



Camera di Commercio
Cosenza



*Manuale di Gestione
del Protocollo Informatico
dei flussi documentali
e degli archivi
(art. 5, DPCM 31 ottobre 2000)*

Approvato con delibera di Giunta Camerale n. 18 del 19.01.2004

Versione n. 3

approvata con delibera di Giunta Camerale n. 124 del 29.12.2011

Sommario

Sezione I Ambito di applicazione	5
1.1. Introduzione	5
1.2 Disposizioni generali	6
1.2.1 Area Organizzativa Omogenea (AOO)	6
1.2.2 Ufficio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi	6
1.2.3 Individuazione degli uffici di protocollazione	6
1.2.4 Unicità del protocollo informatico.	7
Sezione II Le tipologie documentarie	8
2.1 Il documento amministrativo	8
2.1.1 Il documento informatico (file)	8
2.1.1.1 Versione analogica di un documento informatico	8
2.1.2 Il documento analogico	8
2.1.2.1 Versione informatica di un documento analogico	8
2.1.3 Registro	9
2.1.4 Fascicolo	9
2.1.5 Serie	9
2.1.6 Firma digitale	9
2.1.7 Firma elettronica	9
2.2 Regime giuridico dei documenti della Camera di Commercio	9
2.3 Le tipologie di documenti	10
2.3.1 Documenti interni	10
2.3.2 Documenti in partenza	10
2.3.3 Redazione del documento in partenza: originale e minuta	11
2.3.4 Spedizione del documento in partenza	11
2.3.5 Documenti in arrivo	11
2.4 Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno delle AOO	11
2.4.1 Telefax	12
2.4.2 Uso della posta elettronica e posta elettronica certificata (PEC)	12
2.5 Individuazione di tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di protocollazione particolare	13
2.5.1 Delibere e determinazioni	13
2.5.1.1 Serie delle Delibere e delle Determinazioni e rispettivo repertorio generale	13
2.5.1.2 Registro dei Verbali di Seduta	13
2.5.1.3 Gestione e archiviazione delle delibere e delle determinazioni	13
2.5.2 Registro delle Denunce al Registro delle Imprese	14
2.5.3 Registro dei Protesti Cambiari	14
2.5.4 Registro delle Richieste di Verifica Metrica	14
2.5.5 Registro delle Domande di Brevetti e Marchi	15
2.5.6 Registro dei Verbali di Sanzione (ex-Upica)	15
2.5.7 Registro dei M.U.D - SISTRI.	16
2.5.8 Registro delle Denunce ad Albi, Ruoli, Elenchi e Licenze	16
2.5.9 Registro delle Fatture	16
2.5.11 Protocollo Riservato	16
2.5.12 Ufficio Sanzionatorio	17
2.5.13 Ufficio Personale	17
2.6 Tipologie di documenti da archiviare otticamente	17
Sezione III La descrizione dei flussi documentali	18
3.1 Procedure per la ricezione dei documenti (acquisizione, smistamento, assegnazione)	18
3.1.1 Registrazione di un documento in arrivo	18
3.1.2 Smistamento e assegnazione di competenza	18
3.1.3 Documenti afferenti a più affari o procedimenti amministrativi	19
3.1.4 Protocollo differito	19
3.1.5 Rilascio di ricevute	19

