



86100 Campobasso - Via Ugo Petrella, 1

## **MANUALE DI GESTIONE PER LA TENUTA ED IL FUNZIONAMENTO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO**

## RIFERIMENTI NORMATIVI

- DPR 445 del 28/12/2000 - Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- DPCM del 31/10/2000 - regole tecniche per il protocollo informatico
- Circolare AIPA n.28 del 07/05/2001 - Standard, modalità di trasmissione, formato e a definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati
- Circolare AIPA n.31 del 21/06/2001 - Requisiti minimi di sicurezza dei sistemi operativi disponibili commercialmente
- Deliberazione AIPA N. 51/2000 - Regole tecniche in materia di formazione e conservazione di documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 18, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513.
- Deliberazione AIPA N. 42/2001 - Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali - articolo 6, commi 1 e 2, del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.
- Direttiva PCM del 28 ottobre 1999
- Direttiva PCM del 21 dicembre 2001
- Direttiva PCM del 6 dicembre 2002
- LEGGE 241/90 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- nuovo Codice della Digitalizzazione per la Pubblica Amministrazione emanato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con DECRETO LEGISLATIVO del 30 dicembre 2010 , n. 235 **"Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'Amministrazione Digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69. (11G0002)**

## PARTE PRIMA - DEFINIZIONI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

Per la gestione del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi ed al fine di ottemperare a quanto previsto dal DPR 445/2000, l'Azienda ha adottato il sistema informatico URBI, gestito da Zucchetti Molise S.r.l.

L'introduzione delle tecnologie informatiche nell'ambito della tenuta del Protocollo ha introdotto un cambiamento che coinvolge l'intero assetto organizzativo aziendale.

L'utilizzo del software URBI rende possibile e facilita un'operatività che, pur restando centralizzata (Protocollo unico), consente, allo stesso tempo, l'intervento di più punti decentrati. La procedura informatizzata permette, infatti, ad uffici diversi, ubicati in luoghi anche distanti tra loro, di svolgere contemporaneamente lo stesso lavoro, senza sovrapposizioni, nel rispetto di determinati vincoli procedurali e consente l'immediata disponibilità all'interno dell'Azienda del documento registrato nel sistema.

**Con l'entrata in funzione del sistema di gestione informatica dei documenti sono eliminati tutti i sistemi e registri di protocollazione interna dei documenti diversi dal protocollo generale.**

Per il flusso documentale interno è operativo nel sistema URBI un registro, parallelo al protocollo informatico, con numerazione automatica e unica per tutta l'Azienda.

### **Art. 1 Ambito di applicazione**

1. Il presente manuale di gestione, adottato ai sensi dell'art. 5 del D.P.C.M. 31 ottobre 2000 descrive e disciplina le fasi operative del sistema per la gestione del protocollo informatico.

### **Art. 2 Definizioni**

Ai fini del presente manuale s'intende:

- **AZIENDA:** Azienda Sanitaria Regionale Molise
- **AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA:** un insieme di unità organizzative dall'Azienda accorpate nelle rispettive sedi operative di lavoro che presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato (art. 2, comma 1, lettera n, del D.P.C.M. 31 ottobre 2000). Una unità organizzativa associata ad una AOO è un utente dei servizi messi a disposizione dalla AOO stessa.
- **RESPONSABILE:** il responsabile della tenuta del protocollo informatico;
- **DOCUMENTO AMMINISTRATIVO:** ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
- **SEGNATURA DI PROTOCOLLO:** l'apposizione o l'associazione, all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso;
- **ASSEGNAZIONE:** l'operazione di individuazione della struttura e/o articolazione competente per la trattazione del procedimento amministrativo o affare, cui i documenti si riferiscono;
- **TESTO UNICO:** il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, pubblicato con DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

- **SERVIZIO:** il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, ai sensi dell'articolo 61, comma 1, del Testo Unico, inteso come attività di ricezione, spedizione, registrazione, classificazione e archiviazione della corrispondenza in entrata ed uscita.

## **PARTE SECONDA - DISPOSIZIONI GENERALI**

### ***Art. 3 Aree organizzative omogenee (A.O.O.)***

1. Il Testo Unico delle disposizioni in materia di documentazione amministrativa (DPR 445 del 28 dicembre 2000), art. 50, c. 4, dispone che ciascun'Amministrazione individui *"nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse"*.

