Manuale di gestione documentale



Ministero del lavoro e delle politiche sociali

2025

Indice

1.Generalità del documento 5
2.Introduzione 6
3.Scopo del documento e ambito di applicazione 7
4.Aggiornamento del Manuale 8
5.Contesto organizzativo 9
5.1 Area organizzativa omogenea e Unità organizzativa 9
5.2 Servizio per la gestione documentale e il protocollo informatico 9
5.3 Ruoli e responsabilità 10
5.3.1 Coordinatore della gestione documentale 11
5.3.2 Responsabile della gestione documentale 12
5.3.3 Responsabile della conservazione 12
6.Il sistema di protocollo e di gestione documentale 14
8.1 Ruoli applicativi 15
8.2 Criteri di abilitazione e di accesso al sistema di protocollo e di gestione documentale 16
7.Formazione dei documenti 17
7.1 Definizioni di base 17
7.2 Modalità di formazione dei documenti 19
7.3 Le copie del documento amministrativo informatico e analogico 21
7.4 La conservazione dei documenti originali analogici da cui sono tratte le copie informatiche 23
7.5 Formato dei documenti 24
7.6 Contenuto minimo dei documenti 24
7.7 Sottoscrizione dei documenti e criteri di utilizzo della firma digitale . 25
7.8 Verifica della firma digitale 26
8.Canali di trasmissione dei documenti 27
8.1 Web Services 27
8.2 La posta elettronica 28

8.3 L'Indice della PA (IPA) 29
9.Modello di gestione dei flussi documentali 29
9.1 Flussi documentali in entrata 30
9.2 Flussi documentali in uscita 30
9.3 Flussi documentali interni 31
11.4 Flussi di assegnazione dei documenti 32
10. Registrazione di protocollo 33
10.1 Unicità del protocollo 33
10.2 Segnatura di protocollo 34
10.3 Segnatura XML 35
10.4 Modalità di registrazione dei documenti 35
10.5 Protocollazione dei documenti contenenti dati sensibili 37
10.6 Protocollazione dei documenti riservati 38
10.7 Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo 39
10.8 Annullamento della registrazione di protocollo 39
10.9 Registro giornaliero di protocollo 41
10.10 Registro di emergenza 41
10.11 Casistiche e indicazioni operative 42
11. Classificazione e fascicolazione dei documenti 47
11.1 La classificazione 47
11.1.1 Titolario di classificazione 48
11.1.2 Modalità operative per la classificazione dei documenti 49
11.2 La fascicolazione 50
11.2.1 Il fascicolo 50
11.2.2 Tipologie di fascicolo 51
11.2.3 Piano di fascicolazione 52
11.2.4 Repertorio dei fascicoli e Segnatura archivistica 52
11.2.5 Modalità operative per la fascicolazione 53
11.3 Le serie documentarie 55
12. La Conservazione 56
12.1 L'Archivio: definizioni di base 56

12.2 Procedure di gestione dell'archivio di deposito e storico 57
12.3 Il Piano di conservazione..... 58
12.4 Selezione (scarto) della documentazione..... 59
13. Misure di sicurezza..... 60
13.1 Principi generali 60
13.2 Misure di sicurezza per la creazione e la gestione dei documenti ... 61
13.3 Misure di sicurezza per la trasmissione dei documenti informatici .. 62
13.4 Misure di sicurezza del sistema di protocollo e di gestione documentale 62
13.4.1 Criteri di accesso al sistema..... 63
13.4.2 Visibilità dei dati e dei documenti 64
13.4.3 Tutela dei dati sensibili e dei documenti riservati..... 64
13.4.4 Componente fisica 65
13.4.5 Funzioni di tracciamento e di monitoraggio 65
13.4.6 Manutenzione ordinaria ed aggiornamenti..... 65

1. Generalità del documento

Tabella 1 - Versioni del documento

Data	Intervento	Descrizione
12/2025	V. 1.0	Manuale di gestione documentale
	Redatto e Approvato da:	Dott.ssa Grazia Strano - Direttore Generale Direzione generale per le politiche del personale e i servizi generali - Coordinatore della gestione documentale

Tabella 2 - Elenco degli allegati

Allegati	Descrizione
Allegato 1	Acronimi e definizioni
Allegato 2	Decreto di adozione e approvazione del Manuale
Allegato 3	Responsabilità: Atti di nomina
Allegato 4	Organigramma
Allegato 5	Titolario di classificazione del Ministero
Allegato 6	Manuale di conservazione
Allegato 7	Sistema di Protocollo Informatico (manuale utenti)
Allegato 8	Riferimenti Normativi

2. Introduzione

Il Manuale di gestione documentale, adottato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali (di seguito "MLPS") ai sensi delle *Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* 2021 (di seguito "LL.GG. AgID"), descrive le modalità previste per la gestione dei documenti informatici, dei flussi documentali e degli archivi a livello di Ente, in conformità alla normativa vigente e al fine di garantire l'uniformità e il coordinamento delle attività di gestione documentale nelle DG/AOO istituite presso l'Amministrazione.

In particolare, il Manuale descrive:

- gli aspetti organizzativi della gestione documentale, quali:
    - le strutture organizzative, i ruoli e le responsabilità, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di documentazione amministrativa (D.P.R. 445/2000);
    - le modalità di utilizzo degli strumenti informatici a supporto della gestione documentale e le regole per la gestione delle utenze (abilitazioni/profilazioni, rilascio credenziali, regole di accesso);
    - i criteri e le regole operative previsti nelle attività di gestione documentale (protocollazione, flussi di assegnazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti);
- gli aspetti tecnici, quali:
    - le tipologie di formati previsti per i documenti informatici, secondo le possibili casistiche e gli specifici contesti operativi;
    - le procedure di valutazione periodica di interoperabilità dei formati per contrastare i rischi di obsolescenza;
- il protocollo informatico e le registrazioni particolari, quali:
    - le modalità di gestione operativa del protocollo informatico rispetto alle varie casistiche (protocollazione, esclusione dalla registrazione, registrazioni particolari);
    - le modalità di utilizzo del Registro di emergenza e procedure specifiche di recupero per l'inserimento a posteriori dei dati sul Registro Ufficiale di protocollo;

- l'identificazione dei metadati da associare alle varie tipologie di documenti;
- le modalità di istituzione e di utilizzo dei Registri particolari e dei Repertori interni;

- le attività di classificazione e di fascicolazione dei documenti, quali:
  - le modalità di formazione e gestione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche (serie documentarie);
  - i flussi di assegnazione dei documenti;
  - le modalità di utilizzo e di aggiornamento del Piano (o Titolario) di classificazione;
- le misure di sicurezza, quali:
  - le misure tecniche e organizzative adottate per garantire la sicurezza dei dati, dei documenti e dei sistemi informatici;
  - i criteri operativi per la tutela dei dati personali e dei documenti di carattere riservato;
  - le modalità per consentire la continuità operativa in caso di anomalie;
  - i piani di sicurezza da adottare in fase di emergenza.

3. Scopo del documento e ambito di applicazione

Il Manuale di gestione documentale è predisposto dal Coordinatore della gestione documentale, Direttore della Direzione generale per le politiche del personale e i servizi generali (Allegato 2).

Conformemente agli obblighi di trasparenza previsti dal d.lgs. 33/2013, art. 9, è pubblicato ed è disponibile nell'Area trasparenza del sito istituzionale del Ministero.

Il Manuale descrive le regole e le linee guida adottate dall'Amministrazione per le attività di gestione documentale (registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione), al fine di garantire il coordinamento e la corretta gestione dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi nelle DG/AOO istituite presso il MLPS ai sensi dell'art. 50 del D.P.R. 445/2000, nonché maggiore efficienza nell'azione amministrativa.

In particolare, nel Manuale sono descritte le modalità operative per la gestione del protocollo informatico, dei flussi di assegnazione per la classificazione e la

fascicolazione dei documenti, le procedure da adottarsi per garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza dei documenti.

Tali regole e procedure generali sono adottate da tutte le DG/AOO identificate all'interno del Ministero, ai sensi delle LL.GG. AgID. Inoltre, l'adozione e l'applicazione delle misure operative descritte nel presente Manuale non sono circoscritte agli Operatori di protocollo e agli Utenti documentali censiti all'interno del Protocollo Informatico, ma si estendono a tutto il personale del Ministero. A tal fine, del Manuale e dei documenti ad esso allegati, ne viene data ampia diffusione sia all'interno che all'esterno dell'Amministrazione.

4. Aggiornamento del Manuale

Il presente Manuale di gestione documentale può essere oggetto di modifica o di aggiornamento in caso di variazioni:

- nel modello organizzativo previsto per lo svolgimento delle attività di gestione documentale;
- nei processi documentali a supporto dell'attività amministrativa;
- negli applicativi adottati per la gestione informatica dei documenti.

In caso di modifica o di aggiornamento del Manuale, ne verrà redatta una nuova versione, della quale sarà data tempestiva comunicazione a tutte le DG/AOO e Divisioni/UO del Ministero, a cura del Coordinatore della gestione documentale.

Per la modifica o per l'aggiornamento degli allegati, invece, è prevista la sola revisione di questi ultimi, senza determinare la revisione complessiva del Manuale.

5. Contesto organizzativo

5.1 Area organizzativa omogenea e Unità organizzativa

L'Area organizzativa omogenea (AOO) è un insieme di strutture/Unità organizzative (UO) che usufruiscono di servizi comuni volti a garantire una gestione unica o coordinata dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le stesse.

Ai sensi dell'art. 50, c. 4 del TUDA, presso l'Amministrazione sono state identificate nelle Direzioni generali le AOO da considerare ai fini di una gestione unica o coordinata dei documenti e, nelle Divisioni interne alle stesse, le UO che responsabili di determinate funzioni, attività e competenze, nonché nella gestione di specifici procedimenti amministrativi.

5.2 Servizio per la gestione documentale e il protocollo informatico

Ai sensi dell'art. 61 del D.P.R. 445/2000 e delle LL.GG. AgID, in tutte le DG/AOO del Ministero è istituito il Servizio per la gestione documentale e il protocollo informatico, al quale è preposto un dirigente o funzionario in possesso di requisiti professionali tecnico-archivistici, identificato nel Responsabile della gestione documentale.

Di seguito il link a Indice PA:

https://www.indicepa.gov.it/ipa-portale/consultazione/indirizzo-sede/ricerca-ente/scheda-ente/20609/elenco-aree-organizzative-omogenee

Il Servizio è istituito al fine di:

- garantire che le operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e di gestione dei flussi documentali siano svolte nel rispetto della normativa vigente;
- garantire la corretta produzione e conservazione del Registro giornaliero di protocollo, incluse le sue copie;
- vigilare sulla corretta funzionalità del sistema di protocollo e, in caso di

guasti o indisponibilità, verificare che siano ripristinate entro ventiquattro (24) ore dal blocco o, comunque, nel più breve tempo possibile;

- garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione, fascicolazione e conservazione dei documenti;
- garantire la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato;
- consentire, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di tutela delle persone e dei dati personali;
- autorizzare le operazioni di annullamento del protocollo;
- vigilare sull'osservanza, da parte del personale autorizzato e degli incaricati, del corretto utilizzo del protocollo, in conformità alle disposizioni normative vigenti e alle indicazioni del presente Manuale.

5.3 Ruoli e responsabilità

Il Ministero, al fine di assicurare una gestione documentale uniforme, omogenea e conforme alla normativa, ha nominato le seguenti figure di responsabilità:

- Coordinatore della gestione documentale:

  Portale Trasparenza Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Decreto Dirigenziale n. 54 del 19 dicembre 2025 di nomina a Coordinatore della gestione documentale del Ministero del lavoro delle politiche sociali, per lo svolgimento dei compiti previsti dal D.P.R. 28 dicembre 200, n.445, nonché dalle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici"

- Responsabile della gestione documentale di ciascuna DG/AOO:

  https://www.indicepa.gov.it/ipa-portale/consultazione/indirizzo-sede/ricerca-ente/scheda-ente/20609/elenco-aree-organizzative-omogenee;

- Responsabile della conservazione:

  Portale Trasparenza Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Decreto

dirigenziale n. 55 del 22 dicembre 2025 di nomina a responsabile della conservazione dei documenti informatici per il Ministero del lavoro e delle politiche sociali

Oltre alle suddette responsabilità, riveste un ruolo particolare nell'ambito delle attività di gestione documentale il Responsabile della protezione dei dati personali, nominato ai sensi del Regolamento UE 679/2016, https://trasparenza.lavoro.gov.it/contenuto6_protezione-dei-dati-personali_746.html, il quale è chiamato ad esprimere pareri sulle modalità di trattamento dei dati gestiti nel sistema di protocollo e nel sistema di conservazione a norma utilizzato dal Ministero, con particolare attenzione alle misure di sicurezza adottate per garantire la tutela della riservatezza e dei dati personali.

5.3.1 Coordinatore della gestione documentale

Ai sensi delle LL.GG. AgID, il Coordinatore della gestione documentale:

- predispone il Manuale di gestione documentale dell'Ente e assicura l'adozione di criteri uniformi per la gestione informatica dei documenti, collaborando con i Responsabili della gestione documentale di ciascuna DG/AOO del Ministero;
- verifica l'avvenuta eliminazione dei protocolli di settore, dei protocolli multipli e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico previsto dal D.P.R. 445/2000;
- verifica periodicamente la rispondenza del Piano di classificazione ai procedimenti amministrativi e agli affari in essere, e procede al suo aggiornamento;
- predispone il Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti, prevedendo opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio in materia di protezione dei dati personali, di continuità operativa dei sistemi informativi, di obsolescenza tecnologica;

5.3.2 Responsabile della gestione documentale

Il Responsabile della gestione documentale è preposto al Servizio per la gestione documentale e il protocollo informatico istituito presso ciascuna DG/AOO del Ministero.

D'intesa con il Responsabile per la transizione digitale, nominato ai sensi dell'art.17 del CAD, Portale Trasparenza Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - RTD e acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali (nominato ai sensi degli artt. 37 e 39 del Regolamento UE 679/2016), predispone il Manuale di gestione documentale della DG/AOO di propria appartenenza, relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio e all'accesso ai documenti informatici, nel rispetto della normativa in materia e in coerenza con quanto previsto nel Manuale di conservazione.