3.1.6 Flusso del documento in arrivo	19
3.2 Procedure per la formazione e spedizione di documenti in partenza	19
3.2.1 Spedizione plurima di documenti in partenza	19
3.3 Procedure per la formazione e il flusso di documenti interni	20
Sezione IV La registrazione dei documenti nell'applicazione del protocollo informatico	20
4.1 Elementi del protocollo	20
4.1.1 Gli elementi obbligatori del protocollo (Registratura)	20
4.2 Gli elementi gestionali del protocollo	20
4.3 Annullamento di una registrazione di protocollo	21
4.4 Inalterabilità, immodificabilità e validità degli elementi obbligatori	21
4.5 Segnatura di protocollo	21
4.6 Registro giornaliero	22
Sezione V Organizzazione e gestione dell'archivio corrente (classificazione e fascicolazione)	23
5.1 Tenuta del sistema di classificazione: procedure di mantenimento e aggiornamento	23
5.1.1. Titolare di classificazione	23
5.1.2 Aggiornamento del titolare	23
5.2 Il fascicolo: individuazione, gestione e tenuta	23
5.2.1 Tipologie del fascicolo	23
5.2.2 Fascicoli relativi a procedimenti amministrativi	23
5.2.3 Fascicoli del personale	24
5.3 Definizione degli strumenti di reperimento (mezzi di corredo)	24
5.3.1 Il repertorio dei fascicoli	24
Sezione VI Selezione dei documenti	25
Sezione VII Conservazione dei documenti informatici	26
7.1 Modalità per la conservazione dei documenti informatici e dei sistemi di gestione informatica dei documenti	26
Sezione VIII Sicurezza del sistema di Protocollo Informatico e dei Documenti Informatici	27
8.1 Piano di Sicurezza del sistema di Protocollo Informatico	27
8.2 Definizione dei diritti di accesso e profili utente	27
8.2.1. Responsabile del protocollo informatico	27
8.2.2 Operatore di Protocollo	27
8.2.3 Responsabile del procedimento RPA	27
8.2.4 Utente abilitato alla consultazione	28
8.3 Piano di sicurezza del documento informatico	28
8.4 Regole per la tenuta del registro di protocollo di emergenza	28
Sezione IX Interoperabilità: descrizione dei livelli di attivazione delle funzioni di interoperabilità	29
La posta elettronica certificata	30
Sezione X Accesso e protezione dei dati	31
10.1 Diritto di accesso e visibilità dei protocolli	31
10.2 Riservatezza dei protocolli	31
10.3 Modifica dei protocolli	31
Sezione XI Disposizioni finali	33
11.1 Modalità di adozione iniziale e degli aggiornamenti al manuale	33
11.2 Modalità di comunicazione del manuale	33

11.3 Modalità di aggiornamento del manuale	33
11.4 Entrata in vigore	33
11.5 Ulteriori riferimenti	33

Sezione I Ambito di applicazione

1.1. Introduzione

Le Pubbliche Amministrazioni devono dotarsi di un protocollo informatico (già entro il 31 dicembre 2003), secondo quanto stabilito dal pacchetto normativo della riforma Bassanini, in particolare dal DPR 20 ottobre 1998, n. 428, confluito per lo più nel DPR 28 dicembre 2000, n. 445, contenente il *Testo unico delle norme sulla documentazione amministrativa*.

L'art. 5 del DPCM 31 ottobre 2000, contenente le *Regole tecniche sul protocollo informatico*, prevede che le pubbliche amministrazioni redigano un *Manuale* per la gestione del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi.

Il dettato del DPCM prevede che il *Manuale* affronti alcuni aspetti cruciali, quali la gestione e la tenuta dei documenti su vari supporti, la migrazione dei documenti informatici, l'introduzione dei titolari di classificazione e dei massimari di selezione dei documenti, oltre che la parte legata al "*recordkeeping system*" (sistema di archiviazione) ed al "*workflow management*" (organizzazione del flusso di lavoro e delle procedure collegate).

Il *protocollo informatico* realizza l'introduzione di un sistema informativo documentale redatto con criteri scientifici, laddove archivistica, scienza dell'amministrazione e informatica giuridica e tradizionale si integrano perfettamente.

Il protocollo informatico è dunque uno snodo irrinunciabile del sistema informativo documentale, a condizione che siano garantiti l'interoperabilità, la trasparenza e il controllo dell'azione amministrativa attraverso i documenti che la Camera di Commercio produce nell'esercizio della propria attività pratica.

Il manuale, rivolto ai dirigenti, ai funzionari ed agli operatori di protocollo della Camera di Commercio, descrive le fasi operative del sistema per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, individuando per ogni azione o processo i rispettivi livelli di esecuzione, responsabilità e controllo, dal protocollo all'archivio storico.

Questo Manuale viene pubblicato sul sito internet camerale all'indirizzo www.cs.camcom.it, in ossequio a quanto previsto dalla *Direttiva sulla trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali*, emanata dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie il 9 dicembre 2002.

Alla fine del *Manuale* si trova un breve glossario dei termini tecnici usati più frequentemente.

1.2 Disposizioni generali

1.2.1 Area Organizzativa Omogenea (AOO)

Per la gestione dei documenti, l'Amministrazione camerale ha istituito un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) in quanto insieme definito di Unità Organizzative Responsabili (UOR) che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. A tale Area viene assegnato il codice identificativo CCIAA di Cosenza.

