

La gestione dei flussi documentali e del protocollo informatico nell'I.C. di Castellucchio (MN)



Mario Varini

La gestione dei flussi documentali e del protocollo informatico nell'I.C. di Castelluccio (MN)



si può fare!

Premessa

Per meglio comprendere come l'introduzione del protocollo informatico e della gestione automatica dei flussi documentali che accompagnano il documento sin dal suo ingresso nel sistema di lavorazione della nostra scuola abbia radicalmente cambiato il nostro lavoro, ritengo opportuno fare alcune premesse e collocare il nostro agire all'interno di quanto previsto dal CAD ricordando alcuni concetti di base e collegandoli al processo gestionale adottato.

Sistema di protocollazione unico

L'I.C. di Castelluccio ha adottato un sistema di protocollazione unico, in quanto l'istituzione scolastica è definita come una sola AOO (Area Organizzativa Omogenea); a tale sistema è associata l'unica casella PEC istituzionale utilizzata nella scuola.

In tutte le Aree Utenti viene utilizzato il medesimo sistema di numerazione di protocollo.

Sistema automatico di gestione documentale (workflow)

Il processo di protocollazione è integrato nel sistema automatico di gestione documentale (workflow) che accompagna il documento dal suo ingresso alla sua conservazione, se necessario sostitutiva, sino alla eventuale procedura di scarto.

Responsabile della Gestione Documentale

(art.4 del DPCM 3/12/2013)

Al responsabile della Gestione Documentale sono stati affidati i seguenti compiti:

- predisporre lo schema del manuale di gestione del protocollo informatico;
- provvedere alla pubblicazione del manuale (sul sito Internet);
- stabilire i tempi per l'eliminazione degli eventuali protocolli di settore, di servizio e di tutti i protocolli diversi dal protocollo informatico.
- predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni, d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi e con il responsabile del trattamento dei dati personali.

Responsabile della Gestione Documentale

(...segue)

- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- garantire la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla scuola, attraverso l'adozione dei formati standard previsti dalla normativa vigente;
- curare le funzionalità del sistema affinché , in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- autorizzare le operazioni di annullamento o di modifica della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

Il Documento informatico

(Codice dell'Amministrazione Digitale)

Il documento informatico è una rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;

Il Documento informatico è unico e originale

Nell'ambito del processo il documento viene classificato in:

- ricevuto;
- inviato;
- interno formale;
- interno informale.

Il Documento informatico

(...segue)

Il documento amministrativo può essere

- informatico;
- analogico (nelle more della completa adozione del sistema di gestione documentale).

Il Documento informatico

(...segue)

Documento ricevuto

Un documento informatico può essere recapitato:

1. telematicamente a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
2. su supporto rimovibile quale, USB, cd rom, dvd, etc.. e consegnato direttamente alla Area Organizzativa Omogenea oppure inviato via posta ordinaria o corriere.

Il Documento informatico

Documento ricevuto

(...segue)

Un documento analogico può essere recapitato :

1. via posta ordinaria o corriere;
2. via posta raccomandata;
3. via fax o telegramma ;
4. con consegna diretta da parte dell'interessato o di una persona dallo stesso delegata presso l'ufficio adibito al ricevimento (Segreteria).

Il Documento informatico

(...segue)

Documento Inviato

I documenti informatici, comprensivi di eventuali allegati, sono inviati per mezzo della posta elettronica (convenzionale o certificata).

Se la dimensione del documento supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta l'invio viene effettuato tramite apposite applicazioni di scambio di file (file sharing).

Il Documento informatico

Documento interno formale

Per documento interno formale si intendono quei documenti aventi rilevanza giuridico-probatoria.

Genericamente, si tratta di qualsiasi tipo di documento dal quale possano nascere diritti, doveri, o legittime aspettative di terzi ed è generato all'interno della struttura.

Di norma tutta la corrispondenza interna alla scuola avente carattere formale, deve essere notificata e smistata unicamente per via telematica utilizzando l'applicativo di gestione documentale, riservando ogni altra forma di trasmissione a casi eccezionali e straordinari che verranno riportati a seguire.

Il Documento informatico

Documento interno informale

Nei documenti interni informali includiamo tutti quei documenti di lavoro di natura non ufficiale, temporanea e interlocutoria, a carattere informativo, operativo, preparatorio (ad es.: sono documenti che non possiedono carattere di particolare ufficialità, bozze, appunti, etc...).

Per questa tipologia di documenti che ha rilevanza solo interna, ci si avvale dei sistemi di comunicazione interna con possibilità di sottoscrizione e protocollazione, laddove il Responsabile di Gestione lo ritenga necessario.

Il Documento informatico

Documento analogico

Per documento analogico si intende un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto utilizzando sistemi tradizionali (come, ad esempio, un documento redatto a mano o con macchina da scrivere), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un programma di videoscrittura) che successivamente venga materializzato (stampato) e scambiato tramite mezzi di comunicazione ordinari (posta ordinaria, raccomandata).

Il Documento informatico

Documento analogico non unico

Un documento analogico non unico, (ovvero per il quale si possa risalire al suo contenuto attraverso altre scritture o documenti di cui sia obbligatoria la conservazione, anche se in possesso di terzi) può essere convertito in documento informatico e conservato digitalmente mantenendo la sua valenza probatoria tramite opportune procedure di conservazione digitale sostitutiva definite dalla normativa esistente.