Il Responsabile della gestione documentale della DG/AOO:

- garantisce la corretta attuazione delle regole di gestione documentale definite a livello di Ente;
- vigila sull'osservanza delle disposizioni vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- cura l'apertura, la gestione e la chiusura del Registro ufficiale di protocollo, dei Repertori interni e di eventuali registri particolari della DG/AOO;
- autorizza le operazioni di annullamento del protocollo e l'utilizzo del Registro di emergenza in caso di necessità;
- ai sensi del D.P.R. 445/2000, è responsabile delle attività e dei compiti attribuiti al Servizio descritto al par. 7.2 del presente Manuale.

5.3.3 Responsabile della conservazione

Il Responsabile della conservazione del Ministero opera secondo quanto previsto dall'art. 44, c. 1-quater, del CAD e dalle LL.GG. AgID. In particolare:

- definisce le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di

conservazione, in conformità alla normativa vigente, tenuto conto degli standard internazionali e delle specificità degli oggetti digitali da conservare (documenti informatici, aggregazioni e serie informatiche) e del sistema di gestione informatica dei documenti adottato;

- predispone il Manuale di conservazione e ne cura l'aggiornamento periodico in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici;
- gestisce la conformità del processo di conservazione alla normativa vigente;
- genera e sottoscrive il pacchetto di distribuzione con firma digitale o con firma elettronica qualificata, nei casi previsti dal Manuale di conservazione;
- effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- effettua la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque (5) anni, dell'integrità e della leggibilità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentali;
- adotta misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, ne dispone il trasferimento in sistemi idonei; adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati, al fine di garantire la conservazione e l'accesso nel tempo alla documentazione;
- provvede alla duplicazione o alla copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal Manuale di conservazione;
- assicura la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite;
- predispone le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;

- assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;
- provvede a versare i documenti informatici, le aggregazioni informatiche e gli archivi informatici, nonché gli strumenti che ne garantiscono la consultazione, all'Archivio centrale dello Stato, secondo le tempistiche fissate dall'art. 41, c. 1 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio*.

6. Il sistema di protocollo e di gestione documentale

Ai sensi dell'art. 56 del D.P.R. 445/2000, le operazioni necessarie e sufficienti per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti da parte dell'Amministrazione sono:

- le operazioni di **registrazione e segnatura di protocollo**,
- la **classificazione d'archivio** dei documenti,
- la **fascicolazione**.

Il sistema di protocollo e di gestione documentale in uso presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, dettagliato in Allegato 7, è conforme alla normativa vigente in materia e consente l'automazione dell'intero ciclo di vita dei documenti, a partire dalla ricezione/trasmissione e registrazione (in entrata, in uscita e interna), fino all'assegnazione, alla classificazione e alle successive attività di fascicolazione e di invio in conservazione (archiviazione).

Per la gestione della corrispondenza in entrata, in uscita e interna, il sistema garantisce la conformità alla normativa AgID sull'interoperabilità e, a tal fine, sono state integrate nel sistema le caselle di posta elettronica certificata (PEC) e ordinaria (PEO) utilizzate per la ricezione e la trasmissione dei protocolli. Oltre all'interoperabilità tramite PEC, il sistema consente anche l'interoperabilità tramite Servizi Web (Web Services), permettendo la cooperazione applicativa tra i sistemi delle PP.AA. e delle DG/AOO interne all'Amministrazione (per ulteriori dettagli si rimanda al par. 10 del presente Manuale).

Il Protocollo Informatico è progettato per fornire il servizio di protocollo e di gestione documentale in modalità multi-AOO, permettendo di gestire in modo separato:

- i flussi documentali in carico a ciascuna DG/AOO;
- i ruoli e i permessi applicativi associati agli Utenti/Operatori;
- altre specifiche funzionalità e configurazioni del sistema.

La responsabilità nella definizione e configurazione dei parametri di profilazione delle utenze nell'ambito di ciascuna DG/AOO è in carico agli utenti con il ruolo applicativo di Amministratore di AOO, i quali sono chiamati a identificare, in modo opportuno, la distribuzione dei ruoli e dei permessi applicativi da associare agli Utenti/Operatori. Gli Amministratori di AOO possono, inoltre, modificare le impostazioni di base della configurazione di sistema e creare nuovi ruoli applicativi configurando liberamente i rispettivi permessi, a seconda delle esigenze operative degli Utenti/Operatori, e con l'obiettivo di rappresentare efficacemente qualsiasi modello organizzativo previsto.

8.1 Ruoli applicativi

A supporto dei ruoli e delle responsabilità di cui sopra, nel sistema di protocollo e di gestione documentale sono identificati e associati agli utenti specifici ruoli applicativi. I ruoli, a loro volta, si articolano in un insieme di permessi applicativi che possono essere attivati o disattivati in funzione delle attività svolte dall'Utente/Operatore a cui il ruolo è assegnato, nonché in base alle necessità dell'Ufficio di appartenenza.

Di seguito si riporta un elenco esemplificativo dei ruoli e dei relativi permessi applicativi.

- **Amministratore di Ente**, in possesso di permessi applicativi per:
  - la definizione dell'Organigramma (creazione e gestione delle AOO, delle UO e degli Uffici);
  - l'implementazione a sistema dei ruoli applicativi da associare alle utenze;
  - l'implementazione del Titolario di classificazione;
  - l'abilitazione degli Utenti/Operatori al sistema di protocollo e di gestione documentale;
  - la configurazione delle Liste di competenza.
- **Amministratore di AOO**, possiede permessi applicativi per:

- la gestione della rispettiva porzione di Organigramma;
- la creazione e la gestione delle UO e degli Uffici afferenti alla DG/AOO di appartenenza;
- l'associazione degli Utenti/Operatori ai rispettivi Uffici di appartenenza;
- l'attribuzione e la profilazione dei permessi applicativi associati agli Utenti/Operatori;
- la gestione del Registro ufficiale di protocollo e dei Repertori interni;
- la configurazione delle Liste di competenza;
- la selezione dei fascicoli chiusi;
- l'implementazione del Catalogo dei procedimenti nel sistema.

- **Operatore di protocollo**, è un ruolo operativo con permessi applicativi per:
  - gestire la corrispondenza ed effettuare la protocollazione sul Registro ufficiale dei documenti in entrata, in uscita e interni;
  - registrare i documenti nei Repertori interni;
  - effettuare attività di ricerca dei documenti;
  - gestire i flussi di assegnazione dei documenti protocollati, in base delle indicazioni ricevute dai Responsabili della DG/AOO di appartenenza;
  - gestire le Rubriche dei corrispondenti e i Gruppi di indirizzi.
- **Utente documentale** è un ruolo operativo con permessi applicativi per:
  - effettuare attività di ricerca e consultare l'elenco dei documenti messi agli atti, nei limiti delle abilitazioni concesse;
  - sottoscrivere i documenti con firma digitale (se in possesso di poteri di firma);
  - gestire i flussi di assegnazione dei documenti e dei fascicoli;
  - classificare e fascicolare i documenti.

Come accennato precedentemente, in base alle specifiche esigenze del Ministero e delle DG/AOO che lo compongono, i permessi applicativi possono essere opportunamente profilati e associati a determinate ruoli utente.

8.2 Criteri di abilitazione e di accesso al sistema di protocollo e di gestione documentale

L'accesso al sistema avviene tramite login, utilizzando come credenziali di accesso l'identificativo univoco associato all'utente (UserID) e la password. Non è prevista la gestione di sessioni multiple mediante lo stesso UserID. Inoltre, l'accesso è configurato con un time-out che provvede a disconnettere automaticamente l'applicazione dopo 30 minuti di inattività dell'utente in sessione.

L'accesso alle funzionalità di sistema è determinato dal ruolo applicativo o dall'insieme dei ruoli applicativi associati a ciascun utente. Gli Utenti/Operatori, ad esempio, dispongono di autorizzazioni di accesso differenziate in base alle tipologie di operazioni stabilite dall'Ufficio di appartenenza. Quindi, nel caso in cui un Utente/Operatore appartenga a più Uffici, eventualmente con ruoli applicativi diversi, avrà la possibilità di selezionare l'Ufficio e il permesso con il quale accedere e operare.

Il sistema di profilazione degli utenti, in base alle rispettive competenze e responsabilità, è finalizzato a limitare l'accesso e le operazioni di gestione documentale alle sole attività necessarie, indispensabili e di competenza dell'Ufficio.

I criteri e le modalità per l'abilitazione all'accesso al sistema di Protocollo Informatico sono determinati dalle attività previste per ciascun utente. Le autorizzazioni all'accesso e la profilazione degli utenti sono costantemente aggiornate e assegnate dall'utente con il ruolo di Amministratore (di Ente), su indicazione del Dirigente Responsabile.

7. Formazione dei documenti

7.1 Definizioni di base

Si definisce:

- **Documento amministrativo** ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una PA e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale;

- **Documento informatico** ogni documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- **Documento amministrativo informatico** ogni rappresentazione, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di atti, anche interni, formati dalle PP.AA. o, comunque, da queste ultime utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
- **Documento elettronico** qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva.

Ai sensi della normativa vigente in materia, tutti i documenti amministrativi informatici in entrata, in uscita e interni al Ministero sono oggetto di registrazione nel sistema di protocollo e di gestione documentale.

Inoltre, in base ai flussi documentali di appartenenza e alla loro rilevanza intrinseca, i documenti si distinguono in:

- **Documento ricevuto/in entrata**, un qualsiasi documento proveniente da un diverso soggetto pubblico o privato, pervenuto presso il domicilio digitale (tramite PEC, PEO, Web Services) o il domicilio fisico del MLPS (tramite corriere, consegna a mano, servizi postali – posta convenzionale e raccomandata);
- **Documento inviato/in uscita**, un qualsiasi documento avente rilevanza informativa e/o giuridico-probatoria prodotto dalle Divisioni/UO nell'esercizio delle proprie funzioni, indirizzato a un soggetto esterno, pubblico o privato, e trasmesso dal MLPS al domicilio digitale/fisico associato del destinatario;
- **Documento di rilevanza esterna**, un qualsiasi documento ricevuto da o trasmesso ad un'altra DG/AOO del Ministero, o a un altro ente/soggetto;
- **Documento di rilevanza interna**, un qualsiasi documento scambiato tra Divisioni/UO all'interno della medesima DG/AOO, per la gestione di procedure e/o affari interni. Tali documenti possono avere carattere informativo o giuridico probatorio.

I documenti di rilevanza interna si distinguono, a loro volta, in:

- **Documenti interni di carattere informativo**, quali le memorie informali,

le note e gli appunti, le comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra Uffici, per i quali non è previsto l'obbligo di sottoscrizione e di protocollazione, ed è previsto lo scambio tramite PEO o mediante le Cartelle condivise nello share di rete.

- **Documenti interni di carattere giuridico-probatorio** che sono, di norma, i documenti che hanno rilevanza ai fini di un particolare processo o procedimento amministrativo. Per tali tipologie di documenti è prevista la registrazione interna sul Registro ufficiale di protocollo della DG/AOO e l'assegnazione agli Uffici di competenza, utilizzando le funzioni del sistema di Protocollo Informatico.

Rientrano in quest'ultima fattispecie anche i documenti indirizzati al singolo dipendente o inviati dallo stesso al Ministero, aventi carattere giuridico-probatorio poiché rilevanti per un processo, un procedimento amministrativo o un procedimento disciplinare. Tali documenti sono oggetto di protocollazione e possono essere inviati agli Uffici competenti anche mediante l'utilizzo della posta elettronica.

7.2 Modalità di formazione dei documenti

Le LL.GG. AgID identificano quattro modalità di formazione digitale dei documenti:

1. redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software (ad esempio un documento redatto tramite text editor, quale Word);
2. acquisizione di un documento informatico per via telematica (ad es. tramite PEC/PEO) o su supporto informatico (pendrive/USB), acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico (ad es. la scansione di un documento cartaceo in formato .pdf), acquisizione della copia informatica di un documento analogico (ad es. trascrivendo il contenuto del documento cartaceo in un documento Word);
3. memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici (ad es. un file di log) o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente (ad es. un modulo compilato online);
4. generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di

dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica (ad es. il Registro giornaliero di protocollo).

Tali modalità di formazione sono presenti nella maschera di profilazione del protocollo messa a disposizione dal sistema di gestione documentale~~,~~ e possono essere opportunamente selezionate in base alla specifica modalità di formazione del documento oggetto di registrazione.

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione, nello svolgimento delle proprie funzioni amministrative, sono destinati ad essere condivisi all'interno del Ministero o ad essere trasmessi all'esterno. A tal fine, per la formazione dei documenti sono previste specifiche policy, come riportato di seguito:

- ciascun documento deve trattare un unico argomento, che deve essere chiaramente indicato nell'Oggetto, in maniera sintetica ma esaustiva;
- i documenti contenenti dati sensibili devono essere contrassegnati come tali o riportare la dicitura "contiene dati sensibili" nell'Oggetto (nel caso di documentazione cartacea);
- si definisce "originale" il documento nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica, sia negli elementi sostanziali e formali, sia negli elementi di garanzia e di informazione sul mittente e sul destinatario;
- il documento deve essere redatto (ed eventualmente stampato) su carta intestata del Ministero, e dotato di firma;
- la sottoscrizione (o la sigla, per i documenti analogici) necessaria alla redazione e al perfezionamento giuridico del documento, deve essere apposta prima della sua protocollazione;
- a ciascun documento corrisponde un solo numero di protocollo;
- un documento può afferire a più fascicoli.

Per quanto riguarda le modalità di formazione del documento amministrativo cartaceo, questo può essere prodotto manualmente (ad es. una lettera scritta a mano su un foglio di carta A4) o con strumenti informatici (ad es. una lettera prodotta tramite un text editor e poi stampata su foglio A4).

Il documento cartaceo può essere convertito in documento informatico per essere riversato nel sistema di gestione documentale, tramite opportune

procedure. Le copie informatiche prodotte possono essere conservate in sostituzione dell'originale analogico solo nel rispetto dei principi e delle disposizioni di legge indicate nei seguenti paragrafi.

7.3 Le copie del documento amministrativo informatico e analogico

Per "copia di un documento" si intende la riproduzione di un documento originale attraverso processi e strumenti idonei ad assicurare la corrispondenza della copia rispetto al documento originale da cui è tratto.

