli spazi disponibili.

La consultazione dei documenti dell'archivio di deposito, relativamente ad affari non riservati, è ammessa solo per il personale dell'Ente per esigenze di servizio, fatto salvo in ogni caso quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accesso ai documenti amministrativi e di consultazione per scopi di studio degli archivi correnti e di deposito.

La procedura per il trasferimento e la movimentazione dei fascicoli nell'archivio di deposito è descritta nell'allegato 8.

6.6 Selezione dei documenti

La selezione è l'operazione con la quale vengono individuate le unità archivistiche da destinare alla conservazione permanente o da avviare allo scarto.

L'elenco dei documenti di cui si propone lo scarto viene sottoscritto dal Segretario Generale e inviato alla Soprintendenza archivistica per l'autorizzazione.

Una volta ricevuta l'autorizzazione, i documenti possono essere distrutti.

La selezione deve comunque essere effettuata prima del passaggio dei fascicoli alla sezione separata dell'Archivio storico.

Per effettuare la selezione si utilizza il massimario di conservazione o scarto (v. allegato 10), elaborato da un apposito gruppo di lavoro costituito all'interno del Comitato Tecnico Scientifico degli Archivi delle Camere di Commercio.

Per la documentazione confluita nel sistema di gestione documentale si rimanda al Manuale di Conservazione (All. 7)

Sezione 7 - Sicurezza relativa alla gestione dei documenti informatici

7.1 Requisiti di sicurezza del sistema di protocollo informatico

Il Piano della Sicurezza informatica relativo alla formazione, gestione, trasmissione, interscambio e archiviazione elettronica dei documenti (All.15 al presente Manuale) viene predisposto dall'Ente e per il suo aggiornamento si procede a un monitoraggio annuale.

Le misure di sicurezza garantiscono che:

- le informazioni e i dati siano disponibili, integri e protetti secondo il loro livello di riservatezza;
- per i documenti sia assicurata l'autenticità, la non ripudiabilità, la validità nel tempo;
- gli atti, i documenti e i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base all'evoluzione tecnologica, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengano custoditi in



modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta e della gestione.