Il Documento informatico

Documento analogico unico

Un documento analogico unico può essere dematerializzato ai fini dell'archiviazione e registrazione di protocollo, ma deve essere conservato nel suo formato originale, a meno che non vi sia un riconoscimento formale da parte di un pubblico ufficiale a ciò adibito che ne attesti l'autenticità ed il riversamento nel sistema di conservazione (in tal caso, si potrà procedere alla conservazione digitale/sostitutiva).

Il Documento informatico

Formazione dei documenti

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici.

Ogni documento creato per essere formalmente inoltrato all'esterno o all'interno ha le seguenti caratteristiche:

- si riferisce ad un solo protocollo;
- può fare riferimento anche a più pratiche e fascicoli.
- l'oggetto del documento tratta in modo omogeneo ed attinente un argomento.
- Le firme necessarie alla sua redazione e perfezione giuridica devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Il Documento informatico

Identificazione dell'amministrazione mittente

Il documento deve consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione dell'amministrazione;
- Codice Area Organizzativa Omogenea (AOO);
- Codice Registro di Protocollo;
- Numero registrazione di Protocollo;
- Data di registrazione protocollo;
- Oggetto del documento;
- Eventuali allegati;
- estremi identificativi del responsabile del procedimento (L. 241/90);
- firma digitale o elettronica avanzata del responsabile di gestione;
- firma elettronica avanzata del responsabile del provvedimento finale;

Il Documento informatico

Formato dei documenti

La rappresentazione dei documenti informatici, che ne consente la consultazione da parte dei soggetti interessati, è resa possibile tramite l'utilizzo di appositi formati per la fruizione dei quali è necessario ed indispensabile l'utilizzo delle relative applicazioni.

Per la rappresentazione dei documenti informatici, si utilizzano esclusivamente formati statici, ossia non contenenti codici eseguibili o macro-istruzioni che possano alterarne il contenuto tra un accesso e il successivo indipendentemente dalla volontà dell'utente che li consulta.

Il Documento informatico - I formati dei documenti informatici

- PDF (formato aperto - Portable Document Format) di seguito sono elencate le principali caratteristiche tecniche del formato.
- ODT (formato aperto OASIS Open Document Format for Office Applications)
- DOCUMENTI DI TESTO (formato standard di puro testo che contengono solo caratteri di scrittura semplici, che compongono un testo leggibile direttamente dagli utenti, senza bisogno di installare software appositi.
- DOCUMENTI INFORMATICI CON FIRMA DIGITALE (.p7m)
- XML (.xml)
- MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA (.eml) Per preservare l'autenticità dei messaggi di posta elettronica, lo standard a cui fare riferimento è RFC 2822/MIME.
- MICROSOFT OFFICE (.doc,.xls)

Il flusso documentale (workflow)

Premessa

La produzione di documenti informatici è regolata sulla base di modelli standard presenti nel sistema informatico di gestione documentale.

I Metadati associati al documento, previsti dalle Regole tecniche, sono presenti all'interno dei campi di ricerca e suddivisi nei relativi raccoglitori che contengono le tipologie documentali di appartenenza.

I documenti informatici prodotti, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma elettronico/digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione.

Il flusso documentale (workflow)

Ricezione di documenti informatici per via telematica

Il personale addetto alla protocollazione controlla quotidianamente i messaggi pervenuti nelle caselle di posta istituzionale certificata e posta istituzionale non certificata e verifica se il documento ricevuto è da protocollare.

Conseguentemente a questa operazione si potrà aprire una pratica o attribuirne una già esistente al documento e relativo fascicolo di appartenenza. Il sistema supporta la gestione mediante processi automatici di workflow tra le varie figure coinvolte nel processo.

Il flusso documentale (workflow)

Ricezione di documenti cartacei via posta ordinaria

I documenti cartacei che pervengono alla scuola per mezzo di posta ordinaria, fax o telegramma vengono sottomessi ad un processo di dematerializzazione tramite scansione e inseriti nell'apposito raccoglitore "Corrispondenza in Entrata" del sistema di gestione documentale.

Il documento può essere inserito con drag and drop (trascinamento) previa compilazione dei campi minimi necessari preimpostati nel raccoglitore "Corrispondenza in Entrata".

Il flusso documentale (workflow)

Ricezione di documenti informatici per via telematica

La corrispondenza ricevuta via fax o telegramma, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, viene trattata come documentazione cartacea.

La corrispondenza in arrivo viene inserita nel sistema di gestione documentale il giorno lavorativo in cui è pervenuta e contestualmente protocollata.

Attività di Protocollo

Profilo utenti e log delle interazioni con il sistema

Tutti gli operatori coinvolti e adibiti nell'attività di gestione documentale e protocollazione sono identificati tramite una propria utenza e password ed il sistema di gestione memorizza le interazioni generate dalla gestione del flusso documentale.

Attività di Protocollazione

Rilascio di Ricevute

Ad avvenuta protocollazione in entrata verrà rilasciato un file XML di conferma ricezione che riporterà il numero di protocollo interno alla scuola.

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'operatore che lo riceve è autorizzato a farlo, apponendo sulla medesima data di arrivo, sigla e numero di protocollazione.