La copia di un documento conserva la medesima efficacia probatoria del documento originario da cui è tratto solamente nel caso in cui la sua conformità sia attestata da un pubblico ufficiale o funzionario pubblico a ciò preposto (in tal caso si parla di copia conforme), oppure non sia espressamente disconosciuta in fase di giudizio.

Conformemente a quanto disposto dal CAD e dalle LL.GG. AgID, le copie informatiche si distinguono in:

- *Duplicato*, *copia* o *estratto* di un documento amministrativo informatico
  - il **duplicato informatico** è un documento amministrativo informatico ottenuto mediante la memorizzazione sullo stesso dispositivo, o su altri dispositivi, della stessa evidenza informatica nel medesimo formato o estensione del documento originale. Tale duplicato mantiene il valore giuridico del documento da cui è tratto se è ottenuto mediante la memorizzazione, nel medesimo formato o estensione, della sequenza binaria originaria;
  - la **copia di un documento informatico** è un documento il cui contenuto è il medesimo dell'originale da cui è tratto, ma la forma è diversa, ovvero è rappresentato con una diversa evidenza informatica e con un formato diverso (estensione);
  - l'**estratto** è un documento informatico con una diversa evidenza informatica rispetto all'originale da cui è tratto, poiché formato selezionando una parte/porzione del documento originale.

Le copie e gli estratti hanno lo stesso valore probatorio dell'originale da cui hanno tratto origine se la loro conformità non viene espressamente disconosciuta. Al fine di assicurare la stessa efficacia probatoria dell'originale (quindi una copia conforme), è necessario che la conformità della copia o dell'estratto sia attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

La conformità delle copie o degli estratti di documenti informatici può essere attestata mediante il raffronto di singoli documenti oppure mediante la certificazione di processo (nel caso in cui sia necessaria l'attestazione di conformità di nuclei voluminosi di documentazione). Soltanto il ricorso ad uno di questi metodi è in grado di assicurare la conformità del contenuto della copia informatica o dell'estratto rispetto al documento informatico originale. Resta comunque valido l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.

Per ulteriori dettagli sui requisiti previsti per la certificazione di processo si rimanda all'Allegato 3 alle LL.GG. AgID (*Certificazione di processo*).

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 23-bis, c. 2 del CAD, nel caso in cui non vi sia l'attestazione di un pubblico ufficiale, la conformità della copia o dell'estratto informatico è garantita mediante l'apposizione della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata, nonché del sigillo elettronico qualificato e avanzato da parte di chi effettua il raffronto dei documenti.

- *Copia per immagine* del documento amministrativo analogico

La **copia per immagine** su supporto informatico di un documento amministrativo analogico è la copia prodotta mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o, nel caso di esigenze di dematerializzazione massiva di documenti analogici, attraverso la certificazione di processo (disciplinata dall'Allegato 3 alle LL.GG. AgID, *Certificazione di processo*).

Un esempio di tali tipologie di copie sono i documenti in formato JPEG o PDF prodotti mediante scansione di documenti originali analogici.

La conformità della copia per immagine è garantita mediante:

- l'attestazione di un pubblico ufficiale o di un funzionario pubblico a ciò incaricato;
- la sottoscrizione con firma digitale, o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata o altro tipo di firma ai sensi dell'art. 20 c.1-bis del CAD, ovvero del sigillo elettronico qualificato o avanzato, valido ai sensi del Regolamento eIDAS, da parte del personale che effettua il raffronto;
- la certificazione di processo.

L'attestazione di conformità può essere inserita nel documento informatico

contenente la copia informatica oppure può essere prodotta come un documento separato (caratterizzato da un riferimento temporale e dall'impronta informatica della copia per immagine). In entrambi i casi, è necessario che l'attestazione di conformità sia sottoscritta con firma digitale o con firma elettronica qualificata o avanzata del notaio o del pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

Nell'eventualità in cui vi sia un numero elevato di copie conformi da generare dovuto a esigenze di dematerializzazione massiva di documenti analogici, è possibile assicurare in un'unica soluzione che i documenti informatici abbiano contenuto e forma identici a quelli dei documenti analogici da cui sono tratti, adottando la certificazione di processo in luogo del raffronto di ogni singolo documento. In tal caso, si deve fare riferimento alle disposizioni dell'Allegato 3 alle LL.GG. AgID per la corretta esecuzione del processo.

- *Copia informatica del documento analogico*

La **copia informatica di un documento analogico** è una copia avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratta, ma forma diversa.

Un esempio di tale tipologia di copia è un documento prodotto tramite un text editor (ad esempio Word), contenente la trascrizione del contenuto del documento originale analogico.

Per garantire la conformità di tali tipologie copie rispetto agli originali da cui sono tratte si applicano le medesime disposizioni previste per le copie per immagine di documenti amministrativi analogici sopradescritte.

7.4 La conservazione dei documenti originali analogici da cui sono tratte le copie informatiche

Permane l'obbligo di conservazione degli originali analogici da cui sono tratte le copie informatiche (siano esse copie per immagine o documenti informatici contenenti copia di atti pubblici, scritture private e documenti in genere, compresi gli atti e documenti amministrativi di ogni tipo formati in origine su supporto analogico) nel caso in cui:

- si tratti di documenti rientranti nelle categorie indicate nell'Allegato A al D.P.C.M. 21 marzo 2013, che individua i documenti originali non eliminabili,

quali ad esempio gli atti giudiziari e processuali per i venti (20) anni successivi alla loro formazione, i documenti aventi valore storico-artistico, i documenti storico-demaniali conservati negli archivi, ecc.;

- non sia opportunamente attestata la conformità delle copie informatiche rispetto ai documenti originali, secondo le disposizioni di legge sopradescritte.

7.5 Formato dei documenti

I documenti informatici vengono creati dal Ministero ricorrendo a formati conformi alla normativa (LL.GG. AgID, Allegato 2, *Formati di file e riversamento*), mediante strumenti e sistemi informatici messi a disposizione dal Ministero stesso, al fine di garantirne l'accessibilità, l'usabilità, la reperibilità e la conservazione nel tempo.

Indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, i documenti devono essere convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente, al fine di garantire l'immodificabilità del loro contenuto.

Il sistema di protocollo e gestione documentale ammette tutte le principali tipologie di formati tra i più diffusi presso la PA. Ai fini della protocollazione, il sistema è configurato per l'acquisizione di qualsiasi tipologia di file. In caso di acquisizione di file in formato diverso dal PDF, quali DOCX, DOC, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PPS, RTF, ODT, OTT, HTM, è prevista la conversione automatica del file nel formato PDF, per garantire l'immodificabilità del suo contenuto.

Gli allegati del protocollo sono invece mantenuti nel loro formato originario, a meno dei documenti acquisiti da scanner o dei file nei formati DOCX, DOC, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PPS, RTF, ODT, OTT, HTM, che possono essere convertiti in formato PDF in fase di acquisizione.

7.6 Contenuto minimo dei documenti

I documenti amministrativi, siano essi analogici o informatici, devono contenere un set minimo di informazioni. Tra queste, vi sono:

- la denominazione e il logo dell'Amministrazione;
- il Codice univoco dell'Amministrazione – Codice IPA, C.F. o P.IVA;
- l'indicazione completa della DG/AOO e della Divisione/UO che ha

prodotto il documento;

- l'indirizzo completo dell'Amministrazione (via, numero, CAP, città, provincia), obbligatorio in caso di documento analogico;
- il domicilio digitale (l'indirizzo di posta elettronica istituzionale);
- il riferimento al Responsabile unico del procedimento (RUP), dell'affare o della pratica;
- l'Oggetto del documento.

Possono essere aggiunte ulteriori informazioni, quali:

- il numero di telefono della DG/AOO e della Divisione/UO;
- la datazione topica (con il riferimento al luogo) e cronica del documento, espressa in giorno, mese, anno;
- il numero degli allegati, se presenti;
- il numero di protocollo, nel caso di documenti protocollati.

7.7 Sottoscrizione dei documenti e criteri di utilizzo della firma digitale

La sottoscrizione o l'apposizione di una sigla sui documenti prodotti dall'Amministrazione è necessaria alla redazione e al perfezionamento giuridico degli stessi, e deve essere apposta prima della loro protocollazione.

Per i documenti analogici, è prevista l'apposizione della sigla autografa dell'istruttore e la sottoscrizione autografa del RUP.

Per i documenti informatici è, invece, prevista la sottoscrizione digitale da parte dell'istruttore del documento (se in possesso della firma digitale) e del RUP, mediante un processo di firma conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

Per la sottoscrizione dei documenti amministrativi informatici, o di qualsiasi altro file digitale con valenza giuridico-probatoria, è previsto il ricorso alla firma digitale.

Per firma digitale si intende, ai sensi del d.lgs. 82/2005, integrato dal d.lgs. 235/2010 e dal d.lgs. n. 179/2016 (CAD), un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche che consentono al titolare di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico, o di un insieme di documenti informatici.

Tale tipologia di firma si basa su un certificato qualificato rilasciato da un'autorità di certificazione (Certification Authority) e su un dispositivo sicuro di firma (chiavetta USB e smartcard).

L'apposizione della firma digitale permette ad un documento di soddisfare i seguenti requisiti:

- il mantenimento dell'integrità e dell'immodificabilità del contenuto;
- la riservatezza e la validità giuridica del documento;
- il non ripudio del documento in fase di giudizio;
- l'identificazione univoca a certa dell'identità del firmatario del documento.

Per l'apposizione della firma digitale sui documenti informatici, il sistema di protocollo e di gestione documentale Folium mette a disposizione specifiche funzionalità che consentono di firmare i documenti presenti nei Fascicoli elettronici prima di essere sottoposti alla registrazione.

I formati di firma ammessi sono:

- **PAdES**, limitatamente ai file con estensione .pdf;
- **CAdES** per tutti i formati di file, i quali vengono convertiti in formato P7M.

L'Utente documentale può selezionare il formato di firma ritenuto più opportuno (in modalità omogenea per tipologia documentale) e procedere con la sottoscrizione digitale del documento operando direttamente all'interno del sistema di Protocollo Informatico. In caso di selezione del formato CAdES ("Firma Smartcard P7M"), il sistema manterrà all'interno del Fascicolo sia il documento nel suo formato originario, sia il documento sottoscritto e trasferito nel formato.p7m.

7.8 Verifica della firma digitale

Il sistema di Protocollo Informatico mette a disposizione specifiche funzionalità per verificare la validità del certificato qualificato associato alla firma digitale apposta sui documenti. Tali funzioni si attivano automaticamente in fase di acquisizione di un file firmato digitalmente, sia nella maschera di profilazione del protocollo, sia tra le funzionalità di gestione dei fascicoli elettronici.

In particolare, in fase di acquisizione del file del documento principale da

protocollare, il sistema esegue automaticamente la verifica della firma e ne rende visibile e disponibile il certificato ad essa associato. I dati del certificato vengono inoltre salvati, insieme al documento protocollato, all'interno del sistema per eventuali successive attività di verifica.

Nel caso di documenti in entrata tramite posta elettronica, tale verifica può essere effettuata prima di avviare il flusso di protocollazione, selezionando il messaggio di interesse e avviando la procedura di verifica firma.

Per i documenti sottoscritti operando all'interno del fascicolo elettronico, la funzione di verifica della firma si attiva a seguito della loro sottoscrizione.

Si ricorda, infine, che un documento sottoscritto con firma digitale qualificata, una volta protocollato, o trasmesso tramite PEC o inviato in conservazione, viene riconosciuto giuridicamente valido anche successivamente alla scadenza del certificato qualificato di firma, poiché la data di registrazione di protocollo, dell'invio tramite PEC o in conservazione rappresenta una forma di validazione temporale giuridicamente riconosciuta.

8. Canali di trasmissione dei documenti

Per la gestione dei flussi documentali in entrata, in uscita e interni, è previsto il ricorso a determinati canali di trasmissione, che variano in base alla tipologia di formato con il quale sono memorizzati i documenti. In particolare, per lo scambio dei documenti informatici è previsto il ricorso ai canali telematici quali la PEC, la PEO e i Web Services; per l'acquisizione e la trasmissione di documentazione in formato cartaceo si ricorre, invece, ai servizi postali o al corriere.

Il sistema di protocollo e di gestione documentale garantisce la conformità alla normativa sull'interoperabilità delle comunicazioni (Allegato 6 alle LL.GG. AgID, *Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati*), sia tramite PEC che tramite Web Services, come di seguito descritto.

8.1 Web Services

I Web Services (Servizi Web) sono un sistema software progettato per supportare l'interoperabilità tra i sistemi informativi, su una medesima rete oppure in un contesto distribuito, permettendo lo scambio interoperabile delle comunicazioni.

I messaggi scambiati tramite Web Services sono formattati secondo lo standard XML, sono inseriti in una "busta" (la più famosa è SOAP) e trasportati tramite i protocolli del Web (solitamente HTTP), da cui appunto il nome Web Service.
Nel sistema di protocollo, il mezzo di spedizione dei protocolli ricevuti o trasmessi tramite Web Services si definisce "SOAP Interoperabile".
Nel quadro riassuntivo presente nella Home page del sistema, l'Operatore di protocollo riceve notifica dei protocolli ricevuti e trasmessi tramite SOAP Interoperabile. Sono poi disponibili specifiche funzionalità per monitorare lo stato del trasferimento dei protocolli in uscita e in entrata nel menu "Protocollazione": "Code uscita" e "Code entrata".

8.2 La posta elettronica

In conformità alle disposizioni del CAD (artt. 6, 45, 47, 48), il ricorso ai mezzi telematici per lo scambio dei documenti e dei messaggi tra PP.AA. e con soggetti esterni (persone fisiche e giuridiche), è idoneo ad accertare la fonte di provenienza della corrispondenza e a soddisfare il requisito della forma scritta dei documenti. Pertanto, ai messaggi scambiati tramite posta elettronica certificata e posta elettronica ordinaria non deve seguire l'invio dei documenti originali (eventualmente in formato cartaceo).

La posta elettronica certificata è il principale canale telematico di comunicazione istituzionale, mentre la posta elettronica ordinaria viene utilizzata per lo scambio di documenti interni, per comunicazioni di carattere informale o nell'interazione con soggetti esterni sprovvisti di domicilio PEC.