2. Per la gestione dei documenti, l'amministrazione adotta un modello organizzativo di tipo distribuito istituendo al suo interno un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO).

All'interno dell'AOO il sistema di protocollazione è unico. Nell' AOO è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

3. L' Area Organizzativa Omogenea (A.O.O.), è pertanto un insieme definito di Unità Organizzative Responsabili, che usufruiscono in modo omogeneo e coordinato del comune servizio per la gestione dei flussi documentali

L'AOO Aziendale, a seguito dell'accreditamento all'Indice delle Amministrazioni Pubbliche (Codice IPA Amministrazione a\_cb), come dettato da DPCM 31/10/2000, è stata identificata con codice ASREM.

4. Le finalità che si prefigge l'AOO sono le seguenti:

- riduzione della frammentazione degli uffici di protocollo, e quindi ottimizzazione e riqualificazione dell'uso delle risorse;
- potenziamento delle capacità di accesso e ricerca alle informazioni e ai documenti stessi;
- migliore circolazione di informazioni e documenti tra gli uffici;
- maggiore trasparenza, grazie ad un più razionale accesso alla documentazione amministrativa da parte dei soggetti interessati;

### ***Art. 4 Servizio per la tenuta del protocollo informatico***

Per la gestione unica e coordinata dei documenti, l'ASReM costituisce un'unica Area Organizzativa Omogenea, dotata di un solo sistema informatico di protocollazione dei documenti in entrata ed in uscita e di protocollazione dei documenti interni.

1. Nell'ambito della propria organizzazione, la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 61, comma 1, del testo unico, afferisce **all'Unità Operativa**

**Affari Generali.** A detta Unità Operativa sono ricondotti i compiti di cui all'articolo 61, comma 3, del Testo unico.

2. Il responsabile di tale Unità Operativa, in possesso dei requisiti di cui all'art. 61, comma 2 del testo unico svolge le funzioni di Responsabile del Servizio di Protocollo Informatico Unico per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi (d'ora in poi "Servizio") e i compiti di cui all'art. 4 del DPCM 31 ottobre 2000.

3. Nei casi di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile, il titolare individua il proprio sostituto. Per la gestione dei documenti è adottato un modello organizzativo di tipo decentrato che prevede la partecipazione attiva di più strutture, ognuno delle quali è abilitato a svolgere esclusivamente le operazioni di propria competenza.

4. Al Servizio, in particolare, sono assegnati i compiti di cui all'art. 61, comma 3, del DPR 445/2000:

- a) attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b) provvedere, in coordinamento con il personale del Sistema Informativo Aziendale e gli operatori della Società Zucchetti Molise S.r.l., affinché la funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate nel più breve tempo possibile;
- c) garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo e di gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- d) autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- e) vigilare sull'osservanza delle disposizioni del presente regolamento da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

**Il Servizio è articolato in un nucleo centrale di protocollo, dislocato presso la sede legale ASReM, e nei seguenti nuclei periferici di protocollo salvo ulteriori nuclei che l'amministrazione riterrà opportuno abilitare:**

1. DISTRETTO SANITARIO DI AGNONE
2. DISTRETTO SANITARIO DI BOIANO/RICCIA
3. DISTRETTO SANITARIO DI CAMPOBASSO
4. DISTRETTO SANITARIO DI ISERNIA
5. DISTRETTO SANITARIO DI LARINO
6. DISTRETTO SANITARIO DI TERMOLI
7. DISTRETTO SANITARIO DI VENAFRO
8. DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE DI CAMPOBASSO

#### ***Art. 5 Il Responsabile del Servizio di Protocollo Informatico Unico***

1. Al Responsabile del Servizio di Protocollo Informatico Unico sono assegnati i seguenti compiti:

- a) definire i profili di autorizzazione (livelli di competenza) per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico, distinguendo tra abilitazioni all'inserimento ed abilitazioni alla modifica delle informazioni, fra abilitazioni alla ricezione delle assegnazioni ed abilitazioni alla consultazione;