1.2.2 Ufficio per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi

Nell'ambito dell'AOO, le attività inerenti la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e gli archivi sono inserite all'interno dell'Ufficio per lo Sviluppo Istituzionale, che afferisce al Servizio di Segreteria Generale; a tale Ufficio è stata preposta la dott.ssa Rosarita De Rose, Responsabile del Protocollo.

L'Archivio della Camera di Commercio di Cosenza è costituito dal complesso dei documenti cartacei e informatici prodotti e acquisiti dall'Ente nello svolgimento della propria attività e nell'esercizio delle proprie funzioni. Esso comprende anche i fondi archivistici di enti ed istituti cessati (ad es. ex Upica, ufficio metrico e i registri delle società), le cui funzioni e/o proprietà sono state trasferite alla Camera di Commercio.

L'Archivio è unico; le suddivisioni in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico sono solo gestionali.

Indipendentemente dalla collocazione fisica del materiale che costituisce l'Archivio corrente e dal settore che lo conserva, le modalità tecniche e operative per la gestione dei documenti dell'archivio corrente sono dettate dal responsabile dell'ufficio che svolge la funzione di tenuta del protocollo informatico e gestione flussi documentali.

La tenuta, selezione e conservazione dei documenti appartenenti all'Archivio di deposito e storico della Camera di Commercio di Cosenza sono dettate dal Segretario Generale o suo delegato.

1.2.3 Individuazione degli uffici di protocollazione

Protocollazione in entrata: la Camera di Commercio di Cosenza ha provveduto a istituire uno specifico ufficio Corrispondenza per la presa in carico della corrispondenza proveniente dal servizio postale, dai corrieri e dall'ufficio Front Office interno, esso opera sotto la vigilanza e il controllo del Responsabile del Protocollo e del Segretario Generale. La protocollazione, secondo le regole descritte nella Sezione III, è suddivisa in due fasi: scansione dei documenti e "prima" registrazione presso l'ufficio Corrispondenza e successiva gestione dei flussi documentali e degli archivi presso l'ufficio Protocollo; alla Corrispondenza e al Protocollo sono addetti collaboratori in possesso degli idonei requisiti professionali o professionalità tecnico archivistica, acquisita a seguito di percorsi formativi specifici, ai sensi dell'art. 61.2 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445.

Protocollazione in uscita: si articola in più punti, presso gli uffici della sede della CCIAA di Cosenza.

Per la gestione dei documenti in partenza è adottato un modello organizzativo che prevede la partecipazione attiva di più soggetti ed UOR, ognuno dei quali è abilitato a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza.

Nell'allegato 1) sono riportate l'identificazione delle UOR e le attuali abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti.

Tale allegato è suscettibile di modifiche in caso di inserimento di nuove UOR o di riorganizzazione delle medesime.

Ai fini della gestione unica e coordinata dei documenti, l'ufficio Protocollo assicura, tramite il Titolare di classificazione, criteri uniformi di classificazione.

1.2.4 Unicità del protocollo informatico.

Con l'entrata in vigore del protocollo unico cessano di fatto e di diritto tutti gli altri sistemi di registrazione protocollare dei documenti diversi dal protocollo unico.

Rimane, tuttavia, in vigore la protocollazione – automatica o manuale – di alcune tipologie di documenti che, per la loro natura tecnica e per necessità di celere evasione vengono protocollate direttamente dagli uffici competenti in materia.

A tal proposito, si evidenzia che:

- a) il sistema informatico di Workflow assegna automaticamente un numero di protocollo generale alle pratiche telematiche in entrata all'Ufficio Registro Imprese
- b) le pratiche dell'ufficio marchi e brevetti sono protocollate tramite un sistema di protocollazione nazionale (procedura SIMBA) che attribuisce una numerazione progressiva provinciale distinta per tipologia, così come previsto dalla normativa di riferimento.
- c) gli atti amministrativi dell'Ente, quali delibere e determinazioni, seguono una numerazione progressiva annuale distinta per tipologia.

La numerazione delle registrazioni di protocollo generale è unica e rigidamente progressiva dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno. 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 se questi documenti sono strettamente correlati fra loro.

Le tipologie di documenti soggette a registrazioni particolari sono descritte nella sezione 2.5.

Rimane altresì, in vigore, il protocollo riservato gestito dalla Segreteria Generale.

Il responsabile del protocollo esegue periodicamente dei controlli a campione sulla congruità delle registrazioni, sulla corretta sequenza della catena documentale e sull'utilizzo di un unico registro di protocollo, verificando, attraverso controlli ed ispezioni mirate nelle varie Unità Organizzative Responsabili, la validità dei criteri di classificazione e fascicolazione utilizzati.