Attività di Protocollazione

Archiviazione dei documenti informatici

I documenti informatici sono archiviati su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura del protocollo.

I documenti, ricevuti per via telematica, terminata l'operazione di assegnazione e di protocollazione sono resi disponibili alle Aree utenti adibite negli appositi raccoglitori di archivio "Corrispondenza in Entrata" e "Protocollo".

L'accesso alle informazioni è garantito da parametri di sicurezza settati per garantire il corretto utilizzo delle informazioni da parte del personale.

Tutti i documenti portati in archivio generano un'impronta digitale riconducibile univocamente al documento stesso.

Attività di Protocollo

Archiviazione dei documenti analogici

I documenti ricevuti in formato analogico (cartaceo), sono acquisiti attraverso un processo di scansione.

Le rappresentazioni digitali dei documenti cartacei sono archiviate digitalmente, secondo le regole vigenti, su supporti di memorizzazione, in modo non modificabile al termine del processo di scansione.

I documenti analogici vengono quindi depositati nel raccoglitore digitale "Corrispondenza in Entrata" da cui verranno sottoposti a workflow per la conseguente attività di protocollazione coerentemente con l'oggetto e argomento del documento stesso.

Attività di Protocollo

Archiviazione dei documenti analogici

(...segue)

Il processo di Conservazione verrà applicato ove previsto secondo le Regole Tecniche della normativa vigente; i documenti originali unici dovranno essere conservati nel loro formato originale e consegnati al personale adibito alla conservazione dell'archivio cartaceo.

Non vengono riprodotti in formato immagine, nell'archivio del protocollo, i seguenti documenti:

- i certificati medici contenenti la diagnosi;
- i documenti contenenti dati sensibili;
- corrispondenza riservata.

Attività di Protocollo

Univoca impronta digitale del documento

Tutti i documenti portati in archivio elettronico generano un'impronta digitale riconducibile univocamente al documento stesso.

Attività di Protocollo

Classificazione dei documenti e fascicolazione

Gli addetti al servizio di ricezione eseguono una prima classificazione del documento e lo inseriscono nell'archivio digitale dove verranno attribuiti al documento i campi di ricerca e i metadati necessari per la corretta gestione. Inoltre provvedono ad inviare il documento tramite workflow al Responsabile della Gestione che esegue una verifica di congruità:

- in caso di errore ne da immediata comunicazione all'addetto che ha ricevuto il documento;
- in caso di verifica positiva, assegna all'Area Utente responsabile l'operazione di presa in carico del documento e provvede ad affidare la gestione della pratica e l'eventuale fascicolazione.

Attività di Protocollo

Flusso di documenti in uscita

Per documenti in uscita si intendono i documenti prodotti dal personale degli uffici della scuola nell'esercizio delle proprie funzioni e destinati ad essere trasmessi ad altra amministrazione, o eventualmente ad altre aree utenti della stessa scuola.

I mezzi di recapito della corrispondenza sono di norma quelli telematici (posta elettronica e posta certificata) e, soltanto dove non sia possibile utilizzare detta forma di trasmissione, il servizio postale, nelle sue diverse forme, o Fax.

Attività di Protocollazione

Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo.

Ai sensi dell'art. 53, c. 5, del DPR 445/2000, sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- gazzette ufficiali, bollettini ufficiali, notiziari della pubblica amministrazione;
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- materiale statistico;
- atti preparatori interni;
- giornali, riviste, materiale pubblicitario, stampe varie, plichi di libri, depliant;
- biglietti augurali, inviti a manifestazioni
- documenti di occasione vari che non attivino procedimenti amministrativi.

Attività di Protocollo

Registrazione di protocollo dei documenti

La registrazione di protocollo di un documento è eseguita dopo averne verificato l'autenticità, la provenienza e l'integrità; con particolare riguardo ai documenti prodotti dalla scuola, non è consentita la registrazione di protocollo in assenza del documento a cui la registrazione si riferisce, né in presenza di documenti non sottoscritti.

La registrazione dei documenti ricevuti, spediti ed interni è effettuata in un'unica operazione, utilizzando le apposite funzioni previste dal sistema di protocollo descritte nel capitolo "Descrizione Funzionale ed Operativa del Protocollo Informatico".

Attività di Protocollo

I requisiti necessari per ciascuna registrazione di protocollo sono:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente o destinatario dei documenti ricevuti o spediti;
- d) oggetto del documento;
- e) data e numero di protocollo dei documenti ricevuti, se disponibili;
- f) impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, registrato in forma non modificabile;
- g) identificativo di chi ha protocollato il documento;
- h) classificazione;
- i) assegnazione;
- j) data di arrivo, registrata in forma non modificabile;
- k) allegati;
- l) mezzo di ricezione/spedizione (lettera ordinaria, prioritaria, raccomandata, fax, ecc.);

Attività di Protocollo

Registrazione di protocollo dei documenti

inoltre possono essere aggiunti:

- m) estremi provvedimento differimento termini di registrazione;
- n) tipo documento;
- o) elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- p) eventuali altre informazioni connesse al documento.
- q) modalità di ricezione/spedizione (lettera ordinaria, prioritaria, raccomandata, fax, ecc.);

Salvato il processo di protocollazione guidato, il sistema genera automaticamente un numero progressivo, che rappresenta il numero di protocollo attribuito al documento.