Il ricorso alla PEC garantisce la validità giuridica delle comunicazioni, poiché prevede la gestione di ricevute con valenza legale che attestano l'avvenuta consegna e l'avvenuta ricezione dei messaggi, analogamente alla notificazione per mezzo posta.

In particolare, l'utilizzo della PEC consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione (per tale ragione, rappresenta una forma di validazione temporale);
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario, attestata dalla ricevuta di avvenuta consegna;
- cooperare, dal punto di vista applicativo, con le DG/AOO appartenenti al MLPS o con altre PP.AA. che dispongono di un sistema di protocollo

informatico conforme agli standard di interoperabilità previsti da AgID.

Data l'importanza delle ricevute PEC come strumenti di validazione giuridica delle trasmissioni, il sistema di protocollo ne consente la conservazione e la gestione automatica, allegandole automaticamente ai protocolli ricevuti e inviati tramite PEC. Sono inoltre disponibili specifiche funzionalità per la ricerca e il monitoraggio delle ricevute.

In caso di spedizione dei protocolli da caselle PEC verso caselle PEO, le ricevute di avvenuta consegna e ricezione non vengono generate, e i dati di riconoscimento del protocollo sono indicati nel file daticert.xml generato dal client PEC in uso presso l'Amministrazione. Nel file sono presenti i seguenti dati:

- indirizzo e-mail del mittente;
- indirizzo e-mail destinatario;
- Oggetto del messaggio, contenente il numero e la data del protocollo.

8.3 L'Indice della PA (IPA)

Il sistema di Protocollo Informatico mette a disposizione l'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA) tenuto da AgID, nel quale sono presenti tutti i domicili digitali associati alle PP.AA. e ai gestori di pubblici servizi.

Tale indice è integrato nel sistema di protocollo ed è accessibile dalla maschera di protocollazione, nella sezione relativa ai Mittenti/Destinatari, al fine di normalizzare e rendere più efficiente la gestione dei corrispondenti. L'IPA è, inoltre, utilizzabile per la gestione delle Rubriche e dei Gruppi di indirizzi.

9. Modello di gestione dei flussi documentali

Il modello organizzativo di gestione dei flussi documentali in entrata, in uscita e interni al Ministero è parzialmente accentrato, ovvero prevede una centralizzazione della gestione della corrispondenza in entrata e di registrazione in carico all'Ufficio/Servizio di protocollo istituito presso ciascuna DG/AOO.
Per la registrazione dei documenti interni e in uscita, al contrario, viene riconosciuta piena autonomia a tutte le Divisioni/UO che afferiscono alle DG/AOO del Ministero.

Di seguito vengono descritti i flussi documentali e le modalità operative previste per la loro lavorazione.

9.1 Flussi documentali in entrata

I documenti a valenza giuridico-probatoria trasmessi al Ministero da soggetti esterni (pubblici e privati) con qualsiasi mezzo telematico (PEC/PEO, Web Services) o tradizionale (servizi postali, corriere, telefax nel caso di privati cittadini), sono di norma recapitati all'Ufficio/Servizio di protocollo e di gestione documentale istituito presso ciascuna DG/AOO. Nel caso in cui siano recapitati ad altri Uffici, questi provvedono alla consegna o all'inoltro dei documenti (nel caso di ricezione tramite posta elettronica) a quest'ultimo.

Gli Uffici/Servizi di protocollo delle DG/AOO ricevono e protocollano sul Registro ufficiale i documenti in entrata, secondo le modalità descritte nel presente Manuale e nei Manuali operativi del sistema di Protocollo Informatico messi a disposizione (e costantemente aggiornati) sulla Intranet del Ministero, nelle sezioni "Servizi" e "Protocollo".

In caso di ricezione di documenti in formato cartaceo, in fase di protocollazione è prevista la scansione degli stessi e la consegna degli originali cartacei agli Uffici competenti.

In caso di incertezza sulla qualificazione dei documenti ricevuti, ai fini della protocollazione o della loro esclusione dalla registrazione, è possibile rivolgersi al Responsabile della gestione documentale preposto all'Ufficio/Servizio di protocollo per ricevere indicazioni.

Una volta effettuata la registrazione di protocollo, il processo di lavorazione dei documenti in entrata termina con la loro classificazione e fascicolazione. A tal fine, è previsto un flusso di assegnazione dei documenti protocollati agli Uffici/Utenti competenti, che prendono in carico l'assegnazione e la concludono associando un indice di classificazione ai documenti (in base al loro contenuto informativo), e inserendoli in unità di aggregazione (fascicoli) già registrate nel sistema o create *ex novo*.

9.2 Flussi documentali in uscita

I documenti prodotti dal Ministero e destinati a soggetti esterni (pubblici e privati), devono essere dapprima sottoscritti e poi trasmessi preferibilmente tramite PEC, utilizzando come caselle di invio istituzionali quelle pubblicate

sull'IPA:https://www.indicepa.gov.it/ipa-portale/consultazione/indirizzo-sede/ricerca-ente/scheda-ente/20609/elenco-aree-organizzative-omogenee
A tal fine, l'Ufficio o la Divisione/UO mittente deve:

- redigere il documento informatico;
- predisporre il documento alla sottoscrizione con firma digitale;
- acquisire il documento (file) nel sistema Folium;
- indicare il/i destinatario/i, eventualmente selezionandoli dall'IPA;
- selezionare il mezzo di spedizione "PEC";
- procedere con la registrazione e con l'invio automatico del documento protocollato al destinatario.

L'invio dei documenti in formato cartaceo è riservato ai soli casi obbligatoriamente previsti dalla normativa. In tal caso, dopo la sottoscrizione i documenti devono essere recapitati all'Ufficio/Servizio di protocollo della DG/AOO di riferimento, il quale provvede alla loro protocollazione in uscita e alla spedizione.

Una volta effettuata la registrazione di protocollo, il processo di lavorazione dei documenti in uscita termina con la loro classificazione e fascicolazione. A tal fine, è previsto un flusso di assegnazione dei documenti protocollati agli Uffici/Utenti competenti, i quali provvedono ad assegnare un indice di classificazione ai documenti, in base al loro contenuto informativo, e a fascicolarli in unità di aggregazione (fascicoli) già esistenti o create *ex novo*.

9.3 Flussi documentali interni

Per i flussi documentali interni è prevista una gestione diversificata in base alla rilevanza dei documenti, come di seguito descritto:

- per i documenti interni di carattere informativo (memorie informali, note, appunti, comunicazioni interne), per i quali non sussiste l'obbligo di sottoscrizione e di protocollazione, è previsto lo scambio tra Divisioni/UO e

Uffici tramite PEO, o la condivisione delle Cartelle nello share di rete;

- per i documenti di rilevanza amministrativa, giuridica e probatoria scambiati tra Divisioni/Uffici all'interno della stessa DG/AOO, è prevista la registrazione interna sul Registro ufficiale di protocollo;
- per i documenti di rilevanza amministrativa, giuridica e probatoria da trasmettere ad altre DG/AOO del Ministero, è prevista la registrazione in uscita sul Registro ufficiale di protocollo, oppure l'invio tramite PEC/PEO.

Per queste due ultime tipologie di documenti, una volta effettuata la registrazione di protocollo (interna/in uscita), il processo di lavorazione dei documenti termina con la loro assegnazione agli Uffici/Utenti competenti, per la loro classificazione e fascicolazione.

9.4 Flussi di assegnazione dei documenti

Le tipologie di assegnazione dei documenti previste dalla normativa e rese disponibili nel sistema di protocollo sono le seguenti.

- **Per competenza**: assegnazione rivolta agli Uffici responsabili, al Responsabile del procedimento o dell'affare, alle Divisioni/UO competenti nella trattazione delle materie di riferimento.
- **Per conoscenza**: assegnazione utilizzata per estendere l'informazione ad altri soggetti, mettendoli a conoscenza del documento protocollato.
- **Per smistamento**: assegnazione indirizzata agli Uffici/Utenti incaricati di smistare i documenti agli Uffici/Utenti competenti.

Nel modello organizzativo di gestione dei flussi documentali in entrata, in uscita e interni, al termine della registrazione è prevista l'assegnazione per competenza dei documenti protocollati agli Uffici/Utenti responsabili, ai fini della loro classificazione e fascicolazione. Ciascun documento può essere assegnato contemporaneamente a più Uffici/Utenti nelle diverse modalità di assegnazione.

Gli Uffici/Utenti competenti a cui assegnare i documenti possono essere selezionati dall'Organigramma del Ministero implementato nel sistema di Protocollo Informatico. Nel sistema vengono memorizzati tutti gli eventi di assegnazione dei documenti, nel pannello "Assegnazioni" della maschera di protocollazione e in altre aree o sezioni. Per ciascuno di essi, viene tracciato

l'identificativo dell'Utente/Operatore che ha effettuato l'operazione e dell'Ufficio assegnatario, la data e l'ora dell'assegnazione e della sua presa in carico.

Il flusso di assegnazione termina con la presa in carico da parte dell'Ufficio/Utente assegnatario, con l'eventuale invio di documenti di risposta e con le operazioni di classificazione e fascicolazione che concludono il ciclo di lavorazione dei documenti.

In caso di errore nell'assegnazione, l'Ufficio/Utente assegnatario è tenuto a restituire l'assegnazione all'Ufficio mittente, indicandone il motivo di rifiuto in un apposito campo descrittivo messo a disposizione dal sistema di Protocollo Informatico.

Si ricorda che dal punto di vista normativo e regolamentare, i termini per la definizione dei procedimenti amministrativi, che prendono avvio dalla registrazione dei documenti e delle istanze, decorrono a partire dalla data di registrazione degli stessi. Tuttavia, il tracciamento degli eventi di assegnazione definisce ulteriormente i tempi dei procedimenti sotto il profilo della responsabilità.

10. Registrazione di protocollo

La registrazione di protocollo consiste nell'associazione o nell'apposizione (nel caso della documentazione cartacea), in forma permanente e immodificabile, delle informazioni riguardanti l'identificazione del documento.

Ai sensi dell'art. 53, c. 5, del D.P.R. 445/2000, sono oggetto di registrazione di protocollo tutti i documenti ricevuti e spediti dall'Amministrazione e quelli scambiati internamente alla stessa, dai quali possono avere origine diritti, doveri o legittime aspettative di terzi e, ai sensi dell'art. 40-bis del CAD, tutte le comunicazioni che provengono da o sono inviate a domicili digitali, nonché le istanze e le dichiarazioni. La documentazione non registrata nel sistema di protocollo viene, dunque, considerata giuridicamente inesistente presso l'Amministrazione.

I termini previsti per la registrazione dei documenti sono fissati entro la giornata di arrivo o, comunque, entro tre (3) giornate lavorative dal ricevimento.

10.1 Unicità del protocollo

Il protocollo è un atto pubblico che attesta l'effettivo ricevimento o l'avvenuta spedizione dei documenti ed è idoneo a produrre effetti giuridici, indipendentemente dalla regolarità o dal contenuto informativo dei documenti. Per tale ragione, il Registro ufficiale di protocollo è unico per ciascuna DG/AOO, ed è considerato uno strumento giuridico soggetto alle forme di pubblicità e di tutela delle situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

La numerazione del Registro ufficiale di protocollo è unica e progressiva, è immodificabile ed è gestita in modo automatico dal sistema di protocollo informatico. Pertanto, ad ogni documento (comprensivo degli eventuali allegati) è associato un unico numero di protocollo. Non sono, quindi, consentite:

- l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi sono strettamente correlati tra loro;
- la c.d. registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento ricevuto e per il documento trasmesso in uscita;
- la ri-protocollazione di un documento già protocollato.

La numerazione progressiva del Registro ufficiale di protocollo si chiude in modo automatico il 31 dicembre di ogni anno e si riapre il primo gennaio dell'anno successivo.

10.2 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo consente di individuare univocamente ciascun documento e consiste nell'apposizione (nel caso di documentazione cartacea) o nell'associazione al documento, in forma permanente e immodificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo del documento stesso.

L'operazione viene detta anche "timbratura" e viene effettuata automaticamente dal sistema di protocollo e gestione documentale, contestualmente alla registrazione di protocollo.

Come disposto dall'art. 55, c. 1 del D.P.R. 44/2000 e dall'art.9 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013, l'operazione prevede la memorizzazione delle seguenti informazioni:

- Codice identificativo e denominazione dell'Amministrazione;

- Codice identificativo e denominazione dell'AOO;
- Registro di protocollo e modalità di registrazione (entrata/uscita/ interna);
- Data, ora e numero di protocollo;
- Oggetto e indice di classificazione del protocollo.

Per apporre la segnatura di protocollo sulla documentazione cartacea, è possibile generare e stampare l'etichetta adesiva con il timbro di protocollo utilizzando una specifica funzionalità messa a disposizione del sistema Folium.

10.3 Segnatura XML

Il file Segnatura XML è previsto nella normativa attualmente in vigore (*Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati*, Allegato 6 alle LL.GG. AgID,) per garantire l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i sistemi della PA. Viene generato e gestito automaticamente dal sistema di protocollo, per i documenti informatici trasmessi o acquisiti dal Ministero tramite PEC, ed inserito tra gli allegati del protocollo.

Si tratta di un file contenente i dati della segnatura di protocollo e altre eventuali informazioni, che il soggetto destinatario del documento può utilizzare, ad esempio, per automatizzare le operazioni di registrazione della corrispondenza.

Il file Segnatura XML non viene generato in caso di spedizione dei documenti da una casella PEC verso una casella PEO. In tal caso, i dati di riconoscimento del protocollo sono contenuti nel file daticert.xml generato dal server PEC utilizzato dall'Amministrazione, nel quale sono riportati i seguenti dati:

- Indirizzo e-mail mittente;
- Indirizzo e-mail destinatario;
- Oggetto contenente il numero di protocollo e la data.

10.4 Modalità di registrazione dei documenti

Le modalità previste per la registrazione di protocollo dei documenti sono conformi alla normativa in vigore, sono condivise all'interno dell'Amministrazione e sono adottate da tutte le DG/AOO per le diverse tipologie di documenti (in entrata, in uscita e interni), siano essi in formato digitale o cartaceo.

La registrazione di protocollo viene eseguita in un'unica operazione attraverso le funzionalità del sistema di Protocollo Informatico, e prevede la memorizzazione di:

- dati obbligatori immodificabili;
- dati obbligatori modificabili;
- dati non obbligatori modificabili.