Sezione II Le tipologie documentarie

2.1 Il documento amministrativo

Per documento amministrativo è inteso ogni rappresentazione grafica, fotografica, informatica o di qualsiasi altro genere del contenuto di atti o fatti giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti ed acquisiti ai fini dell'attività amministrativa, così come prevede l'art. 22 comma 2 della legge 7 agosto 1990, n° 241.

Un documento amministrativo è dunque una rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti e fatti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, in ogni caso, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa, così come prevede l'art. 1 del DPR 28 dicembre 2000, n° 445.

2.1.1 Il documento informatico (file)

Per documento informatico viene intesa la rappresentazione informatica, comunque formata, del contenuto di atti (anche interni), fatti o dati giuridicamente rilevanti, così come prevede l'art. 1, c. 1, lett. b) del DPR 445/2000 e l'art. 1 lett. p. del D.lgs.82/2005.- Codice dell'amministrazione digitale (C.A.D.)

Per la predisposizione dei documenti informatici si adottano formati che al minimo possiedono requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

In via preferenziale si adottano i formati XML PDF DOC ODF HTML TXT TIF.

È possibile distinguere tre casi:

1. documento informatico dotato di firma digitale: se il certificato del firmatario è valido il documento si deve ritenere equivalente ad un documento cartaceo dotato di firma autografa, poiché "fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni di chi l'ha sottoscritto";
2. documento informatico dotato di firma elettronica: "Soddisfa il requisito della forma scritta" e ad esso non può essere negata rilevanza giuridica né ammissibilità come mezzo di prova per il fatto di essere sottoscritto con firma elettronica. Tuttavia tale documento è "liberamente valutabile", perciò spetta al responsabile del procedimento amministrativo valutare di volta in volta se accettare il documento con firma elettronica o richiedere altra documentazione.
3. documento informatico non firmato: il suo valore e la sua attendibilità sono valutati a discrezione del responsabile del procedimento amministrativo. (idem nel caso di firma dotata di certificato scaduto o revocato).

2.1.1.1 Versione analogica di un documento informatico

Per versione analogica di un documento informatico si intende una copia, di norma cartacea, di un documento amministrativo prodotto in origine su supporto informatico.

2.1.2 Il documento analogico

Per documento analogico è inteso un documento amministrativo prodotto su supporto non informatico.

Di norma il documento analogico è un documento cartaceo prodotto con strumenti analogici (es. lettera scritta a mano o a macchina) o con strumenti informatici (es. lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura e stampata: come originale si considera quello cartaceo dotato di firma autografa ed eventualmente stampato su carta intestata): l'originale è analogico.

Ogni documento cartaceo prodotto dalla Camera di Commercio di Cosenza va di norma redatto in due esemplari, cioè in originale ed in minuta. (v. oltre, par. 2.3.3).

2.1.2.1 Versione informatica di un documento analogico

Per versione informatica di un documento analogico si intende una copia del documento amministrativo prodotta su supporto informatico (es. il file risultante dalla scansione del documento cartaceo).

2.1.3 Registro

Per registro si intende un documento amministrativo costituito dalla registrazione in sequenza, secondo criteri predefiniti (tendenzialmente cronologici), in un'unica unità documentaria di una pluralità di atti giuridici.

In ambiente digitale i registri possono assumere la forma di database: sono propriamente detti 'Sistemi informatici' e sono documenti informatici costituiti dall'insieme di una procedura informatica e di una base di dati gestite tramite dispositivi di elaborazione elettronica digitale (es. protocollo informatico).

2.1.4 Fascicolo

Per fascicolo si intende l'insieme dei documenti che afferiscono al medesimo procedimento amministrativo o che riguardano uno stesso affare o che appartengono a una stessa tipologia.

Il fascicolo costituisce l'unità di base, fondamentale per la gestione e la conservazione della documentazione relativa a ciascun procedimento o affare.

I documenti contenuti nel fascicolo sono ordinati cronologicamente in modo che l'atto più recente compaia per primo.

Vedi più oltre, sezione V.

2.1.5 Serie

Per serie si intende un raggruppamento, dettato da esigenze funzionali, di documenti con caratteristiche omogenee in relazione alla natura e alla forma dei documenti (serie delle determinazioni, dei contratti, dei registri di protocollo, ...), o in relazione all'oggetto e alla materia (serie dei fascicoli personali, delle pratiche di finanziamento, ...).