Attività di Protocollo

Registro di protocollo

L'insieme delle registrazioni effettuate costituisce il Registro di protocollo, che fa fede dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Il Registro di protocollo si configura come atto pubblico ed è destinato a provare la data dell'annotazione e la successione nel tempo delle ricezioni e delle spedizioni; da ciò deriva che il dipendente della scuola che opera nel sistema di protocollazione assume la qualità di pubblico ufficiale; chiunque intenda contestare la veridicità di una o più registrazioni contenute nel protocollo della scuola è tenuto a proporre querela di falso in base all'art. 221 del codice di procedura civile.

Attività di Protocollo

Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo apposta o associata al documento è effettuata contemporaneamente alla registrazione di protocollo; i requisiti necessariamente presenti sulla segnatura di protocollo sono conformi a quanto riportato dalle Regole tecniche.

Per i documenti informatici trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni attraverso sistemi di interoperabilità, i dati relativi alla segnatura di protocollo sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file XML.

Attività di Protocollo

Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate, eccezionalmente e previa autorizzazione del Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, a seguito di motivata richiesta scritta o per iniziativa dello stesso Responsabile.

L'operazione di annullamento è eseguita con le modalità di cui all'art. 54 del DPR 445/2000.

Solo il Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi o eventuali suoi delegati sono autorizzati ad annullare i numeri di protocollo.

Attività di Protocollazione

Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

(...segue)

Non è possibile annullare il solo numero di protocollo e mantenere valide le altre informazioni della registrazione.

Nella richiesta di annullamento va specificato il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

Il sistema di protocollo e gestione documentale permette a qualunque utente abilitato la modifica dei dati inseriti, ad eccezione dei dati registrati dal sistema in forma immutabile (numero di protocollo, data di protocollo e data di arrivo del documento). La modifica va operata principalmente nelle ipotesi di errore materiale compiuto nell'immissione dei dati.

Attività di Protocollazione

Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

(...segue)

Ogni operazione compiuta su ciascuna scheda di protocollo (dalla semplice visualizzazione, fino alla assegnazione ed alle eventuali modifiche, fino all'annullamento) viene puntualmente registrata in appositi nei files di registro (log) del protocollo.

Tali registrazioni restano indissolubilmente legate alla scheda di protocollo e non possono essere cancellate, conservando permanentemente in memoria i motivi, la data, l'ora e l'autore degli interventi.

Attività di Protocollo

Numerazione progressiva é unica

(...segue)

Unicità del protocollo informatico.

Nell'ambito della Area organizzativa omogenea il registro di protocollo é unico e la numerazione progressiva é unica indipendentemente dal modello organizzativo adottato.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Attività di Protocollo

Numerazione progressiva é unica

(...segue)

Il numero di protocollo è costituito da sette cifre numeriche. Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche nell'eventualità che questi documenti siano strettamente correlati tra loro. Non è permesso l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

La documentazione che non é stata registrata dal servizio protocollo in entrata e uscita, viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

Attività di Protocollo

Casi particolari di registrazioni di protocollo

Documenti cartacei in partenza con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo è unica e viene riportata solo sul documento originale.

Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma

I telegrammi vengono trasmessi al servizio protocollo come documenti senza firma, durante l'operazione di registrazione deve essere specificata la modalità di trasmissione nel sistema di protocollo informatico.

Documenti cartacei ricevuti a mezzo telefax

Il documento ricevuto a mezzo telefax è un documento analogico a tutti gli effetti.

Attività di Protocollo

Casi particolari di registrazioni di protocollo

(...segue)

Il documento trasmesso da chiunque ad una pubblica amministrazione tramite telefax

qualora ne venga accertata la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta e la sua trasmissione non deve essere seguita dalla trasmissione dell'originale ai sensi del D.Lgs. 82/2005.

La segnatura viene apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione.

Nel caso che al telefax faccia seguito l'originale, poiché ogni documento viene individuato da un solo numero di protocollo, l'addetto alla registrazione, deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via telefax ed apporre la seguente dicitura: "già pervenuto via fax il giorno.....".

Attività di Protocollazione

Casi particolari di registrazioni di protocollo

Protocollazione di un numero consistente di documenti cartacei

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti (ad esempio scadenza gare o concorsi), deve esserne data comunicazione all'Area Utenti responsabile della protocollazione, da parte del responsabile del servizio interessato alla gara, con almeno due giorni lavorativi di anticipo.

Attività di Protocollo

Casi particolari di registrazioni di protocollo

Protocollo di documenti inerenti a gare di appalto confezionati su supporti cartacei

La corrispondenza che riporta l'indicazione "offerta"- "gara di appalto"- "preventivo" o simili, o dal cui involucro è possibile evincere che si riferisce alla partecipazione ad una gara, non deve essere aperta, ma protocollata in arrivo con l'apposizione della segnatura, della data e dell'ora e dei minuti di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili e deve essere inviata al servizio competente. Per motivi organizzativi le Aree utenti sono tenute ad informare il Responsabile della Gestione delle scadenze, con tre giorni lavorativi di anticipo.

Attività di Protocollo

Protocolli urgenti

La richiesta di protocollare urgentemente un documento è collegata ad una necessità impellente e straordinaria.