I **dati obbligatori immodificabili** sono:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema;
- la data e l'ora di registrazione, assegnata automaticamente dal sistema;
- il corrispondente (mittente per i protocolli in entrata, uno o più destinatari per i protocolli in uscita);
- l'oggetto del documento;
- l'impronta del documento informatico e degli eventuali allegati, generata automaticamente dal sistema;
- il formato di file del documento, compilato automaticamente dal sistema;
- il numero e la descrizione degli allegati, se presenti;
- i dati identificativi dell'Operatore di protocollo e dell'Ufficio che ha effettuato la registrazione;
- l'indicazione della presenza di dati sensibili nel documento.

Sono **dati obbligatori modificabili**:

- l'indice di classificazione;
- la modalità di formazione del documento;
- il tipo di documento;
- la descrizione degli allegati, se presenti;
- l'indicazione della riservatezza del documento.

Sono **dati non obbligatori modificabili**:

- la data di formazione, di spedizione o di scadenza del protocollo;
- l'indicazione del firmatario del documento;
- il collegamento con altri protocolli;

- la data e il numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- l'eventuale collocazione fisica del documento;
- altre informazioni nel campo Note.

Per la documentazione cartacea è prevista l'acquisizione dei documenti tramite scanner in fase di registrazione di protocollo, al fine del riversamento degli stessi nel sistema di Protocollo Informatico. Nel caso in cui la documentazione (e/o gli eventuali allegati) non sia di formato idoneo ad essere acquisita tramite gli scanner in uso presso l'Amministrazione, è necessario indicare la collocazione fisica dei documenti nel campo "Collocazione" presente nella maschera di profilazione del sistema Folium, specificando il numero esatto di pagine costituenti gli stessi. Infine, sul documento principale protocollato e sugli eventuali allegati cartacei è richiesta l'apposizione dell'etichetta contenente la segnatura di protocollo, come indicato nel par. 12.2 del presente Manuale.

10.5 Protocollazione dei documenti contenenti dati sensibili

Per la registrazione dei documenti contenenti dati sensibili, il sistema di gestione documentale mette a disposizione una specifica funzionalità che, una volta attivata, consente di impedire l'accesso agli Utenti/Operatori non abilitati o non autorizzati, e di oscurare i dati relativi all'oggetto e ai corrispondenti del protocollo negli elenchi di ricerca e nelle altre sezioni del sistema.

La funzionalità è attivabile dagli Operatori abilitati in fase di protocollazione, utilizzando il flag "Dati sensibili" presente nella maschera di profilazione del protocollo. Dopo la registrazione del documento non è più possibile modificare questo dato.

Il Ministero definisce gli Operatori da abilitare alla registrazione dei documenti contenenti dati sensibili e gli utenti che, dotati di specifici permessi, possono autorizzare o rifiutare le richiese di accesso agli stessi.

In termini di visibilità, il documento contrassegnato come contenente dati sensibili è accessibile ai soli Operatori/Utenti che ne richiedono la consultazione effettuando un'apposita richiesta da inoltrare agli utenti autorizzanti. In caso di approvazione della richiesta, il protocollo è consultabile per un tempo circoscritto, corrispondente al tempo previsto dall'autorizzazione.

10.6 Protocollazione dei documenti riservati

A titolo esemplificativo, si considerano riservati:

- i documenti relativi a vicende di persone fisiche o giuridiche, o a fatti privati particolari;
- i documenti di indirizzo e di carattere politico che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- i documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- i documenti individuati ai sensi dell'art. 24 della l. 241/1990;
- i documenti individuati ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (con particolare riferimento all'art. 102) e della l. 124/2007.

Per la registrazione dei documenti di carattere riservato, il sistema Protocollo Informatico mette a disposizione una specifica funzionalità in grado di garantire la tutela del loro contenuto informativo.

Tale funzionalità è messa a disposizione degli Operatori abilitati alla gestione dei documenti riservati tramite specifici permessi applicativi, ed è attivabile cliccando sul flag "Riservato" presente nella maschera di profilazione del protocollo.

Il sistema consente di definire un documento "riservato" sia in fase di registrazione, sia successivamente. Una volta contrassegnato come tale, il documento è visibile:

- all'Operatore di protocollo abilitato alla visualizzazione dei documenti riservati tramite uno specifico permesso applicativo;
- dal Responsabile del Registro di protocollo sul quale il documento è stato protocollato;
- dall'Utente a cui il protocollo viene assegnato, se in possesso dei permessi per la sua consultazione;
- da utenti non abilitati alla gestione dei documenti riservati, su autorizzazione dei soggetti identificati dal Ministero.

Dunque, il documento riservato è visibile ai soli Operatori/Utenti dotati di

specifici permessi e ai quali il protocollo viene assegnato. Non può essere visualizzato né lavorato dall'Operatore/Utente assegnatario, se non opportunamente abilitato.

10.7 Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Ai sensi dell'art. 53, c. 5 del D.P.R. 445/2000, sono escluse dalla registrazione di protocollo le seguenti tipologie documentarie:

- Gazzette ufficiali;
- Bollettini ufficiali della PA;
- notiziari della PA;
- giornali, riviste, libri, materiali pubblicitari;
- note di ricezione delle circolari;
- materiali statistici;
- atti preparatori interni;
- inviti a manifestazioni o eventi.

Inoltre, il Ministero esclude dall'obbligo di registrazione:

- i biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti, ecc.);
- i certificati o documenti affini;
- i certificati medici;
- le previsioni meteo e i bollettini generici;
- i messaggi di posta elettronica SPAM (messaggi promozionali, commerciali o simili).

10.8 Annullamento della registrazione di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate per motivate e comprovate ragioni, mediante un'apposita procedura attivabile dagli Operatori abilitati, su autorizzazione del Responsabile della gestione documentale.

La procedura di annullamento è conforme alle disposizioni normative in vigore e viene gestita tramite le funzionalità del sistema di protocollo. Può riguardare la registrazione nella sua interezza, oppure la rettifica/integrazione di alcuni dati del protocollo. Nel primo caso si parla di annullamento "totale"; nel

secondo caso di annullamento "parziale" della registrazione.

L'annullamento totale viene effettuato in presenza di errori nelle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema, poiché la modifica di una sola di queste determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo.

Per avviare questa procedura è necessario indicare sia la motivazione dell'annullamento, sia gli estremi del provvedimento autorizzatorio rilasciato dal Responsabile della gestione documentale, nei campi di testo messi appositamente a disposizione dal sistema di protocollo Folium.

Le registrazioni interamente annullate sono rese evidenti nel sistema, in conformità a quanto disposto dall'art. art. 54 del D.P.R. 445/2000, e sono evidenziate negli elenchi di ricerca e nella segnatura di protocollo con la dicitura "annullato". Anche sul documento principale protocollato viene apposta una filigrana con la medesima dicitura.

Per quanto invece riguarda l'annullamento parziale della registrazione di protocollo, la procedura consente la rettifica o l'integrazione di alcuni dati (quali l'oggetto, i corrispondenti, la descrizione degli allegati ecc.) e il rinnovo dei campi con i dati corretti. In particolare, si parla di "integrazione" nel caso in cui vengano, ad esempio, inseriti nuovi corrispondenti, e di "rettifica" nei casi di modifica dell'oggetto, dei corrispondenti (mittente/destinatari), del documento principale protocollato o degli allegati.

In base alla tipologia di modifica, il sistema contrassegna la registrazione annullata come "integrata" o "rettificata", evidenziandola anche graficamente negli elenchi di ricerca e nella segnatura di protocollo.
Per tali interventi di modifica non è richiesta l'autorizzazione al Responsabile della gestione documentale. Tuttavia, è necessario indicare la motivazione dell'annullamento in un apposito campo di testo messo a disposizione dal sistema di protocollo.

Per tutti i casi sopraindicati, il sistema di Protocollo Informatico tiene traccia e memorizza la data, l'ora e l'autore dell'annullamento della registrazione di protocollo. Inoltre, rende sempre visibili ed accessibili i dati originari.
Dunque, in conformità alle disposizioni dell'art. 54 del D.P.R. 445/2000, il sistema di protocollo assicura:

- il tracciamento e la storicizzazione di qualunque operazione di annullamento, rettifica o integrazione dei protocolli, compresi i

riferimenti alla data, all'ora e all'autore dell'annullamento;

- il mantenimento delle informazioni annullate e dei provvedimenti autorizzativi;
- l'evidenziazione, con chiari elementi grafici, dei protocolli annullati e delle informazioni rettificate o integrate, anche nelle stampe e negli elenchi di ricerca.

10.9 Registro giornaliero di protocollo

Il Registro giornaliero di protocollo è costituito dall'elenco di tutte le registrazioni effettuate nell'arco di uno stesso giorno (e degli eventuali annullamenti) sul Registro ufficiale della DG/AOO. Viene generato automaticamente dal sistema di protocollo al termine della giornata lavorativa, conformemente a quanto previsto dall'art. 53, c. 2 del D.P.R. 445/2000, in un formato idoneo a garantire l'immodificabilità del suo contenuto (PDF).

Come disposto dalle LL.GG. AgID, il Registro giornaliero di protocollo, una volta generato, viene inserito in un pacchetto di versamento opportunamente configurato nel sistema a tale scopo, e inviato in conservazione a norma.

10.10 Registro di emergenza

Il Registro di emergenza viene attivato nel caso in cui sia indisponibile la procedura informatica per la registrazione di protocollo, per cause tecniche o per cause di eccezionale gravità.

L'attivazione del Registro di emergenza è autorizzata dal Responsabile della gestione documentale della DG/AOO ed è tempestivamente comunicata alle Divisioni/UO e agli Uffici, al fine di garantire la continuità del servizio. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro (24) ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare l'utilizzo del Registro di emergenza per un periodo successivo a non più di una settimana.

A livello applicativo, la procedura viene avviata dall'Utente con ruolo di Sistemista sul server principale (abilitato attraverso un sistema di autenticazione), dopo aver effettuato la sospensione momentanea della DG/AOO sull'applicativo di protocollo tramite un'apposita funzionalità.

Sul Registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio

dell'interruzione del servizio, e di ripristino della sua funzionalità.

Una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema, il Responsabile della gestione documentale (o un suo delegato) provvede alla chiusura del Registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora della sua chiusura.

Inoltre, in conformità alle disposizioni di cui all'art. 63 del D.P.R. 445/2000, al ripristino del sistema sono adottate specifiche misure di recupero delle informazioni, che consentono di riportare nel Registro ufficiale di protocollo della DG/AOO i dati delle registrazioni effettuate in fase di emergenza.

In particolare, nella fase di recupero delle informazioni, ai documenti protocollati in emergenza viene attribuito un secondo numero di protocollo generato automaticamente dal sistema, secondo la numerazione del Registro ufficiale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. In tal modo, si garantisce il mantenimento della correlazione tra i dati e il controllo delle informazioni.

10.11 Casistiche e indicazioni operative

Si riporta di seguito un elenco esemplificativo di casistiche collegate alla registrazione dei documenti e alle attività di gestione documentale.

- *Documenti cartacei o informatici protocollati in uscita con più destinatari, comprese le Circolari e le Disposizioni generali*: qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno (1), la registrazione di protocollo è comunque unica.
- *Lettere e documenti anonimi*: per i documenti sprovvisti di sottoscrizione è comunque prevista la registrazione, in quanto la funzione probatoria del protocollo è quella di attestare la data e la provenienza certa dei documenti, indipendentemente dall'idoneità del loro contenuto. In fase di registrazione può essere apposta la dicitura "documento non sottoscritto". Sarà poi compito della Divisione/UO e, in particolare, del Responsabile del procedimento (ai sensi della l. 241/90), valutare se la lettera o il documento privi di firma debbano ritenersi validi o meno.
- *Registrazione "a fronte"*: non è consentita la registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in entrata e per il documento di risposta in uscita, poiché ciascun documento è individuato da un unico numero di protocollo. Tuttavia, è possibile creare dei

collegamenti logici tra i documenti protocollati, tramite specifiche funzionalità del sistema messe a disposizione nella maschera di protocollazione, oppure attraverso le operazioni di fascicolazione.

- *Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma*: per i telegrammi è prevista la registrazione di protocollo, specificando la modalità di acquisizione dei documenti nella maschera di protocollazione.
- *Documenti trasmessi tramite PEC*: ai sensi dell'art. 14 del D.P.R. 445/2000, i documenti informatici trasmesso per via telematica si intendono inviati e consegnati al destinatario in maniera certa se sono trasmessi da una casella PEC all'indirizzo PEC da quest'ultimo dichiarato. Pertanto, si deve privilegiare l'utilizzo del mezzo di spedizione PEC per i protocolli in uscita.
- *Messaggi PEC in entrata*: dei messaggi PEC in entrata gli Operatori di protocollo possono decidere di protocollare sia il corpo del messaggio (poiché soddisfatta la forma scritta ai sensi dell'art 43 del D.P.R. 445/2000), sia uno dei file ad esso allegati. I file non selezionati come documento principale da protocollare vengono automaticamente inseriti dal sistema tra gli allegati del protocollo. Se all'invio tramite posta elettronica segue l'invio dell'originale tramite posta tradizionale, si applicano le stesse procedure previste per il telefax.
- *Messaggi PEC in uscita*: gli Operatori di protocollo hanno la possibilità di protocollare in uscita un messaggio PEC valorizzando solo il corpo dell'e-mail, che il destinatario protocollerà come documento principale in entrata in quanto soddisfatta la forma scritta ai sensi dell'art 43 del D.P.R. 445/2000. A tal fine, il sistema Folium mette a disposizione una specifica funzionalità nella maschera di profilazione del protocollo, che consente di inserire il testo dell'e-mail.
- *Messaggi in entrata sulle caselle PEO*: in caso di eccezionale ricezione di comunicazioni formali sulle caselle PEO non configurate all'interno del sistema Folium, si procede con l'inoltro delle e-mail all'indirizzo PEC del Ministero configurato nel sistema di protocollo, in modo da mantenerne inalterate le informazioni di trasmissione. La protocollazione verrà effettuata sulla e-mail inoltrata sulla casella PEC, indicando nel campo "Mittente" il corrispondente originario.
- *Messaggi PEO*: considerando che il sistema di posta elettronica ordinaria non consente una sicura individuazione del mittente, questa tipologia di

corrispondenza è trattata nei seguenti modi:

- in caso di ricezione di un messaggio PEO con allegato un documento scansionato e munito di firma autografa, quest'ultimo è trattato come un documento inviato via fax, ferma restando la decisione del RUP nel verificare la provenienza certa del documento (in caso di mittente non verificabile, il RUP valuta caso per caso l'opportunità di trattare il documento);
- in caso di ricezione di un messaggio PEO firmato con firma digitale o con allegato un documento munito di firma digitale, il messaggio e/o il documento sono considerati come un documento inviato con qualunque mezzo di posta;
- in caso di ricezione di un messaggio PEO contenente un testo non sottoscritto o non contenente informazioni dalle quali sia possibile risalire in modo certo al mittente, questo sarà considerato come una lettera anonima;
- in caso di ricezione di un messaggio PEO il cui contenuto non dovesse essere chiaramente riconducibile alle tipologie di documenti esclusi dalla protocollazione, la facoltà di procedere o meno alla sua registrazione spetterà al Responsabile della gestione documentale, al quale gli Operatori dovranno rivolgersi.