- b) vigilare sulla correttezza e l'efficacia delle procedure e delle attività di ricezione e/o produzione,
- c) autorizzare e validare operazioni straordinarie sul sistema (es.: ripristino dopo interruzioni, autorizzazioni di accesso, modifiche dei dati e dei contenuti, ecc.), ed accedere al sistema con i diritti che sono stati riservati alla propria struttura ed alle mansioni di propria competenza;
- d) autorizzare, previa motivazione, in casi eccezionali e con l'osservanza di rigide procedure, le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- e) autorizzare, previa motivazione, il ricorso alla protocollazione differita, verificando che la stessa venga effettuata nel più rigoroso rispetto delle norme e delle procedure;
- f) organizzare, coordinare e dirigere il sistema, che comprende: la registrazione a protocollo e la classificazione dei documenti, lo smistamento e l'assegnazione dei documenti alle Unità Organizzative Responsabili sulla scorta dell'*Organigramma e Funzionigramma Aziendale*;
- g) normalizzare le procedure afferenti le attività di competenza e predisporre la relativa modulistica;
- h) sovrintendere all'osservanza delle disposizioni del presente manuale da parte degli Operatori;
- i) revisionare periodicamente e proporre modifiche del presente Regolamento ogni volta che ne ravvisi la necessità per adeguamento normativo, esigenze amministrative e/o opportunità organizzativo/funzionali.

#### **Art. 6 Nuclei periferici di protocollo**

Ai Nuclei di Protocollo periferici, la cui responsabilità è affidata ai Dirigenti Amministrativi dei Distretti/dipartimenti sopra elencati, sono assegnati i seguenti compiti:

- a) garantire che le operazioni di registrazione in arrivo e partenza, di segnatura e di digitalizzazione fisica dei documenti, si svolgano nel rispetto della normativa vigente e del presente regolamento;
- b) **autorizzare**, previa motivazione, eventuali **modifiche** sulle registrazioni effettuate, vigilando che le stesse avvengano nel più rigoroso rispetto delle norme e delle procedure;
- c) richiedere al Responsabile del Servizio di Protocollo Informatico Unico l'**autorizzazione** motivata ad effettuare, in casi eccezionali e con l'osservanza di rigide procedure, le operazioni di **annullamento** delle registrazioni di protocollo;
- d) disporre, in caso di necessità, l'utilizzo del protocollo differito, previa segnalazione e nulla osta del Responsabile del Servizio di Protocollo Informatico Unico;
- e) autorizzare, motivare e validare l'utilizzo del registro cartaceo sostitutivo di emergenza, vigilando che detto utilizzo avvenga nel più rigoroso rispetto delle norme e delle procedure;
- f) mantenere i necessari collegamenti operativi con il Responsabile per tutte le problematiche afferenti l'organizzazione e la gestione del Servizio di Protocollo Informatico Unico.

Rimane a cura del Responsabile del Servizio di Protocollo Informatico Unico la supervisione e il coordinamento delle attività di protocollo informatico, e garantisce, d'intesa con i competenti servizi tecnici del Sistema Informatico Aziendale e della Zucchetti Molise, le seguenti attività:

- a) controllo delle funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività o comunque entro il più breve tempo possibile;
- b) adeguatezza tecnica degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo.

- c) sentiti i responsabili delle diverse articolazioni aziendali, attribuzione a ciascun utente dei livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura informatica di gestione documentale, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione, all'inserimento e alla modifica dei dati registrati;
- d) partecipazione alla redazione dei Manuali di gestione e loro periodico aggiornamento

#### ***Art. 7 Unicità del protocollo informatico***

1. Il protocollo informatico è unico per tutta l'ASReM. Il protocollo informatico ha effetti probatori dell'avvenuto ricevimento o spedizione di un documento.
2. La sequenza numerica per l'attribuzione del numero di protocollo è distinta nei seguenti registri informatici, automaticamente rinnovati ad ogni anno solare (art 57 D.P.R. 445/2000):
  - Registro del Protocollo in Arrivo e Partenza;
  - Registro del Protocollo Interno, unico aziendale.
3. Il protocollo gestito con il sistema informatico deve in particolare:
  - a) garantire la sicurezza e l'integrità dei dati;
  - b) garantire la corretta e puntuale registrazione dei documenti in entrata, in uscita e della corrispondenza interna;
  - c) consentire, in condizioni di sicurezza, e nel rispetto della normativa, in particolare della L. 241/90 e del D. Lgs. 196/03 e s.m.i., l'accesso da parte di soggetti autorizzati;
  - d) consentire il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
  - e) fornire informazioni statistiche sul flusso documentale anche in rapporto all'attività degli uffici.