Solo in questo caso e previa comunicazione dal personale adibito alla ricezione, il Responsabile di Gestione garantisce la protocollazione del documento nel minor tempo possibile.

La procedura viene osservata sia per i documenti in arrivo che per quelli in uscita.

Attività di Protocollo

Documenti non firmati

L'operatore di protocollo attesta la data, la forma e la provenienza per ogni documento.

Le lettere anonime, pertanto devono essere protocollate e identificate come tali, con la dicitura "mittente sconosciuto o anonimo" e "documento non sottoscritto".

Per le stesse ragioni le lettere con mittente, prive di firma, vanno protocollate e vengono identificate come tali. È poi compito del responsabile del procedimento valutare se il documento privo di firma debba ritenersi valido. Lo stesso procedimento viene adottato per i messaggi ricevuti per posta elettronica convenzionale.

Attività di Protocollo

Ricezione di documenti cartacei pervenuti erroneamente

Nel caso in cui sia protocollato un documento cartaceo erroneamente inviato all'amministrazione, l'operatore provvede o ad annullare il protocollo stesso o provvede a protocollare il documento in uscita indicando nell'oggetto "pervenuto per errore"; il documento oggetto della rettifica viene restituito al mittente con la dicitura: "pervenuto per errore".

Attività di Protocollazione

Corrispondenza personale o riservata

La corrispondenza personale è regolarmente aperta dal servizio protocollo, a meno che sulla busta non sia riportata la dicitura "riservata" o "personale".

In questo caso, la corrispondenza non è aperta e viene consegnata in busta chiusa così come pervenuta al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati, provvede a trasmetterli al servizio protocollo per la registrazione.

Attività di Protocollo

Integrazioni documentarie

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati.

Tale verifica spetta all'Area Utenti responsabile del procedimento che, qualora reputi necessario acquisire documenti ad integrazione di quelli pervenuti, provvede a richiederli al mittente.

Attività di Protocollo

Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è costituito dall'elenco delle registrazioni di protocollo inserite nel protocollo informatico nell'arco di ogni singolo giorno, nonché dalle registrazioni di protocollo antecedenti modificate nella giornata di produzione del registro.

Le regole tecniche prevedono che il registro giornaliero di protocollo venga trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, così garantendone l'immodificabilità del contenuto.

Attività di Protocollo

Registro di Emergenza

Attività di Apertura e Chiusura

Se non fosse possibile utilizzare il programma di protocollo per una interruzione accidentale o programmata per più di ventiquattro ore, il Responsabile della Gestione è tenuto ad autorizzare / effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza (attività di apertura).

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Qualora nel corso di un anno non venga utilizzato il registro di emergenza, il Responsabile della Gestione annota il mancato utilizzo sullo stesso registro.

Attività di Protocollo

Registro di Emergenza

(...segue)

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono del tutto identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio (attività di chiusura).

Il Registro di Emergenza dovrà riportare la causa la data e l'ora dell'interruzione del servizio di protocollo.