2.1.6 Firma digitale

Per firma digitale si intende, a norma dell'art. 1, c. 1, lett. n) del DPR 445/2000, il risultato della procedura informatica (validazione) basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente rispettivamente al sottoscrittore, tramite la chiave privata, e al destinatario, tramite la chiave pubblica, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

Le chiavi devono essere certificate con la procedura di cui al CAD. In particolare la certificazione di una chiave pubblica da parte di una autorità di certificazione garantisce la corrispondenza della chiave con il soggetto che la espone.

2.1.7 Firma elettronica

Per firma elettronica si intende, ai sensi dell'art. 1, c. 1, lett. q) del CAD, l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica.

Essa assicura solo la provenienza del documento, non l'integrità del contenuto.

2.2 Regime giuridico dei documenti della Camera di Commercio

A norma dell'art. 2, c. 1 lett. d) e c. 4, e dell'art. 55 del D. Lgs. 29 ottobre 1999 n. 490 (*Testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali*) (ex art. 18 del D.P.R. 1409 del 1963), tutti i documenti della Camera di Commercio di Cosenza (analogici ed informatici, ricevuti, spediti o interni) dal momento del loro inserimento nell'archivio della Camera di Commercio mediante l'attribuzione di un codice di classificazione sono inalienabili (fanno parte del patrimonio indisponibile dello Stato, artt. 828 e 830 del Cod. Civ.).

In quanto beni culturali fin dall'origine, i singoli documenti e l'archivio nel suo complesso sono sottoposti a particolari tutele e garanzie: ai sensi dell'art. 21 e 22 del D.Lgs. 490/99 (ex artt. 20, 30 e 35 del D.P.R. 1409 del 1963) è necessario chiedere l'autorizzazione della Soprintendenza archivistica per lo spostamento di fondi dell'archivio di deposito e dell'archivio storico, e per lo scarto di documentazione archivistica; inoltre, qualora abusivamente sottratti

alla Camera di Commercio, i documenti del suo archivio sono rivendicabili senza limiti di tempo, purché si disponga di elementi che ne provino l'appartenenza (carta intestata, numeri di protocollo, indici di classificazione, descrizioni di inventari, etc.).

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

2.3 Le tipologie di documenti

I documenti si distinguono in documenti in *arrivo*, *documenti in partenza* e *documenti interni*.

I documenti ricevuti e spediti sono oggetto di registrazione di protocollo, ad esclusione dei documenti soggetti a registrazione particolare e dei documenti non soggetti a registrazione di protocollo (art. 53.5 del DPR 445/2000).

I documenti soggetti a registrazione particolare sono parimenti individuati dal responsabile del protocollo informatico in collaborazione con il dirigente di unità organizzativa responsabile. L'elenco dei registri particolari è descritto nella sezione 2.5.

I documenti per i quali non è prevista la registrazione di protocollo sono:

- gazzette ufficiali -bollettini ufficiali -notiziari della pubblica amministrazione - materiali statistici - atti preparatori interni -giornali - riviste - libri - opuscoli - depliant - materiali pubblicitari -inviti a manifestazioni che non danno adito ad un'eventuale attivazione di procedimenti amministrativi - certificati e affini (es. visure) rilasciati direttamente - -documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'amministrazione come da par. 2.5 - documenti di occasione aventi carattere effimero (ringraziamenti, richieste di appuntamenti con i dirigenti, congratulazioni varie, condoglianze, ...) - tutte le e-mail che si configurano come comunicazioni informali aventi mera natura informativa e non amministrativa, eccetto casi particolari valutati dal Responsabile del procedimento amministrativo -alcune tipologie di fax rientranti nei casi sopra elencati.

2.3.1 Documenti interni

Per documenti interni s'intendono i documenti scambiati tra le diverse Unità Organizzative Responsabili (UOR) afferenti alla medesima Area Organizzativa Omogenea.

Essi si distinguono in:

- a) documenti di preminente carattere informativo;
- b) documenti di preminente carattere giuridico-probatorio.

I documenti interni di preminente carattere informativo sono di norma memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici, e di norma non vanno protocollati.

I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, e, come tali, devono essere protocollati secondo le disposizioni previste nelle sez. 3 e 4. Questi ultimi sono protocollati in modo che l'organo/ufficio che riceve la documentazione venga registrato come destinatario del documento e l'organo/ufficio che lo invia quale assegnatario

Si riserva l'uso del protocollo interno solo ed esclusivamente a quei documenti il cui carattere giuridico probatorio sia rilevante e incontestabile.