#### ***Art. 8 Regime di protocollazione***

1. Sono individuati tre tipologie di documenti:
  - b) **Documenti in arrivo:** si intendono i documenti che l'ASReM acquisisce da terzi nell'esercizio delle proprie funzioni ed inviati da soggetti terzi;
  - c) **Documenti in uscita:** si intendono i documenti in partenza prodotti dall' ASReM nell'esercizio delle proprie funzioni ed inviati ad altre Amministrazioni e /o a privati.
  - d) **Documenti interni:** s'intendono i documenti scambiati tra le strutture o articolazioni dell'ASReM nell'esercizio delle proprie funzioni. Si distinguono in:
    - documenti di preminente carattere informativo;
    - documenti di preminente rilevanza giuridico probatoria.

#### ***Art. 9 Ricezione dei documenti***

1. I documenti possono pervenire all'A.O.D. attraverso:
  - il servizio postale;
  - la consegna diretta da parte dell'utente;

- gli apparecchi telefax;
  - la posta elettronica certificata;
  - a mezzo corriere
  - la consegna diretta da parte dell'ufficiale giudiziario
  - posta elettronica.
2. I documenti consegnati direttamente alle strutture o articolazioni dell'ASReM, ricevuti con apparecchi telefax, se sono soggetti a registrazione di protocollo, devono essere fatti pervenire, a cura del personale che li riceve e nell'arco della stessa giornata o, se non possibile, nei tempi utili più brevi delle 24 ore successive, alla A.O.O. o ai Nuclei Periferici di Protocollazione.

#### **Art. 10 Il Protocollo**

1. Il numero di protocollo è quello con cui il documento in arrivo od in partenza è annotato sul registro di protocollo. L'apposizione del numero di protocollo sul documento attribuisce valore giuridico allo stesso.
2. **Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti ed inviati sono effettuate, di regola, in giornata e comunque non oltre le quarantotto ore.**
3. La protocollazione, se non possibile nei predetti termini deve essere autorizzata, previa motivazione, dal Responsabile del Servizio di Protocollo Informatico Unico o dai Dirigenti Amministrativi dei Distretti/dipartimenti previa nulla osta del Responsabile del Servizio;
4. Il trattamento dei dati effettuato con l'operazione di protocollo deve avvenire nel rispetto della normativa sulla privacy. Gli addetti al protocollo sono nominati "incaricati del trattamento".

#### **Art. 11 Tutela dei dati personali**

1. L'ASReM, titolare dei dati di protocollo e dei dati personali - comuni, sanitari, sensibili e/o giudiziari - contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza, dà attuazione al dettato del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.
2. Relativamente agli adempimenti esterni, l'amministrazione è organizzata per garantire che i certificati ed i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite;
3. Inoltre, l'ASReM, in caso di accesso diretto ai propri archivi, rilascia apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente



4. In relazione alla protezione dei dati personali trattati al proprio interno l'amministrazione dichiara di aver ottemperato a quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196, con particolare riferimento:
- al principio di necessità nel trattamento dei dati;
  - al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato;
  - alle modalità del trattamento e ai requisiti dei dati;
  - all'informativa fornita agli interessati ed al relativo consenso quando dovuto;
  - alla nomina degli incaricati del trattamento, per gruppo o individualmente;
  - alle misure minime di sicurezza.

#### ***Art. 12 Protocollo differito***

Nei casi di temporaneo carico di lavoro eccezionale (ad esempio, nel caso di ricezione di un consistente numero di domande di partecipazione ad una procedura concorsuale o d'impreviste riduzioni del personale addetto alla registrazione), tale da non consentire la registrazione in entrata ed uscita della corrispondenza nei tempi previsti dal precedente art. 10, le registrazioni possono essere differite, previa autorizzazione motivata del Responsabile del Servizio di Protocollo Informatico Unico o dai Dirigenti Amministrativi dei Distretti/dipartimenti.