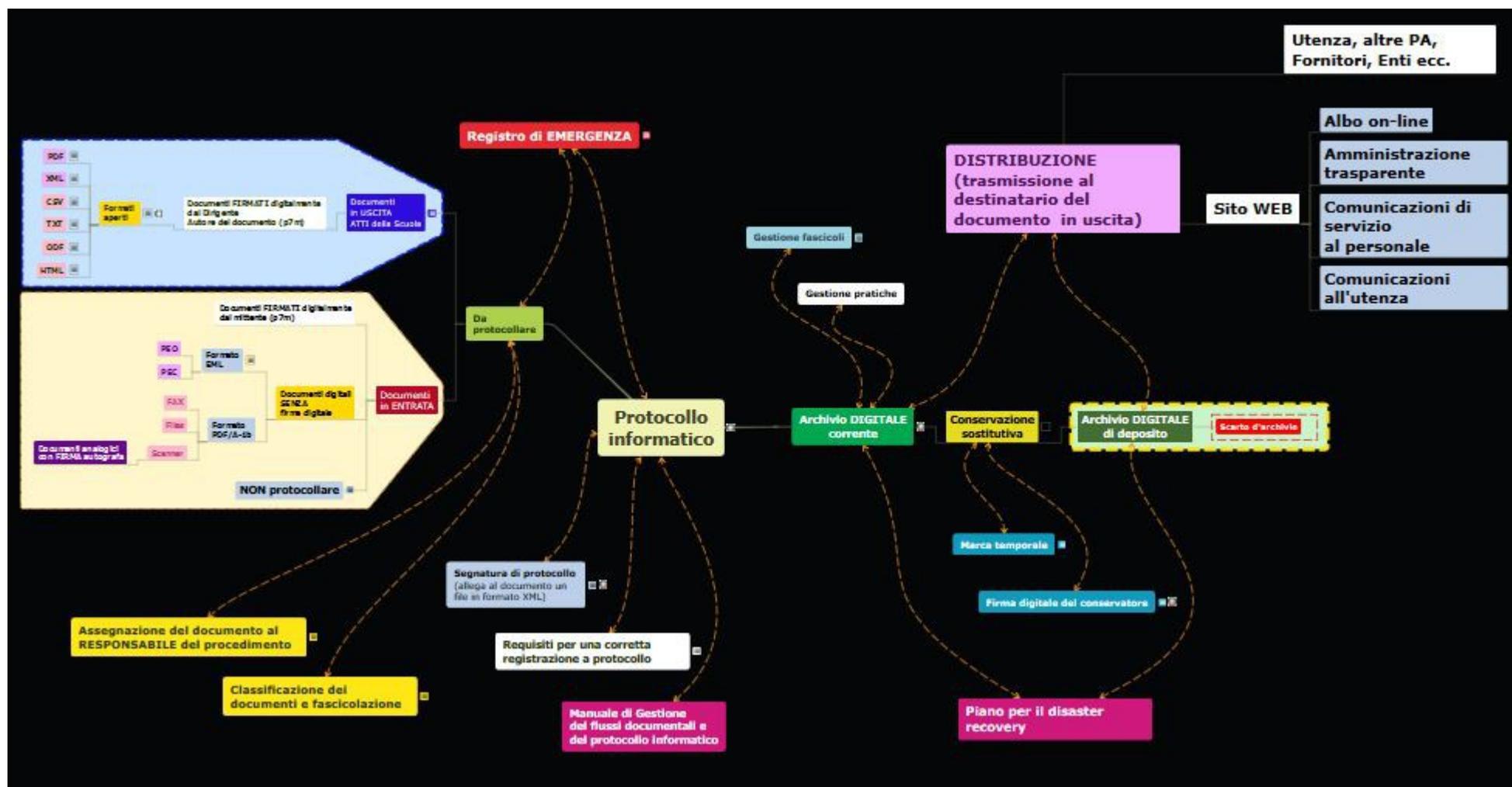
Attività di Protocollo

Piano per la sicurezza informatica

Entro il 31 marzo di ogni anno, il titolare di un trattamento di dati sensibili o di dati giudiziari redige anche attraverso il responsabile, se designato, un documento programmatico sulla sicurezza contenente idonee informazioni riguardo:

- Elenco dei trattamenti di dati personali
- Distribuzione dei compiti e delle responsabilità
- Analisi dei rischi che incombono sui dati
- Misure da adottare per garantire l'integrità e la disponibilità dei dati
- Criteri e modalità di ripristino della disponibilità dei dati
- Pianificazione degli interventi formativi previsti
- Trattamenti affidati all'esterno
- Cifratura dei dati o separazione dei dati identificativi

Descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico



Descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico

Suddiviso in due fasi

- 1.La fase di protocollazione per documenti in entrata
- 2.La fase di protocollazione per documenti in uscita

Esempio

Dal software di gestione della posta elettronica vengono scaricate le mail in arrivo. Un'integrazione provvede a sottomettere ogni singolo documento ad un processo di workflow per procedere alla relativa protocollazione e gestione.

Protocollo in Entrata

Esempio - Processo in uso

Partecipante	Attività
Segreteria.	1) Scarica quotidianamente i documenti dal software di gestione della posta elettronica e provvede ad archivarli nel software archibox nel raccoglitore relativo " <i>corrispondenza in entrata</i> ". 2) Archivia manualmente i documenti cartacei, con lo scanner, inserendoli nel raccoglitore " <i>corrispondenza in entrata</i> ".
Integrazione	3) Sottomette ogni singolo documento ad un processo di workflow " <i>protocollo in entrata</i> " per il controllo, la protocollazione, lo smistamento e la gestione del protocollo.
Dsga	4) Riceve un'attività per controllare i documenti in arrivo dalla posta elettronica. I suoi compiti sono: a) Decidere se il documento e' da protocollare b) Nel caso sia da protocollare deve firmare il documento c) Decidere se il documento necessita una seconda firma del dirigente d) Decidere a quale operatore far protocollare il documento e) Decidere chi e' il responsabile del documento
Il workflow.	5) Invia a tutti i destinatari le varie attività da fare.
Operatore/segreteria	6) L'operatore assegnato protocolla il documento
Il workflow	7) Crea il file di " <i>conferma ricezione</i> " in formato xml
Operatore/segreteria	8) Deve inviare a mezzo pec il documento/i firmato/i ed il file <i>confermaricezione.XML</i> Al mittente per confermare la presa in carico del documento
Responsabile	9) Il responsabile decide se creare la pratica / fascicolo e gestisce / chiude la pratica 10) Chiude il processo

Protocollo in Entrata

(...segue)

Obbiettivi

Per soddisfare le esigenze sopra elencate il processo dovrà:

- Evitare le operazioni ridondanti.
- Mantenere i documenti in un'unica area centralizzata pur distribuendo l'informazione
- Registrare e rendere disponibili i documenti e le informazioni sullo stato delle pratiche.
- Fornire una visione globale sullo stato e la storia dei documenti protocollati e le pratiche , tramite la consultazione del raccoglitore del Protocollo e delle Pratiche .