2.3.2 Documenti in partenza

Per documento in partenza si intende il documento con rilevanza giuridico-probatoria prodotto dal personale dell'AOO camerale nell'esercizio delle proprie funzioni. I documenti prodotti, indipendentemente dal supporto sul quale sono stati scritti, devono riportare, opportunamente evidenziate le seguenti informazioni:

- a) logo della Camera di Commercio e dicitura "Camera di Commercio di Cosenza";
- b) unità organizzativa responsabile con l'eventuale indicazione dell'area e del servizio di appartenenza;
- c) indirizzo completo della Camera di Commercio (via, numero, C.A.P., città, provincia, stato);
- d) numero di telefono;
- e) numero di telefax;
- f) indirizzo di posta elettronica (vedi paragrafo "Uso della Posta Elettronica" pag. 12);
- g) data completa (luogo, giorno, mese, anno) scritta per esteso;
- h) numero di protocollo;

- i) indice di classificazione composto di categoria, classe, sottoclasse, fascicolo e da altre eventuali suddivisioni;
- j) numero degli allegati;
- k) numero di collegamento o di riferimento ad un eventuale precedente;
- l) oggetto del documento;
- m) sigla del responsabile dell'immissione dei dati con relativa firma autografa o informatica (digitale);
- n) sigla del responsabile del procedimento amministrativo con relativa firma autografa o informatica (digitale) e, qualora ritenute necessarie, anche le sigle del responsabile della composizione del testo (o immissione dati) e del dirigente o di chi ne fa le veci con relativa firma autografa o informatica (digitale);
- o) eventuale nome informatico del documento (nome del file).

2.3.3 Redazione del documento in partenza: originale e minuta

Ogni documento cartaceo in partenza o interno va di norma redatto in due esemplari, vale a dire in originale e in minuta. Per originale s'intende il documento nella sua redazione definitiva, perfetta e autentica negli elementi sostanziali e formali (carta intestata, formulario amministrativo, firma, etc.).

Per minuta s'intende l'originale del documento conservato "agli atti", cioè nel fascicolo relativo all'affare o al procedimento amministrativo trattato.

Sia l'originale sia la minuta vanno corredati di firma autografa.

2.3.4 Spedizione del documento in partenza

L'originale del documento va di norma spedito.

Qualora i destinatari siano più di tre, è autorizzata la spedizione di copie dell'originale. In questo caso, la registrazione di protocollo riporterà il primo nominativo e l'elenco dei destinatari dovrà essere conservato in allegato alla minuta.

La minuta del documento, sulla quale viene apposta la dicitura "minuta", va conservata nel fascicolo cui afferisce.

2.3.5 Documenti in arrivo

Per documento in arrivo si intende il documento con rilevanza giuridico-probatoria acquisito dall'AOO camerale nell'esercizio delle sue funzioni. L'operazione di registrazione per i documenti in arrivo è effettuata centralmente presso gli uffici corrispondenza e protocollo, ad eccezione dei casi indicati nel paragrafo 2.5

L'originale cartaceo del documento in arrivo va di norma inviato dalla Corrispondenza al Protocollo per la conservazione presso l'archivio unico centrale tenuto dal personale del Protocollo, mentre la copia informatica dell'originale viene inviata, tramite il sistema di protocollo informatico, sempre ad opera del personale del Protocollo, di norma al Responsabile dell'Ufficio competente, o al responsabile del procedimento amministrativo attivato dal documento protocollato e ai responsabili del servizio e/o ufficio di appartenenza del responsabile del procedimento amministrativo.

2.4 Modalità di trasmissione dei documenti all'interno e all'esterno delle AOO

Il responsabile del procedimento amministrativo provvede alla trasmissione del documento in partenza, cioè all'inoltro per la sua spedizione, di norma entro il medesimo giorno lavorativo.

Il responsabile del procedimento amministrativo provvede alla trasmissione del documento interno, oppure alla sua spedizione, se prevista, di norma entro il medesimo giorno lavorativo.