- *Documentazione riservata in entrata (documenti di gara, concorsuali e simili)*: per la corrispondenza in entrata in formato cartaceo riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "concorso" o simili, o dalla cui busta si evinca la partecipazione ad una gara o a un bando di selezione, non è prevista l'apertura della busta e si dovrà procedere con la protocollazione della busta chiusa, apponendovi l'etichetta con il numero e la data del protocollo (stampata con un'apposita funzionalità del sistema Folium). Al termine della protocollazione, la documentazione deve essere inoltrata al RUP o alla Divisione/UO responsabile del procedimento di gara o dell'*iter* concorsuale, che provvede all'apertura della busta e a riportare gli estremi del protocollo su tutti i documenti in essa contenuti.
- *Corrispondenza riservata/personale in entrata*: per la corrispondenza in entrata in formato cartaceo indirizzata nominativamente (senza indicazione dell'ente), oppure riportante l'indicazione "riservata", "personale", "confidenziale" o simili, o dalla cui busta si evinca il carattere di

corrispondenza privata, non è prevista l'apertura della busta e si dovrà procedere con la sua consegna al destinatario. Quest'ultimo, dopo averne preso visione, provvede all'inoltro della documentazione all'Ufficio/Servizio di protocollo, nel caso in cui ne reputi necessaria la protocollazione.

- *Protocollazioni urgenti:* la registrazione di protocollo dei documenti viene effettuata nella giornata di arrivo o di formazione degli stessi. Di conseguenza, la richiesta di protocollare urgentemente un documento deve essere collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario, e deve essere inoltrata al Responsabile della gestione documentale, il quale si attiverà garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della sua disponibilità.
  Tale procedura viene osservata sia per i documenti in entrata che per quelli in uscita. Per questi ultimi, si precisa che non si dovranno protocollare documenti diversi dall'originale fatti pervenire alla Divisione/UO, quali le bozze e i documenti preparatori.
  Nei casi in cui, invece, le operazioni di protocollazione non possano oggettivamente essere svolte nello stesso giorno di arrivo, si provvederà a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza e/o urgenza, che sarà di volta in volta valutata dall'Operatore, eventualmente sentito il Responsabile della gestione documentale.
  L'ordine di priorità stabilito dal Ministero è il seguente:

  <u>Documenti in entrata</u>

  - documentazione di gara o per appalti;
  - ordinanze con entrata in vigore in tempi ristretti;
  - provvedimenti disciplinari;
  - istanze o documenti che richiedono l'attivazione di determinate procedure amministrative in tempi ridotti;
  - convocazioni a Commissioni imminenti;
  - tutti i documenti per i quali deve essere rilasciata una ricevuta cartacea al mittente.

  <u>Documenti in uscita</u>

  - provvedimenti disciplinari;
  - convocazioni e notifiche imminenti.

- *Documenti di competenza di altre amministrazioni o persone fisiche/giuridiche pervenuti erroneamente*: in caso di erronea ricezione tramite e-mail di un documento indirizzato ad altro ente, persona fisica o giuridica, lo stesso viene prontamente trasmesso a chi di competenza, se individuabile, con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore"; in caso contrario, viene restituito al mittente. Per tali documenti non è, quindi, prevista la registrazione di protocollo. Nel caso in cui, invece, vengano erroneamente registrati, questi dovranno poi essere trasmessi a chi di competenza, oppure rispediti al mittente, sempre e comunque corredati di una lettera di trasmissione opportunamente protocollata in uscita, nel cui oggetto deve essere indicata la dicitura "protocollato per errore".
  In caso di erronea ricezione di documenti in formato cartaceo indirizzati ad un altro soggetto, si dovrà procedere nei seguenti modi:
  - la busta deve essere restituita al servizio postale o al corriere;
  - se la busta viene aperta per errore e il documento non viene protocollato, "pervenuta ed aperta per errore";
  - se la busta viene aperta per errore e il documento viene protocollato, la busta deve essere restituita al destinatario apponendovi la dicitura "documento pervenuto e protocollato per errore"; la medesima dicitura deve essere riportata nella maschera di profilazione di protocollo informatico.
- *Integrazioni documentarie*: l'Operatore di protocollo è incaricato della registrazione della documentazione ricevuta, insieme agli eventuali allegati, ma non è tenuto a controllarne la completezza formale e sostanziale. La verifica della completezza della documentazione spetta al RUP che, in caso di necessità, ha la facoltà di richiedere al mittente eventuali documenti di integrazione rispetto a quelli già pervenuti, al fine di evitare l'interruzione o la sospensione del procedimento, specificando l'indirizzo al quale recapitarli. I documenti ricevuti successivamente, ad integrazione di quelli già disponibili, sono protocollati *ex novo* dalla Divisione/UO destinataria sul Registro ufficiale di protocollo e sono inseriti nel relativo fascicolo a cura del RUP.
- *Mancata consegna verso indirizzo PEO con mezzo spedizione PEC*: in caso di mancata consegna di una PEC ad un indirizzo PEO, il server di posta elettronica certificata notifica sulla casella mittente la mancata spedizione riportando, ad esempio, la dicitura "e-mail delivery failed: returning

message to sender". L'Utente/Operatore dovrà aprire il messaggio PEC, individuare gli estremi di protocollazione del documento e controllare se l'indirizzo e-mail del destinatario è errato o se ci sono altri problemi che possono aver inficiato la spedizione del messaggio. Una volta individuate le anomalie, le corregge (ad esempio inserendo l'indirizzo corretto del destinatario corretto), ovvero provvede alla rettifica e/o all'integrazione del protocollo in uscita.

- *Mancata consegna verso un indirizzo PEC con mezzo di spedizione PEC o PEO*: in caso di mancata consegna o accettazione di una e-mail spedita da un indirizzo PEC o PEO configurato nel sistema Folium e indirizzata ad una casella PEC, il sistema notifica l'errore di trasmissione tramite un file ("ricevuta di mancata consegna" nel caso del server PEC, o il file daticert.xml nel caso del server PEO) che viene automaticamente allegato al corrispettivo protocollo in uscita. Pertanto, tali ricevute devono essere opportunamente controllate per verificare l'effettiva avvenuta consegna dei documenti al server del destinatario, a cura dell'Operatore di protocollo o dell'Utente assegnatario incaricato della classificazione e della fascicolazione dei documenti.

11. Classificazione e fascicolazione dei documenti

Oltre alla registrazione e alla segnatura di protocollo, le altre attività indispensabili per una corretta gestione documentale sono la classificazione e la fascicolazione dei documenti, con le quali si conclude, dopo la protocollazione, il ciclo di lavorazione dei documenti prodotti o acquisiti dal Ministero. Tali attività sono previste per legge e devono essere effettuate utilizzando gli strumenti archivistici implementati nel sistema di protocollo e di gestione documentale, quali il Titolario di classificazione e il Catalogo dei procedimenti amministrativi, come descritto nei seguenti paragrafi.

11.1 La classificazione

La classificazione è l'attività che consente di organizzare in modo stabile e ordinato la sedimentazione dei documenti che costituisce l'archivio corrente del Ministero, secondo uno schema articolato di voci denominato "Titolario (o Piano) di classificazione", che descrive l'attività del soggetto produttore identificandone funzioni e competenze.

L'attività di classificazione consiste nell'associazione di un indice (o codice) di classificazione al documento o al fascicolo. Tale codice viene desunto dal Titolario e permette di collegare logicamente la documentazione prodotta dal Ministero nell'ambito di specifiche funzioni, competenze o procedimenti.

La classificazione dei documenti amministrativi informatici e cartacei è obbligatoria per legge, ai sensi dell'art. 53 del D.P.R. 445/2000 e delle LL.GG. AgID, poiché consente di identificare e organizzare tutti i documenti secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni, alle competenze e alle attività delle DG/AOO. Può essere effettuata in fase di registrazione dei documenti, utilizzando delle specifiche funzionalità presenti nel pannello "Classificazione" della maschera di protocollazione, oppure successivamente alla registrazione. Diversamente, per i fascicoli la classificazione deve essere effettuata obbligatoriamente in fase di creazione.

Sono oggetto di classificazione tutti i documenti che entrano a far parte del sistema di gestione documentale, a prescindere dal fatto che siano protocollati o meno, che siano documenti in entrata, in uscita o interni, o se si tratta di documenti cartacei o informatici.

A ciascun documento può essere associato uno o più codici di classificazione, al fine di consentire la multi-classificazione dei documenti che trattano o riguardano più materie e competenze. Per quanto invece riguarda i fascicoli, è ammessa l'associazione di un solo codice di classificazione, come descritto nei successivi paragrafi del presente Manuale.

Infine, l'attività di classificazione, garantendo un'organizzazione stabile e ordinata dei documenti, permette di agevolare le attività di ricerca e di reperimento degli stessi, e di efficientare il successivo processo di selezione della documentazione da destinare allo scarto o alla conservazione permanente. È, quindi, propedeutica a una corretta gestione dell'archivio dell'Ente fin dalla fase della sua creazione (fase corrente).

11.1.1 *Titolario di classificazione*

Il Titolario (o Piano) di classificazione è uno schema logico di voci identificate sulla base delle funzioni (Titoli), delle competenze (Categorie) e delle materie (Classi) in carico al Ministero, strutturate in maniera gerarchica ed articolate in gradi divisionali che vanno dal generale al particolare:

Titolo > Categoria > Classe > eventuale Sottoclasse

Il Titolo (voce di primo livello) individua per le funzioni primarie dell'Amministrazione (macrofunzioni); le successive partizioni (Categorie, Classi, Sottoclassi) corrispondono, invece, a specifiche competenze, materie e attività rientranti nella funzione descritta a livello di Titolo.

Il Titolario di classificazione è lo strumento archivistico che permette di organizzare e ordinare logicamente i documenti prodotti, ricevuti e spediti dal Ministero, ed è implementato all'interno del sistema di protocollo e di gestione documentale Folium per consentire la classificazione dei documenti e dei fascicoli.

Ai sensi dell'art. 68 del D.P.R. 445/2000, il Titolario di classificazione deve essere integrato con il Piano di conservazione per la definizione dei criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione dei documenti, e con il Piano di fascicolazione per la corretta costituzione delle serie archivistiche.

Il Titolario è oggetto di revisione e di aggiornamento in caso di modifiche di carattere normativo o organizzativo e, per ciascun intervento di revisione, è prevista l'approvazione da parte del Responsabile della gestione documentale della DG/AOO di riferimento, e la sua adozione con atto formale. Il Responsabile provvede, inoltre, ad informare tutti gli Utenti/Operatori abilitati alla classificazione dei documenti e dei fascicoli, e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Per le voci di classificazione eventualmente modificate, integrate o eliminate nel corso del tempo, il sistema Folium ne assicura, conformemente a quanto disposto dalla normativa, la storicizzazione, al fine di mantenere stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con lo schema di classificazione vigente al momento della loro lavorazione, nonché per garantirne la ricerca e il reperimento nel tempo.

Infine, in conformità a quanto disposto dalle LL.GG. AgID 2021, il sistema garantisce il tracciamento degli eventi di modifica dei codici di classificazione associati ai documenti e ai fascicoli da parte degli Utenti/Operatori, mantenendo l'evidenza del codice di classificazione annullato, della data dell'annullamento e dell'utente che ha effettuato l'operazione.

11.1.2 *Modalità operative per la classificazione dei documenti*

La classificazione dei documenti può avvenire in fase di protocollazione o

successivamente alla loro registrazione. Nel primo caso, gli Operatori di protocollo abilitati provvedono alla classificazione dei documenti utilizzando le funzionalità presenti nel pannello "Classificazione" della maschera di protocollazione nel sistema di Protocollo Informatico. Nel secondo caso, invece, è previsto un flusso di assegnazione dei documenti protocollati agli Utenti/Uffici competenti in materia, i quali provvedono a prendere in carico e concludere l'assegnazione con la classificazione e la successiva fascicolazione degli stessi.

In tutti i casi, come indicato nel precedente paragrafo del Manuale, è consentito modificare i codici di classificazione anche a seguito della protocollazione dei documenti, senza determinarne l'annullamento.

11.2 La fascicolazione

La fascicolazione è l'attività di riconduzione logica e, nel caso di documenti cartacei anche fisica, di un documento all'interno dell'unità archivistica che ne raccoglie i precedenti, al fine di mantenere vivo il vincolo archivistico che lega ogni singolo documento alla rispettiva pratica.

L'attività di fascicolazione favorisce la sedimentazione stabile e ordinata dei documenti prodotti e acquisiti dal Ministero nel corso dell'attività amministrativa, garantendone la reperibilità e la conservazione nel tempo. L'inserimento dei documenti all'interno dei fascicoli ne facilita, infatti, la ricerca e il reperimento, permettendo al contempo l'assolvimento dei principi di trasparenza e accesso agli atti e alle informazioni della PA previsti dalla vigente normativa (d.lgs. 33/2013, l. 241/1990, d.lgs. 97/2016, art. 124 del *Codice dei beni culturali*).

È importante, quindi, garantire in maniera continuativa e sistematica l'attività di fascicolazione dei documenti all'interno di ciascuna DG/AOO, per assicurare la corretta formazione dell'archivio del Ministero e per facilitare la ricerca, la selezione e la conservazione dei documenti.