Vincoli

- Non è possibile risottomettere un documento già processato.
- Per sottomettere un documento va cambiato lo stato in "01 – Da Sottomettere"

Protocollo in entrata - Le fasi del work flow

L'intero processo è suddiviso in tre fasi o sotto processi

Processo	Scopo
Smistamento Posta	Permette di mantenere la posta elettronica e la posta cartacea in un unico raccoglitore " <i>Corrispondenza In Entrata</i> "; i documenti soggetti a Protocollo vengono automaticamente spostati nel raccoglitore " <i>Protocollo</i> ".
Protocollazione	Permette l'assegnazione di un numero progressivo a ciascun documento all'interno del registro scelto. Crea il file di <i>ConfermaRecezione</i> in formato XML Permette l'assegnazione di un responsabile operativo per il documento.
Creazione/Gestione Pratica	Permette la creazione e gestione della Pratica.

Protocollo in entrata - Le fasi del work flow

Sequenza delle operazioni - Archiviazione Posta Elettronica.

"Quando"	All'arrivo di un nuovo documento dal software di posta elettronica o cartaceo.
"Chi"	La segreteria.
"Cosa"	Archivia la mail o il documento nel software Archibox, nel raccoglitore <i>"Corrispondenza in Entrata"</i> .
"Come"	Cliccando il Pulsante Archibox adibito che è installato all'interno del software Microsoft Outlook oppure archiviando manualmente in Archibox il documento. Il documento cartaceo deve essere scansionato. Sottomette il documento archiviato al processo <i>"ProtocolloIn"</i> .

Protocollo in entrata - Le fasi del work flow

Sequenza delle operazioni : Smistamento e Firma

"Quando"	Dopo la sottomissione del documento al Processo.
"Chi"	DSGA.
"Cosa"	<ol style="list-style-type: none">1) Visualizza l'Oggetto del documento.2) Visualizza il documento e gli eventuali allegati.3) Setta lo "stato del Processo" a "DA PROTOCOLLARE".4) Sceglie l'operatore che deve Protocollare il documento.5) Sceglie il responsabile del documento.6) Firma il documento.7) Decide se il documento necessita di una nuova firma.8) Decide se il documento deve essere inviato a mezzo posta elettronica al Dirigente.9) Completa l'attività.
"Come"	Compilando debitamente la maschera di attività SMISTAMENTO

Protocollo in entrata - Le fasi del work flow

Sequenza delle operazioni : Smistamento

Da NON Protocollare

"Quando"	Se il DSGA decide che il documento non è da Protocollare.
"Chi"	Il processo.
"Cosa"	Mantiene la Mail all'interno del raccoglitore Corrispondenza Elettronica e chiude il processo.

Da Protocollare

"Quando"	Se il DSGA decide che il documento è da Protocollare.
"Chi"	L'operatore selezionato.
"Cosa"	<ol style="list-style-type: none">1) Compila tutti i campi di ricerca del documento da protocollare. (alcuni campi sono già compilati "operatore e Responsabile dall'attività precedente)2) Completa l'attività.
"Come"	Compilando debitamente la maschera di attività DA PROTOCOLLARE
"Vincoli"	Il documento protocollato rimane graffettato al documento nel raccoglitore della posta elettronica che in questo caso viene privato dell'allegato

Protocollo in entrata - Le fasi del work flow

Sequenza delle operazioni

Gestione della pratica

"Quando"	Dopo la protocollazione.
"Chi"	Il responsabile selezionato.
"Cosa"	1) Visualizza il documento 2) Decide se per il documento si dovrà creare una nuova Pratica, se deve essere inserito in una Pratica esistente oppure se non va inserito in nessuna Pratica 3) Chiude il Processo.
"Come"	Compilando debitamente la maschera di attività GESTIONE DOCUMENTO

Creazione nuova pratica

"Quando"	Dopo la protocollazione.
"Chi"	Il responsabile selezionato.
"Cosa"	Crea una Nuova Pratica
"Come"	Compilando debitamente la maschera di attività CREAZIONE NUOVA PRATICA

Inserimento Documento in una Pratica Esistente

"Quando"	Dopo la protocollazione.
"Chi"	Il responsabile selezionato.
"Cosa"	Inserisce il documento in una Pratica già esistente
"Come"	Compilando debitamente la maschera di attività GESTIONE PRATICA

Protocollo in Uscita.

I software comunemente usati di video scrittura permettono la creazione dei documenti informatici. Il processo aiuta l'utente a sottmetterlo al controllo del Responsabile e quindi alla relativa firma ed a protocollare il documento prima della spedizione verso il destinatario.

Terminato il processo, il documento può creare una nuova Pratica oppure essere aggiunto ad una pratica esistente.

Protocollo in Uscita

Processo in uso

Partecipante	Attività
Responsabile	Crea il documento Archivia il documento nel raccoglitore della " <i>corrispondenza in uscita</i> " Lo sottomette all'attenzione del dsga per l'approvazione e la firma.
Dsga/dirigente	Il dsga corregge il documento o inserisce note per il responsabile che deve correggere il documento. Firma il documento. Decide se il documento necessita di una seconda firma
Responsabile	Protocolla il documento Invia il documento al destinatario Il responsabile decide se creare la pratica / fascicolo e gestisce / chiude la pratica Chiude il processo
Il workflow.	Invia a tutti i destinatari le varie attività da fare.

Protocollo in Uscita

Obbiettivi

Per soddisfare le esigenze sopra elencate il nuovo processo dovrà:

- Evitare le operazioni ridondanti.
- Mantenere i documenti in un'unica area centralizzata pur distribuendo l'informazione
- Registrare e rendere disponibili i documenti e le informazioni sullo stato delle pratiche.
- Fornire una visione globale sullo stato e la storia dei documenti protocollati e le pratiche , attraverso la consultazione del raccoglitore del Protocollo e delle Pratiche .