Nella fase attuale lo scambio di documenti, analogici ed informatici, può avvenire in cinque diverse modalità:

- attraverso consegna a mano all'ufficio protocollo o agli sportelli (possono essere consegnati anche supporti informatici riscrivibili: in questo caso il documento informatico, pur non essendo considerabile originale è comunque un allegato di un documento analogico che va regolarmente protocollato);
- attraverso spedizione postale tradizionale (può trattarsi anche di scambio di supporti informatici riscrivibili: in questo caso il documento informatico pur non essendo considerabile originale è comunque un allegato di un documento analogico che va regolarmente protocollato);
- attraverso facsimili (fax) come più specificamente descritto nei paragrafi seguenti;
- attraverso la posta elettronica, come più specificamente descritto nei paragrafi seguenti;

- attraverso sistemi dedicati alla consultazione o allo scambio di dati (ad es Registro Imprese). In questo caso i documenti scambiati sono soggetti a forme particolari di registrazione e di norma non sono protocollati.

2.4.1 Telefax

L'attività di protocollazione dei telefax va preceduta da un'attenta valutazione che discerna ciò che può e deve essere protocollato da ciò che può e deve evitare di essere soggetto a tale registrazione, secondo i criteri stabiliti nelle sezioni 2.1 e 2.3.

L'uso del telefax soddisfa il requisito della forma scritta e quindi, non è necessario che sia seguito dalla trasmissione del documento originale (art 43.6 del DPR 445/2000).

Esso assicura una sufficiente certezza circa la ricezione del messaggio quindi, laddove la legge non preveda una forma particolare per la notificazione degli atti amministrativi, è ritenuto idoneo a far decorrere termini perentori (Cons. Stato n. 2207 del 24/4/2002).

Il documento in partenza dovrà recare la dicitura "Il presente documento, inviato via telefax, non sarà seguito dal documento originale"; il responsabile del procedimento amministrativo è comunque tenuto a spedire l'originale qualora il destinatario né faccia motivata richiesta. I telefax in uscita sono protocollati e inviati, è possibile anche in un secondo momento scannerizzare la ricevuta di avvenuta trasmissione.

Per il fax in arrivo è opportuno apporre la dicitura "documento ricevuto via telefax".

Qualora sia successivamente ricevuto lo stesso documento in originale dovrà essere rispettata la seguente procedura:

- a) l'operatore protocollista quando riceve il documento originale si assicura che si tratti del medesimo documento pervenuto via fax e riporta nell'originale tutte le informazioni relative (numero di protocollo, classificazione, etc.). Il responsabile del procedimento amministrativo conserva il fax nel fascicolo, allegandolo al documento originale. Queste considerazioni valgono sia alla presenza di un unico protocollo (quello del fax) i cui estremi sono riportati nel documento originale, sia nel caso in cui siano stati attribuiti due numeri di protocollo distinti, al fax e al documento originale (il responsabile del procedimento deve a maggior ragione conservare entrambi i documenti).
- b) L'operatore protocollista inserisce nel campo NOTE della registrazione di protocollo la dicitura "originale pervenuto via posta ordinaria il _____".

L'operatore protocollista deve in ogni modo accertare che si tratti del medesimo documento; qualora vi fosse qualche correzione, anche minima, si tratterebbe di un documento *diverso* e quindi andrà registrato con un nuovo numero di protocollo. Il tipico esempio è rappresentato da un documento in arrivo via telefax senza firma, data e protocollo: l'originale pervenuto va protocollato con un nuovo numero.

2.4.2 Uso della posta elettronica e posta elettronica certificata (PEC)

Anche l'attività di protocollazione della posta elettronica e della PEC va preceduta da un'attenta valutazione che discerna ciò che può e deve essere protocollato da ciò che può e deve evitare di essere soggetto a tale registrazione, secondo i criteri stabiliti nella sezione 2.3.

- Il CAD prescrive che le amministrazioni utilizzino la PEC per comunicare con i soggetti interessati che ne facciano richiesta (Art. 6) e si dotino di una casella PEC per ciascun registro di protocollo (Art. 47, c. 3) comunicata al CNIPA (oggi DigitPA) per l'inserimento nell'indice delle Amministrazioni Pubbliche.

L'indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata della Camera di Commercio, accreditato presso l'indice delle pubbliche amministrazioni (www.indicepa.gov.it) è: cciaa@cs.legalmail.camcom.it

Il sistema di protocollo informatico suddividerà automaticamente i messaggi pervenuti alla casella istituzionale suddividendoli fra provenienti e non provenienti da un sistema interoperabile. I messaggi di posta elettronica provenienti da un sistema interoperabile contengono tutte le informazioni necessarie per permetterne la protocollazione automatica.