Il Responsabile del servizio individuerà i documenti da ammettere a registrazione differita specificandone le cause della stessa nonché il termine entro il quale la registrazione a protocollo va comunque effettuata.

#### ***Art. 13 Protocollo Urgente***

La richiesta di protocollare urgentemente un documento è collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario (gare, appalti, documentazione soggetta a scadenza, ecc.).

Solo in questo caso i dipendenti addetti alla registrazione si attivano garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività ed anticipatamente rispetto al termine previsto di 48 ore di cui all'Art. 10.

Tale procedura viene osservata sia per i documenti in arrivo che per quelli in partenza, raccomandando, per questi ultimi, che l'Unità amministrativa mittente specifichi con la dicitura "URGENTE", la priorità della spedizione rispetto al predetto termine **indicandone la motivazione**

#### ***Art. 14 Segnatura di protocollo***

1. La gestione della segnatura è regolamentata dall'Art.55 del DPR445/2000
2. La segnatura di protocollo è l'apposizione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.
3. La segnatura è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

4. Le informazioni minime previste per l'identificazione del documento sono:
  - a) l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4.
  - b) il progressivo di protocollo, secondo il formato disciplinato all'articolo 57;
  - c) la data di protocollo;
  - d) la sezione del protocollo (arrivo o partenza)

## PARTE TERZA - RICEZIONE DEI DOCUMENTI

### *Art. 15 Protocollo in entrata*

1. L'apertura e la protocollazione della corrispondenza in arrivo, con qualsiasi mezzo e su qualunque supporto di cui all'Art. 9 avviene presso la **A.O.O.** della struttura o articolazione aziendale cui è indirizzata e/o viene ricevuta.
2. Per ogni documento ricevuto dall'Amministrazione, è effettuata una registrazione di protocollo.
3. Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, ai sensi dell'art. 53, comma 3, del D.P.R. 445/2000.
4. Ciascuna registrazione di protocollo contiene dati obbligatori ed accessori.

I dati obbligatori, ai sensi dell'art. 53, comma 1, D.P.R. 445/2000, sono:

- numeri di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e non modificabile;
- mittente/i per i documenti ricevuti o destinatario/i per i documenti spediti;
- oggetto del documento registrato in forma non modificabile;

Sono accessori gli elementi che assicurano una migliore utilizzazione del documento sotto il profilo giuridico, gestionale ed archivistico. Essi possono essere:

- data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili devono essere **necessariamente indicati**;
- tipo di documento;
- numero degli allegati;
- mezzo di ricezione o di spedizione;
- annotazioni di registrazione
- ora di ricezione. In caso di procedure concorsuali deve essere necessariamente indicata;

5. La corrispondenza non deve essere aperta nei seguenti casi:
  - corrispondenza relativa **a procedure concorsuali** di cui al successivo art. 17;
  - corrispondenza la cui lettera di accompagnamento specifica che i dati contenuti sono di tipo sanitario;
  - corrispondenza indirizzata nominativamente o con la **dicitura "contiene dati sensibili/sanitari", "riservata", "personale"** o simili. Tale corrispondenza va inoltrata direttamente al destinatario e da questi valutata ai fini dell'eventuale registrazione al protocollo.

6. E' fatto comunque **assoluto divieto** ai dipendenti di indicare quale recapito, per l'invio di corrispondenza personale, quello dell'Azienda. I casi che dovessero verificarsi saranno di volta in volta valutati, anche ai fini di eventuali iniziative di carattere disciplinare.

***Art. 16 Rilascio di ricevute attestanti l'avvenuta ricezione e registrazione su richiesta***

1. Qualora sia richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'**avvenuta consegna** di un documento, gli uffici abilitati alla ricezione possono rilasciare una copia del primo foglio dopo avervi apposto un timbro con la data, l'ora di arrivo e la sigla dell'operatore. La copia del documento dovrà essere presentata dall'utente che fa richiesta della ricevuta. Gli uffici di protocollazione non sono autorizzati a fotocopiare i documenti ricevuti.
2. Su richiesta dell'interessato, l'ufficio esegue la registrazione e rilascia la ricevuta con gli estremi **avvenuta registrazione**. La stampa della ricevuta deve essere generata direttamente dal sistema di protocollazione al fine di utilizzare un unico modello di Ricevuta che permette di recuperare tutte le informazioni del protocollo (intestazione Ente, data, numero di registrazione, oggetto, corrispondenti, ecc.)