Vincoli

- Non è possibile risottomettere un documento già processato.
- Per sottomettere il documento al processo di workflow il campo stato deve essere compilato in questo modo "01 - Da Sottomettere"

Fasi del workflow – Protocollo in uscita

Elenco e scopo delle fasi del workflow

L'intero processo è suddiviso in cinque fasi:

Processo	Scopo
Creazione del Documento	Creazione del documento grazie ad un software di video scrittura.
Archiviazione del Documento	Inserimento del documento all'interno del raccoglitore " <i>Corrispondenza in uscita</i> ". Sottomissione del documento al processo Protocollo Out.
Approvazione/Firma	Approvazione e firma del documento dal DSGA / Dirigente.
Protocollazione	Permette l'assegnazione di un Numero di Protocollo al Documento. Crea il file di <i>Segnatura</i> del documento in formato xml.
Creazione/Gestione Pratica.	Il responsabile del documento ha la possibilità di creare una nuova Pratica e di inserire il documento in una Pratica già creata.

Processo - Protocollo in uscita

Sequenza delle operazioni

Creazione del Documento. Chi Autorizza il documento?

“Quando”	Al bisogno.
“Chi”	Il Responsabile che produce il documento.
“Cosa”	<ol style="list-style-type: none">1. Crea il documento con un software di video scrittura.2. Archivia il documento nel raccoglitore <i>“Corrispondenza in Uscita”</i>3. Sottomette il documento al processo <i>Protocollo Out</i>4. La prima attività arriva al responsabile chiedendo chi deve controllare il documento: DSGA o Dirigente5. Sceglie chi deve autorizzare il documento e completa l'attività6. A scelta può inserire note sul documento che verranno visualizzate dai partecipanti al processo.

Approvazione e Firma o richiesta Correzione

“Quando”	In base alla scelta del responsabile del documento
“Chi”	DSGA o Dirigente
“Cosa”	<ol style="list-style-type: none">1) Visualizza l'Oggetto del documento.2) Visualizza il documento.3) Approva il documento.4) Firma il documento.
“Come”	Compilando debitamente la maschera di attività <i>Controlla/Firma il documento</i>

Processo - Protocollo in uscita

Sequenza delle operazioni

Approvazione e Firma o richiesta Correzione

"Quando"	In base alla scelta del Responsabile
"Chi"	DSGA o Dirigente
"Cosa"	1) Legge l'Oggetto del documento. 2) Visualizza il documento. 3) Richiede la correzione del documento.
"Come"	Compilando debitamente la maschera di attività Controlla/Firma il documento

Correggi il documento

"Quando"	In seguito all'attività 10.3
"Chi"	Il Responsabile del documento
"Cosa"	1) Corregge il documento. 2) Sottopone nuovamente il documento alla firma
"Come"	Compilando debitamente la maschera di attività Correggi il documento

Approvazione e Firma o richiesta Correzione

"Quando"	Dopo la correzione
"Chi"	DSGA o Dirigente
"Cosa"	4) Legge l'Oggetto del documento. 5) Visualizza il documento. 6) Firma il documento.
"Come"	7) Compilando debitamente la maschera di attività Controlla/Firma il documento

Processo - Protocollo in uscita

Sequenza delle operazioni

Protocollazione Documento

"Quando"	Dopo la firma del documento
"Chi"	Il Responsabile del documento
"Cosa"	1) Compila tutti i campi di ricerca del documento da protocollare. 2) Completa l'attività.
"Come"	Compilando debitamente la maschera di attività Protocolla il Documento

Da Inviare

"Quando"	Una volta Protocollato il documento.
"Chi"	Il responsabile
"Cosa"	Ha il compito di inviare il documento firmato al destinatario

Processo - Protocollo in uscita

Sequenza delle operazioni

Creazione Nuova Pratica

"Chi"	Il responsabile.
"Cosa"	Crea una Nuova Pratica
"Come"	Compilando debitamente la maschera di attività CREAZIONE NUOVA PRATICA

Inserimento Documento in una Pratica Esistente

"Chi"	Il responsabile del documento.
"Cosa"	Inserisce il documento in una Pratica già esistente
"Come"	Compilando debitamente la maschera di attività GESTIONE PRATICA

Piano per la Sicurezza Informatica

Piano per la sicurezza informatica Premessa

Entro il 31 marzo di ogni anno, il titolare di un trattamento di dati sensibili o di dati giudiziari redige anche attraverso il responsabile, se designato, un documento programmatico sulla sicurezza contenente idonee informazioni riguardo:

- Elenco dei trattamenti di dati personali
- Distribuzione dei compiti e delle responsabilità
- Analisi dei rischi che incombono sui dati
- Misure da adottare per garantire l'integrità e la disponibilità dei dati
- Criteri e modalità di ripristino della disponibilità dei dati
- Pianificazione degli interventi formativi previsti
- Trattamenti affidati all'esterno.
- Cifratura dei dati o separazione dei dati identificativi

La gestione dei flussi documentali e del protocollo informatico nell'I.C. di Castelluccio (MN)

grazie per l'attenzione

e... buon lavoro!

Mario Varini