11.2.1 *Il fascicolo*

Il fascicolo è l'unità di aggregazione documentale che sta alla base della formazione dell'archivio. Al suo interno, come previsto dall'art. 64, c. 4 del D.P.R. 445/2000, possono essere raccolti sia documenti protocollati che documenti non registrati che, tuttavia, concorrono alla gestione di un medesimo affare o procedimento, oppure riguardano una specifica attività o

una determinata persona fisica/giuridica e che, solitamente, vengono classificati in maniera omogenea sulla base del loro contenuto informativo.

Nel fascicolo viene mantenuto il c.d. "vincolo archivistico", ovvero il legame esistente tra i documenti raccolti nel tempo in relazione all'affare, all'attività, al procedimento amministrativo o al soggetto a cui afferiscono. Pertanto, i documenti sono inseriti all'interno del fascicolo secondo un determinato ordine, che può essere cronologico o di altro tipo. Possono, inoltre, essere organizzati in sotto-fascicoli e inserti, al fine di garantire una strutturazione efficiente della documentazione eventualmente copiosa e complessa.

In base al supporto di memorizzazione dei documenti che vi sono contenuti, i fascicoli si distinguono nelle seguenti fattispecie.

- **Fascicoli informatici**: aggregazioni strutturate ed univocamente individuate di atti, documenti e dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di specifiche attività, procedimenti e affari, o afferenti a determinate persone fisiche/giuridiche.
- **Fascicoli cartacei**: aggregazioni strutturate di documenti in formato analogico.
- **Fascicoli ibridi**: aggregazioni strutturate di documenti cartacei e informatici afferenti a medesimi procedimenti, affari, attività o a determinate persone fisiche/giuridiche. Per tale tipologia di fascicoli il sistema Folium mette a disposizione specifiche funzionalità finalizzate al mantenimento del collegamento logico esistente tra la documentazione cartacea e quella digitale, e al tracciamento della collocazione fisica della documentazione all'interno degli Uffici del Ministero. A tal fine, si richiede agli Utenti/Operatori l'adozione di specifiche modalità operative per l'efficiente gestione dei fascicoli ibridi e, in particolare, la valorizzazione del campo di testo denominato "Posizione fisica" presente sulla copertina digitale del fascicolo.

11.2.2 *Tipologie di fascicolo*

In base al loro contenuto documentale, i fascicoli si distinguono nelle cinque (5) tipologie di seguito descritte, che sono state normalizzate da AgID nelle LL.GG. 2021 e implementate nel sistema Folium.

- **Fascicolo per affare**: conserva documenti concernenti una competenza che non è di tipo procedurale e per la quale non è prevista l'adozione di un

provvedimento finale. Solitamente riguarda una pratica con una durata piuttosto circoscritta.

- **Fascicolo per attività**: conserva documenti prodotti nell'ambito di un'attività amministrativa semplice o di una procedura prestabilita, per la quale, tuttavia, non è prevista l'adozione di un provvedimento finale; ha, in genere, durata annuale.
- **Fascicolo di persona fisica/giuridica**: conserva documenti relativi a diversi procedimenti amministrativi, affari o attività afferenti ad una determinata persona fisica o giuridica. Quasi sempre i fascicoli nominativi restano correnti per molti anni e, generalmente, vengono chiusi alla conclusione del rapporto giuridico della persona con l'Ente.
- **Fascicolo per procedimento amministrativo** (o procedimentale): conserva documenti relativi a procedimenti amministrativi destinati a concludersi con un provvedimento finale, e con il relativo atto che chiude il fascicolo. Per la gestione di questa tipologia di fascicolo è previsto l'utilizzo del Catalogo dei procedimenti del Ministero, che è stato implementato per ciascuna DG/AOO nel sistema Folium, conformemente a quanto richiesto dalla normativa, al fine di uniformare la denominazione dei procedimenti amministrativi a cui i fascicoli afferiscono e di consentire la valorizzazione automatica dei campi relativi al RUP e alla Divisione/UO di competenza.

11.2.3 *Piano di fascicolazione*

Il Piano di fascicolazione è lo strumento che definisce le tipologie documentarie utilizzabili per ciascuna voce del Titolario di classificazione. Consente, quindi, di organizzare in modo opportuno le aggregazioni documentali al fine di creare un ordinamento logico dell'archivio del Ministero. A tal fine, il Piano di fascicolazione deve essere integrato con il Titolario di classificazione, come previsto dall'art. 68 del D.P.R. 445/2000 sopracitato.

La redazione del Piano di fascicolazione è affidata al Coordinatore della gestione documentale, alla quale è riconosciuta competenza in materia.

11.2.4 *Repertorio dei fascicoli e Segnatura archivistica*

Il Repertorio dei fascicoli è lo strumento di gestione informatica delle unità di aggregazione documentale ed è implementato nel sistema di Protocollo Informatico come strumento di controllo delle attività di creazione dei fascicoli.

In particolare, documenta l'insieme dei fascicoli creati durante l'anno solare e afferenti alle diverse voci del Titolario di classificazione.

Trattandosi di uno strumento di sistema, il Repertorio dei fascicoli è visibile all'Utente come dato riportato negli elenchi di ricerca (in un'apposita colonna) e nella struttura della Segnatura archivistica che identifica univocamente ciascun fascicolo registrato nel sistema. Quest'ultima, infatti, viene generata e associata al fascicolo in modo automatico, ed è formata da una sequenza alfanumerica nella quale sono riportati i seguenti dati:

- anno di apertura del fascicolo;
- codice di classificazione;
- numero progressivo di Repertorio.

11.2.5 *Modalità operative per la fascicolazione*

Per la creazione del fascicolo digitale, il sistema di gestione documentale e protocollazione richiede la compilazione obbligatoria di alcuni dati. In particolare:

- il codice di classificazione da associare al fascicolo, possibilmente selezionando i livelli gerarchici più bassi del Titolario;
- la Lista di competenza (ACL) da associare al fascicolo per perimetrarne la visibilità ai soli utenti abilitati;
- la tipologia di fascicolo, selezionabile da un menu a tendina nel quale sono presenti le cinque (5) tipologie sopradescritte;
- l'oggetto del fascicolo;
- l'identificativo univoco del fascicolo, rappresentato dalla Segnatura archivistica, che viene compilata automaticamente dal sistema;
- il livello di riservatezza del fascicolo, settato di default con il valore "Non classificato";
- l'Ufficio proprietario del fascicolo, valorizzato automaticamente dal sistema;
- la data di apertura del fascicolo, valorizzata in modo automatico dal

sistema.

Come accennato nel paragrafo 13.2.2 del presente Manuale, in caso di creazione del fascicolo procedimentale il sistema richiede, inoltre, di indicare il procedimento amministrativo a cui afferisce il fascicolo, selezionabile dal Catalogo dei procedimenti implementato nel sistema Folium. In tal modo, vengono automaticamente compilati anche i dati relativi al RUP e alla UO responsabile del procedimento.

Oltre ai metadati obbligatori, è possibile inserire altri dati nei campi descrittivi presenti sulla copertina digitale del fascicolo, quali quelli relativi all'Amministrazione titolare o alle amministrazioni partecipanti, ai soggetti richiedenti e al Responsabile del fascicolo, oppure i dati relativi alla conservazione del fascicolo o alla posizione fisica degli eventuali documenti cartacei ad esso afferenti.

L'insieme dei suddetti dati rappresenta, inoltre, uno strumento utile per l'attività di ricerca, poiché è possibile utilizzare i valori dei metadati inseriti nel sistema come chiavi di ricerca per reperire i fascicoli e i singoli documenti, rendendo la ricerca sempre più rapida ed efficiente. Il sistema mette inoltre a disposizione specifiche funzionalità per profilare la ricerca a livello di sotto-fascicolo.

Per quanto invece riguarda l'organizzazione del contenuto documentale del fascicolo, il sistema di Protocollo Informatico mette a disposizione specifiche funzionalità per inserirvi documenti protocollati e documenti non registrati, per la creazione dei sotto-fascicoli e degli inserti, per l'eventuale sottoscrizione in formato digitale dei documenti non registrati ecc. L'insieme di tali funzioni è messa a disposizione nel pannello "Contenuto". Nei pannelli "Assegnazioni" e "Fascicoli collegati" sono, invece, messe a disposizione specifiche funzionalità rispettivamente per le attività di assegnazione del fascicolo o per la creazione di collegamenti logici tra fascicoli omogenei o afferenti a medesimi affari/procedimenti o a determinate attività e persone fisiche/giuridiche.

Dal punto di vista operativo, per il corretto svolgimento delle attività di fascicolazione, si riportano di seguito alcuni principi generali:

- la fascicolazione deve essere effettuata a seguito della classificazione del documento ad opera di Utenti abilitati e competenti in materia. Il fascicolo

informatico può, infatti, essere creato dal RUP, dal Responsabile della pratica di competenza e dagli Utenti abilitati a tale scopo tramite specifici permessi applicativi;

- l'Utente abilitato alla fascicolazione che riceve in assegnazione un documento da inserire in un fascicolo è chiamato a stabilire se il documento si colloca nell'ambito di un affare o di un procedimento in corso, per il quale esiste già un fascicolo registrato nel sistema, oppure se il documento ricevuto dà avvio all'apertura di un nuovo fascicolo. Nel primo caso, l'Utente dovrà individuare e selezionare il fascicolo di interesse e inserirvi il documento ricevuto; nel secondo caso, dovrà procedere con l'apertura di un nuovo fascicolo e con l'inserimento del documento;
- è prevista la possibilità che uno stesso documento afferisca a diverse pratiche e, quindi, che possa essere inserito in più fascicoli;
- il fascicolo può essere assegnato per competenza e per conoscenza ad altri Utenti/Uffici, estendendo temporaneamente la sua visibilità ai soggetti assegnatari. Per ciascun evento di assegnazione, nel pannello "Assegnazioni" vengono tracciati l'identificativo dell'Utente assegnante e dell'Utente assegnatario, la data e l'ora dell'assegnazione e della presa in carico/conclusione;
- il fascicolo deve essere chiuso al termine del procedimento amministrativo, dell'attività o dell'affare a cui si riferisce, o alla conclusione del rapporto giuridico della persona fisica/giuridica con l'Ente. Tuttavia, si può prevedere un margine di tempo ulteriore di apertura del fascicolo rispetto alla conclusione effettiva della pratica, per consentire l'eventuale inserimento di altra documentazione ad esso afferente.

11.3 Le serie documentarie

Le serie documentarie sono aggregazioni documentali costituite da singoli documenti accorpati per ragioni funzionali o in base alla tipologia di contenuto informativo. Rientrano in questa fattispecie, ad esempio, le serie dei contratti o delle circolari, ovvero quelle serie costituite di documentazione omogenea per forma e per contenuto, che viene registrata e classificata attraverso le funzioni del sistema di gestione documentale, ma per la quale non è prevista un'attività di fascicolazione.

12. La Conservazione

Il processo di gestione dei documenti termina con l'attività di selezione ai fini dello scarto o della conservazione degli stessi.

Il processo di conservazione viene declinato in due diverse modalità: come conservazione a norma (o sostitutiva) prevista per legge per alcune particolari tipologie documentarie quali il Registro giornaliero di protocollo, o come conservazione a lungo termine, alla quale è invece destinata la documentazione di interesse storico-documentario e giuridico-probatorio prodotta e acquisita dal Ministero nel corso del tempo nello svolgimento delle attività amministrative.

Per la conservazione a norma di alcune classi documentali e, in particolare, dei Registri giornalieri di protocollo, delle PEC e dei flussi amministrativo-contabili, in conformità a quanto disposto dall'art. 34, c. 1-bis del CAD il Ministero si è affidato a soggetti privati qualificati presso AgID e ACN, in possesso di idonei requisiti di qualità, sicurezza e organizzazione individuati nel rispetto della disciplina europea, nelle LL.GG. e nel *Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici* (AgID 2021), avuto riguardo all'esigenza di assicurare la conformità agli originali dei documenti conservati, nonché la qualità e la sicurezza del sistema di conservazione.

Per quanto invece riguarda la conservazione a lungo termine, il Ministero forma il proprio archivio storico secondo i criteri fissati dalla legge e, in conformità alle disposizioni del *Codice dei beni culturali e del paesaggio*, provvede al versamento dei propri fondi archivistici all'Archivio centrale dello Stato.

Ulteriori dettagli sul processo di conservazione sono indicati nei successivi paragrafi e nel Manuale di conservazione (allegato 6).

12.1 L'Archivio: definizioni di base

Con il termine "archivio" si intende l'insieme dei documenti prodotti, ricevuti e gestiti dal soggetto produttore (il Ministero) nello svolgimento delle funzioni amministrative e per fini pratici di documentazione dell'attività amministrativa. L'archivio è unico ma si distingue in tre fasi di gestione: "archivio corrente", "archivio di deposito" e "archivio storico".

- L'**archivio corrente** è costituito da documenti relativi a procedimenti, affari e attività amministrative ancora in corso, organizzati in aggregazioni

documentali (fascicoli e serie) funzionali al reperimento e alla corretta gestione dei documenti. Tale fase dell'archivio è gestita attraverso il sistema Folium, che garantisce la conformità alla normativa attualmente in vigore sulla gestione dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi.
Ai sensi dell'art. 124 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio* la documentazione prodotta e acquisita nella fase corrente dell'archivio deve essere resa accessibile a soggetti esterni per scopi storici e di ricerca, su richiesta e previa autorizzazione rilasciata dal Ministero.

- L'**archivio di deposito** è costituito da documenti afferenti a procedimenti, affari e attività già conclusi e, quindi, non più utili per le attività amministrative in corso. In conformità alle disposizioni dell'art. 67 del D.P.R. 445/2000, almeno una volta l'anno il Responsabile della gestione documentale della DG/AOO provvede a trasferire fascicoli relativi a procedimenti conclusi nell'archivio di deposito. Il trasferimento è attuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie avevano nell'archivio corrente, e redigendo un elenco dei fascicoli e delle serie trasferiti in deposito.
  L'accesso alla documentazione conservata nell'archivio di deposito deve essere garantito ai sensi dell'art. 124 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio*, su richiesta e previa autorizzazione rilasciata dal Ministero.
  La fase di deposito dell'archivio termina con l'attività di selezione dei documenti da destinare alla conservazione permanente o allo scarto, in base ai criteri definiti nel Piano di conservazione.