***Art. 17 Documenti inerenti procedure concorsuali***

1. Le offerte inerenti procedure concorsuali sono registrate al protocollo in busta chiusa, **osservando la procedura di urgenza come specificato nell'Art. 13**
2. Gli estremi di protocollo, contenenti l'orario di ricezione, sono riportati sulla busta medesima e nella registrazione nell'apposito campo **ORA RICEZIONE**. Unitamente alla documentazione inerente procedure concorsuali viene trasmessa alla Unità Operativa competente l'elenco riepilogativo della documentazione ricevuta.
3. Dopo l'apertura delle buste, effettuata da apposita commissione secondo la normativa vigente, sarà cura dell'ufficio istruttore della procedura concorsuale riportare gli estremi di protocollo su tutti i documenti in esse contenuti.
4. **Il Responsabile del procedimento amministrativo relativo ad una procedura concorsuale, comunica al Servizio protocollo la data e l'ora di scadenza della presentazione delle offerte.**

***Art. 18 Documenti ricevuti prima via fax e successivamente pervenuti in originale su supporto cartaceo***

Ai documenti ricevuti prima via fax e successivamente pervenuti in originale su supporto cartaceo, sono attribuiti lo stesso numero e la stessa data di protocollo assegnati ai predetti atti, già ricevuti via fax.

### **Art. 19 Documenti ricevuti a mezzo PEC**

La casella di Posta Elettronica Certificata, d'ora in poi PEC, è la casella attraverso la quale vengono ricevute le e-mail provenienti da altre caselle di PEC; queste dovranno essere protocollate. L'attività di presidio della casella di PEC è in carico all'Ufficio protocollo generale e dei nuclei di protocollo dislocati nei distretti e presso il Dipartimento di Prevenzione di Campobasso.

La protocollazione delle PEC in arrivo verrà gestita automaticamente dal Sistema Informativo URBI PA e-gov 2012.

Urbi scarica in automatico e pre-protocolla in ingresso le e-mail PEC trasmesse da altro Ente attraverso un protocollo Interoperabile (usa il file segnatura.xml).

Inoltre Urbi genera un file di Log di accettazione del proprio server PEC per la spedizione del messaggio (un solo Log per protocollo spedito) che controlla eventuali anomalie del server della posta in arrivo.

Le Pec configurate sul sistema informativo sono le seguenti:

asrem@pec.it

affarigenerali.asrem@pec.it

protocollo.asrem@pec.it

provveditorato.asrem@pec.it

dipartimento.prevenzione.asrem@pec.it

distretto.asrem.venafro@pec.it

distretto.asrem.larino@pec.it

distretto.asrem.bojano@pec.it

distretto.asrem.isernia@pec.it

distretto.asrem.termoli@pec.it

distretto.asrem.campobasso@pec.it

distretto.asrem.agnone@pec.it

Quotidianamente gli operatori preposti al protocollo nelle varie postazioni dovranno provvedere a scaricare le PEC ricevute sull'account attribuito al proprio ufficio e ad assegnarle agli uffici destinatari che le riceveranno nella TO DO LIST della posta in arrivo.

### **Art. 20 Lettere anonime**

Le lettere anonime, se contengono informazioni o dati di interesse per l'Azienda, sono registrate al protocollo. In tal caso nel campo mittente verrà riportata la dicitura "anonimo".

### **Art. 21 Corrispondenza riservata**

1. I documenti, quali ad esempio procedimenti disciplinari, lettere contenenti dati ultrasensibili, lettere anonime ecc., ai quali ogni Responsabile riterrà di conferire, di volta in volta, particolare carattere di

riservatezza, devono essere registrati al "protocollo informatico riservato" con modalità di accesso diverse da quelle ordinarie e sono esclusi dall'acquisizione digitale.

2. Ciò ovviamente non riguarda la generalità dei documenti contenenti dati personali, sensibili ed ultrasensibili, ma solamente quelli che, per particolari circostanze, richiederanno il carattere della riservatezza e non potranno essere accessibili in rete, pur mantenendo la numerazione cronologica del protocollo generale.
3. Solo gli operatori appositamente individuati dal Responsabile sono abilitati alle operazioni di registrazione, classificazione e conservazione di detti documenti.

#### **Art. 22 Acquisizione tramite scanner di documenti cartacei**

1. I documenti ricevuti su supporto cartaceo, di formato compatibile con lo scanner collegato alla postazione operatore, dopo le operazioni di registrazione e segnatura protocollo, devono essere acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner, **esclusi i documenti** di seguito elencati:
  - a) Comunicazioni con particolare carattere di riservatezza
  - b) Relazioni di contenuto sanitario o comunque contenenti dati sensibili, a corredo di lettere di **accompagnamento in prestampato disponibile presso gli uffici di protocollazione**, che verrà acquisita con lo scanner. Dette relazioni devono essere recapitate in busta chiusa (allegate alla nota da protocollare) con l'applicazione di un timbro o di una dicitura a mano contenenti la frase "**Documentazione sanitaria riservata**". Idem qualora non vengano inviate in busta chiusa. In mancanza di tale dicitura **non si accettano reclami**.
  - c) Plichi particolarmente voluminosi per i quali si acquisisce con lo scanner unicamente la lettera di accompagnamento, ove esistente (es. domande di partecipazioni a procedure concorsuali). In tal caso si dovrà specificare, sul sistema di protocollazione informatico, nel campo ANNOTAZIONI la dicitura "**Plico Allegato non acquisito digitalmente**"
  - d) Offerte inerenti gare d'appalto;
  - e) Documenti non di formato standard come planimetrie e simili

**Sarà comunque obbligatoria l'apposizione di una copia dell'etichetta di registrazione, anche sui documenti non acquisiti digitalmente sopra specificati**

2. Il processo di scansione si articola nelle seguenti fasi:
  - acquisizione delle immagini in modo tale che ad ogni documento, anche composto da più pagine, corrisponda un unico file
  - verifica della leggibilità delle immagini acquisite e della loro esatta corrispondenza con gli originali cartacei;
  - memorizzazione delle immagini, in modo non modificabile.
3. L'acquisizione tramite scanner non necessariamente deve essere contestuale alle operazioni di registrazione e segnatura. In caso di acquisizione successiva, i termini da rispettare sono comunque quelli previsti **all'art.10** (non oltre le 48 ore)

4. Le immagini dei documenti cartacei acquisite con lo scanner sono rese disponibili agli uffici destinatari, attraverso il sistema URBI immediatamente dopo l'operazione di scansione.
5. I documenti non acquisiti con lo scanner vengono trasmessi in originale al primo destinatario assegnato per competenza e responsabile del procedimento.

### **Art. 23 Acquisizione di documenti digitali**

I documenti ricevuti in formato digitale su supporto magnetico o memoria di massa esterno (penna USB, hard disk, ecc) dovranno essere importati dopo le operazioni di registrazione e segnatura protocollo. I file ricevuti possono essere di qualunque formato e dimensione.