- L'**archivio storico** è costituito dalla documentazione che presenta un interesse storico-documentario per l'Amministrazione, individuata in base ai criteri definiti nel Piano di conservazione. Ai sensi dell'art. 69 del D.P.R. 445/200 e dell'art. 41 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio*, la documentazione da destinare alla conservazione permanente deve essere ordinata e opportunamente identificata (in strumenti di ricerca/corredo quali gli elenchi, le guide e gli inventari) prima di essere trasferita all'archivio storico, e corredata di strumenti di ricerca, al fine di garantirne la piena accessibilità.

12.2 Procedure di gestione dell'archivio di deposito e storico

In conformità alle disposizioni di cui all'art. 67 del D.P.R. 445/2000, almeno una volta l'anno il Responsabile del Servizio di gestione documentale istituito presso ciascuna DG/AOO provvede a trasferire fascicoli relativi a procedimenti

conclusi dall'archivio corrente all'archivio di deposito. Il trasferimento viene effettuato rispettando l'organizzazione che le unità archivistiche avevano nell'archivio corrente e deve essere accompagnato da un elenco di versamento.

Al fine di rendere operative le attività di selezione della documentazione, ciascun Dirigente o Responsabile delle Divisioni/UO del Ministero è tenuto a conferire al Responsabile della gestione documentale i fascicoli relativi ai procedimenti amministrativi della propria UO già conclusi, o comunque non più necessari alla gestione delle attività correnti. Il Responsabile della gestione documentale forma l'elenco di versamento e cura il processo di trasferimento delle aggregazioni documentali, unitamente agli strumenti di corredo, sottoscrivendo digitalmente i pacchetti di versamento.

Prima di avviare le attività di selezione ai fini dello scarto e della conservazione è necessaria una preliminare verifica dei fascicoli chiusi o contenenti documenti afferenti a pratiche concluse. Tale verifica può essere effettuata:

- al termine di ogni anno, in modo tale che i fascicoli delle pratiche non ancora concluse entro il mese di dicembre vengano mantenuti nell'archivio corrente e vengano selezionati solo i fascicoli chiusi da inviare all'archivio di deposito o da proporre allo scarto;
- periodicamente durante il corso dell'anno, al fine di individuare i fascicoli collegati a pratiche già state concluse o non più utili all'attività amministrativa.

Una volta versati all'archivio di deposito, i documenti e i fascicoli non saranno più disponibili nel sistema di gestione documentale utilizzato nella fase corrente dell'archivio, ma saranno resi accessibili ai sensi dell'art. 124 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio* richiamato nel precedente paragrafo.

Decorsi trenta (30) anni dalla formazione dei documenti o dalla chiusura dei fascicoli, i documenti e le aggregazioni documentali selezionati per la conservazione permanente saranno trasferiti all'Archivio centrale dello Stato, unitamente agli strumenti archivistici di corredo che ne garantiscono l'accesso e la reperibilità.

12.3 Il Piano di conservazione

Il Piano di conservazione è lo strumento archivistico che guida il processo di selezione e di conservazione dei documenti e delle aggregazioni documentali

(fascicoli e serie). Viene definito tenendo conto dei flussi documentali collegati ai procedimenti e alle funzioni delle DG/AOO del Ministero, dei requisiti dettati dalla normativa sui beni culturali, del valore intrinseco del patrimonio documentario. Deve essere integrato al Titolario di classificazione e al Piano di fascicolazione, ai sensi dell'art. 68 del D.P.R. 445/2000, per rendere più efficienti le attività di selezione. A tal fine, si precisa che i tempi indicati nel Piano di conservazione decorrono a partire dalla data di chiusura dei fascicoli.

Il Servizio di gestione documentale istituito presso ciascuna DG/AOO, con il supporto degli specialisti, è tenuto a:

- definire i criteri di organizzazione dell'archivio, attraverso la redazione del Piano di conservazione;
- aggiornare costantemente il Piano di conservazione;
- effettuare attività di selezione periodica della documentazione non più occorrente alle attività amministrative in corso, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei beni culturali.

12.4 Selezione (scarto) della documentazione

L'attività di selezione della documentazione da destinare allo scarto o alla conservazione permanente avviene, generalmente, nella fase di deposito dell'archivio, ma può avvenire anche al termine della fase corrente, al fine di sedimentare solo la documentazione ritenuta ancora utile per le attività amministrative in via di conclusione o perché ritenuta rilevante in termini storico-documentari.

I criteri per individuare i documenti da proporre per lo scarto e da inviare in conservazione sono definiti nel Piano di conservazione del MLPS.

In conformità alle disposizioni dell'art. 21 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio*, la proposta di scarto della documentazione deve essere redatta redigendo un elenco dei documenti da scartare e deve essere avviata dalla Commissione di sorveglianza, istituita ai sensi del D.P.R. 37/2001, composta da due rappresentanti del MLPS, da un rappresentante del Ministero della cultura designato dal Sopraintendente dell'Archivio centrale dello Stato, e da un rappresentante del Ministero dell'interno.

La proposta di scarto, inoltre, deve essere accompagnata da una relazione illustrativa contenente:

- le motivazioni dello scarto;
- l'indicazione della data iniziale e della data finale di ciascuna serie di documenti da scartare;
- l'indicazione della quantità (anche approssimativa) dei documenti da eliminare.

Infine, deve essere inoltrata alla Direzione generale degli archivi (DGA), la quale decide inviando, entro centoventi (120) giorni dal ricevimento della documentazione, il nulla osta allo scarto alla DG/AOO interessata e, per conoscenza, all'Amministrazione centrale. Trascorso il suddetto termine senza che sia stata adottata alcuna determinazione, tutti i documenti inclusi negli elenchi possono essere destinati all'eliminazione fisica e logica, secondo il principio del silenzio assenzo.

Al termine dell'attività di scarto, è necessario redigere un verbale che attesti l'avvenuta eliminazione della documentazione.

13. Misure di sicurezza

13.1 Principi generali

Nel presente Manuale sono descritte le misure per la sicurezza informatica adottate dal MLPS, per la quota parte di competenza del Piano generale della sicurezza redatto dal Ministero in coerenza con quanto previsto dal Piano Triennale per l'Informatica nella PA vigente, nel rispetto delle:

- misure di sicurezza predisposte dall'AgID e dagli altri organismi preposti;
- disposizioni in materia di protezione dei dati personali, in linea con l'analisi del rischio effettuata;
- indicazioni in materia di continuità operativa dei sistemi informatici predisposti dall'AgID.

Il Coordinatore della gestione documentale del Ministero, in accordo con il Responsabile della conservazione, con il Responsabile per la transizione digitale e acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali, predispone il Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti prevedendo opportune misure tecniche e

organizzative, al fine di garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio in materia di protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), anche in funzione delle tipologie di dati trattati, quali quelli riferibili alle categorie particolari di cui agli artt. 9 e 10 del Regolamento stesso.

L'adozione delle suddette misure è in capo al Titolare del trattamento dei dati, ovvero al Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Le misure di sicurezza in tale ambito garantiscono che:

- le informazioni e i dati siano disponibili, integri e protetti secondo un adeguato livello di riservatezza;
- gli atti, i documenti e i dati siano trattati e resi accessibili nel rispetto dei principi di tutela della privacy, di accesso alla documentazione della PA e in conformità agli obblighi di trasparenza;
- i documenti siano custoditi in modo da ridurre al minimo il rischio di obsolescenza dei formati, di distruzione o di perdita, anche accidentale;
- sia garantito il corretto trattamento dei dati e delle informazioni di cui il Ministero è titolare e depositario.

13.2 Misure di sicurezza per la creazione e la gestione dei documenti

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici gestiscono:

- l'identificabilità della DG/AOO e del soggetto che ha formato il documento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi della normativa vigente;
- 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;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della DG/AOO, con altre DG/AOO e con soggetti esterni.

I documenti sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text

editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

I documenti informatici prodotti dal Ministero sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard, al fine di garantire la leggibilità mediante altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione, e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Il documento è sottoscritto con firma digitale per attribuire, in modo certo, la titolarità del documento all'autore e la sua validazione temporale, nonché per garantirne l'integrità e la riservatezza.

Per quanto riguarda i dispositivi di firma digitale messi a disposizione dal Ministero, sono tracciati e costantemente aggiornati i termini di scadenza dei certificati qualificati associati a ciascuno di essi, per garantire la validità delle firme digitali apposte sui documenti.

13.3 Misure di sicurezza per la trasmissione dei documenti informatici

Ai sensi dell'art. 49 c. 2 del CAD, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Per garantire al destinatario la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza del messaggio, l'integrità e la riservatezza del suo contenuto, di norma vengono utilizzate la firma digitale e il canale della posta elettronica certificata messi a disposizione dei soggetti coinvolti nello scambio dei messaggi.

L'utilizzo della PEC per la trasmissione dei documenti garantisce, inoltre, una forma di validazione temporale e uno strumento di garanzia nelle comunicazioni, poiché le ricevute di avvenuta consegna e di accettazione fanno fede della correttezza nel processo di trasmissione.

13.4 Misure di sicurezza del sistema di protocollo e di gestione documentale

Nella gestione dei dati e dei documenti informatici, le misure di sicurezza del sistema di protocollo e di gestione documentale sono volte a:

- garantire la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti, del Registro ufficiale di protocollo, dei Repertori e degli altri registri

particolari;

- garantire la registrazione di protocollo dei documenti in entrata, in uscita e interni;
- consentire il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consentire l'accesso in sicurezza alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati;
- garantire la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

13.4.1 *Criteri di accesso al sistema*

L'accesso al sistema di protocollo e di gestione documentale avviene tramite il sistema unico di autenticazione del MLPS, che è regolato da criteri di sicurezza, basati sull'accesso tramite credenziali rappresentate dal nome Utente e dalla password, che garantiscono il riconoscimento univoco del dipendente.

Le password di accesso al sistema sono gestite all'interno di una struttura dati crittografata e accessibile soltanto da un processo di sistema. Le politiche di composizione, di aggiornamento e di sicurezza delle password sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie.

Il controllo degli accessi è assicurato sia dall'utilizzo delle credenziali nominali di accesso, sia da un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione preventiva degli utenti.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni, le autorizzazioni e i permessi applicativi associati agli Utenti/Operatori del sistema di protocollo, al fine di circoscrivere le operazioni effettuabili e i dati/documenti consultabili dagli stessi.

Inoltre, l'accesso ai documenti e ai dati registrati nel sistema è regolato da specifiche funzionalità quali le Liste di competenza (Access Control List – ACL), che definiscono gli utenti abilitati ad accedere a determinati documenti e fascicoli, impedendone l'accesso ai non autorizzati. Tali Liste devono essere configurate nel sistema da utenti appositamente abilitati, al fine di impedire accessi non autorizzati alla documentazione di cui il Ministero è titolare.

13.4.2 *Visibilità dei dati e dei documenti*

- Visibilità gerarchica
- Registro di protocollo
- ACL
- Assegnazioni
- Abilitazioni e permessi applicativi

13.4.3 *Tutela dei dati sensibili e dei documenti riservati*

Per garantire la tutela della riservatezza e il rispetto delle disposizioni normative in materia di protezione dei dati personali, il sistema Folium mette a disposizione specifiche funzionalità indicate nei paragrafi 12.5 e 12.6 del presente Manuale. Tali funzionalità consentono di:

- impedire l'accesso e la consultazione dei documenti riservati o contenenti dati sensibili agli Utenti/Operatori non abilitati;
- inibire la visibilità di alcuni dati presenti nelle registrazioni dei documenti e dei fascicoli, quali quelli relativi all'oggetto o ai corrispondenti (nel caso dei documenti protocollati), sia negli elenchi di ricerca, sia nelle altre aree di memorizzazione dei dati;
- consentire l'accesso ai documenti riservati o contenenti dati sensibili solo su motivata richiesta degli Utenti/Operatori non abilitati, che deve essere inoltrata e autorizzata da un Responsabile opportunamente identificato all'interno del Ministero.

Inoltre, per garantire una gestione dei dati sensibili e dei documenti riservati conforme alla normativa vigente in materia, il sistema di protocollo e di gestione documentale dispone di un sistema di profilazione degli utenti in grado di perimetrare la visibilità di tali tipologie di dati e informazioni, e di monitorarne gli accessi. In particolare, in fase di abilitazione dell'Utente/Operatore, è possibile associare al suo ruolo specifici permessi applicativi per la gestione e la consultazione dei documenti contenenti dati sensibili. Inoltre, agli utenti con il ruolo applicativo di Amministratore di Ente o di AOO tramite un'apposita funzionalità è consentito il monitoraggio di tutte le richieste di accesso inoltrate per la consultazione della documentazione riservata o contenente dati sensibili.

13.4.4 *Componente fisica*

Il controllo degli accessi ai luoghi fisici in cui sono custodite le risorse infrastrutturali di MLPS, e le relative misure di sicurezza, sono regolati da modalità di accesso ai siti tramite badge, che viene rilasciato ai dipendenti e ai soggetti esterni (guest), previa identificazione.

13.4.5 *Funzioni di tracciamento e di monitoraggio*

Il sistema di gestione documentale, che custodisce i dati e i documenti informatici del Ministero, è configurato in modo tale da consentire:

- l'accesso esclusivo al server del sistema di protocollo in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza, svolte da ciascun Utente/Operatore, in modo tale da garantire l'identificabilità dello stesso;
- che i dati di rilevamento delle attività e delle operazioni effettuate dagli Utenti/Operatori, siano registrati all'interno del sistema e siano protetti per non consentire modifiche non autorizzate;
- funzioni di log e di monitoraggio degli accessi (al sistema, alla documentazione riservata o contenente dati sensibili ecc.).

13.4.6 *Manutenzione ordinaria ed aggiornamenti*

Allo scopo di garantire la continuità del servizio, è previsto un piano di manutenzione programmata del sistema, al fine di ridurne al minimo le alterazioni e di preservarne la funzionalità.

In assenza di specifiche inefficienze, l'aggiornamento del software è rilasciato per rispondere ad esigenze di carattere normativo.

Il responsabile del sistema ha cura di far mantenere un archivio delle diverse versioni del software e dei relativi programmi necessari alla fruizione dei documenti.