### **Art. 24 Assegnazione corrispondenza**

1. La A.O.O. e i nuclei periferici che ricevono il documento, dopo la protocollazione e la scansione, trasmettono il documento per via telematica al Responsabile Dirigente della/e Unità Operativa/e di assegnazione. Qualora il documento riguardi la competenza di più uffici e sia imputabile a procedimenti diversi, il documento originale unitamente al documento on-line verrà assegnato alla U.O.C. indicata come principale destinatario – Responsabile del procedimento. Le altre strutture interessate riceveranno solo il file del documento on-line per via telematica.
2. I flussi di lavorazione dei documenti all'interno dell'Amministrazione seguono un iter ben definito e tracciabile dal sistema. Il Responsabile Dirigente a cui viene assegnato il documento per competenza gestirà su un proprio pannello di visualizzazione (TO DO LIST) i documenti assegnati e potrà quindi procedere ad eseguire uno tra i tre esiti possibili di seguito specificati:
  - **Accetta e Prendi in carico:** eseguendo il passo il sistema archiverà il documento e l'iter viene terminato;
  - **Ufficio Destinatario Errato** eseguendo il passo il documento tornerà direttamente nella TO DO LIST dell'utente di registrazione che provvederà, a seguito di una verifica dell'errore, ad assegnare correttamente il documento registrato;
  - **Assegna protocollo ad altro utente:** eseguendo il passo, l'utente SMISTATORE avrà accesso alla pianta organica visualizzando i soli utenti collegati al personale assegnato alla propria Unità operativa (UTENTI ASSEGNATARI) e potrà quindi smistare il documento ad uno o più utenti ASSEGNATARI.
3. L'assegnazione consentirà agli utenti ASSEGNATARI di visualizzare il documento nella propria TO DO LIST e di procedere eseguendo uno dei seguenti passi :
  1. **Accetta e Prendi in carico:** eseguendo il passo il sistema archiverà il documento e l'iter viene terminato
  2. **Rifuta Protocollo:** eseguendo il passo il documento tornerà direttamente nella TO DO LIST dell'utente SMISTATORE che provvederà, a seguito di una verifica dell'errore, ad assegnare correttamente il documento registrato;

Il passo di **Assegna protocollo ad altro utente** è consentito ai soli utenti Responsabili delle Unità Operative.

## **PARTE QUARTA - SPEDIZIONE DEI DOCUMENTI**

### ***Art. 25 Spedizione dei documenti***

1. La protocollazione dei documenti in uscita è eseguita dall'Area Organizzativa Omogenea (**A.O.O.**) o dai nuclei periferici che hanno prodotto il documento.
2. Dopo la protocollazione e la scansione, l'ufficio di spedizione situato presso l'A.O.O. o i nuclei periferici provvede a spedire i documenti, già imbustati e completi d'indirizzo ad opera dell'Unità Operativa mittente. I documenti da spedire con mezzo Raccomandata, dovranno essere corredati da un elenco prestampato disponibile presso gli uffici di protocollazione e dalla modulistica prevista da Poste Italiane opportunamente compilata.

### ***Art. 26 Documenti interni***

1. I documenti interni sono qui documenti formali scambiati tra le strutture o le articolazioni dell'Azienda.
2. I documenti interni, di norma vanno registrati nella sezione documenti interni, attiva all'interno del sistema URBI, con numerazione automatica ed unica per tutta l'Azienda. I documenti interni che si ricevono non devono essere riprotocollati come documento interno in arrivo in quanto è fondamentale che ogni documento abbia un solo ed unico codice identificativo. Pertanto, nel momento in cui si riceve un documento interno sarà necessario accedere alla TO DO LIST nella sezione "Registrazione Interno" ed eseguire la procedura di smistamento e presa in carico come prevista dall'**Art. 24** per l'assegnazione della corrispondenza arrivo/partenza.
3. A differenza dei documenti di protocollo generale, la registrazione dei documenti di posta interna non prevede, al momento, l'acquisizione digitale del documento. Non sarà quindi possibile visualizzare dal sistema informatico di registrazione URBI PA e-gov 2012 l'immagine correlata al protocollo registrato. Pertanto nell'oggetto andranno indicati con precisione gli elementi che consentano di individuare inequivocabilmente il contenuto del documento stesso..
4. La registrazione dei documenti interni è di competenza dell'Ufficio mittente.
5. I documenti interni, saranno soggetti alla registrazione nel protocollo informatico generale nel caso in cui assumono rilevanza ai fini dell'azione amministrativa, e di essi si vuole tenere traccia nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento cui si riferiscono, o comunque nei casi in cui il mittente ritiene necessario e/o utile procedere alla loro protocollazione.
6. Non sono in ogni caso soggette a protocollazione, invece, le comunicazioni informali tra le strutture ed articolazioni aziendali, con o senza documenti allegati e tutte quelle indicate nel successivo art. 27.
7. I documenti che sono indirizzati a Unità Operative interne e, anche solo per conoscenza, ad un corrispondente esterno alla struttura amministrativa, dovranno essere protocollati come posta esterna nel registro generale.