- La casella di posta elettronica riservata a questa funzione è accessibile solo al Servizio di Segreteria Generale
- Oltre alla PEC istituzionale la Camera ha attivato altre caselle PEC, per garantire il recapito certo del documento, la sua sicurezza ed integrità e l'accertamento della sua provenienza, dando piena validità legale a tutte le comunicazioni che necessitano di ricevute di invio e di consegna in modo da mantenere una comunicazione "certificata" con tutti i soggetti pubblici e privati che abbiano a loro volta attivato una PEC. Anche per i messaggi pervenuti a queste caselle vale il principio della selezione per la destinazione o meno alla protocollazione.
- Il documento pervenuto per posta elettronica o PEC viene trattato nel seguente modo:
 - a) se arrivato sulla PEC istituzionale viene protocollato attivando le apposite funzioni del sistema di protocollo informatico;
 - b) se arrivato a PEC assegnate ad uffici camerali deve essere inoltrato tramite i sistemi di gestione di posta elettronica alla casella PEC istituzionale e poi trattato come nel caso a)

- c) se arrivato a caselle di posta elettronica camerale deve essere stampato con l'apposizione della dicitura "documento ricevuto via posta elettronica" e successivamente acquisito per via ordinaria a cura del responsabile del procedimento amministrativo (avendo cura di chiedere al mittente che venga rispedito nelle modalità previste dalla norma). Successivamente il responsabile del procedimento amministrativo, acquisito il documento originale e assicuratosi che si tratti del medesimo documento pervenuto via e-mail, riporta nell'originale tutte le informazioni relative (numero di protocollo, classificazione, etc.) e conserva nel fascicolo la stampa dell'e-mail allegandola all'originale (lo stesso dicasi nel caso in cui esistano due protocolli distinti, uno attribuito al messaggio di posta elettronica e l'altro al documento originale). Infine il responsabile del procedimento amministrativo inserisce nel campo NOTE della registrazione di protocollo la dicitura "originale pervenuto via posta ordinaria il _____". Il responsabile del procedimento amministrativo deve in ogni caso accertare che si tratti del medesimo documento; qualora vi fosse qualche correzione, anche minima, si tratterebbe di un documento *diverso* e quindi dovrà essere registrato con un nuovo numero di protocollo.

2.5 Individuazione di tipologie particolari di documenti per i quali si stabiliscono modalità di protocollazione particolare

2.5.1 Delibere e determinazioni

Le delibere e le determinazioni in quanto documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Amministrazione non vanno registrati nel protocollo generale.

A ciascuna delibera o determinazione è associato un numero di repertorio di efficacia giuridico-probatoria.

2.5.1.1 Serie delle Delibere e delle Determinazioni e rispettivo repertorio generale

Ciascun complesso delle delibere e delle determinazioni costituisce una serie.

Ciascuna serie delle delibere e delle determinazioni deve essere corredata da un proprio repertorio generale.

Nel repertorio generale va riportato un numero progressivo, denominato "numero di repertorio", che identifica il documento all'interno della serie.

Il repertorio generale ha cadenza annuale, cioè inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Sono istituiti i seguenti repertori:

- a) delibere di Giunta
- b) delibere di Consiglio
- c) determinazioni del Presidente
- d) determinazioni dirigenziali (Segretario Generale e Dirigenti)

Presso la Segreteria Generale sono conservati i repertori generali e le serie relativi agli ultimi cinque anni. I repertori generali e le serie esaurite da oltre cinque anni vanno versati all'archivio di deposito, con le procedure descritte nella Sez. 6.

2.5.1.2 Registro dei Verbali di Seduta

Le seguenti tipologie di documento:

- a) verbali della Giunta Camerale
- b) verbali del Consiglio Camerale

sono soggette a registrazione particolare annuale progressiva da parte della Segreteria Generale.

Ciascun verbale di seduta contiene le deliberazioni adottate in quella data e corredate da un proprio repertorio generale.

2.5.1.3 Gestione e archiviazione delle delibere e delle determinazioni

Per ogni delibera e determinazione devono essere prodotti di norma due versioni, una versione originale cartacea e una versione file per la pubblicazione all'albo camerale on line istituito sul sito internet www.cs.camcom.it, ferme restando le copie dichiarate conformi e le copie di carattere informativo riprodotte per le esigenze d'ufficio.

L'originale va conservato nella rispettiva serie (serie delle delibere, serie delle determinazioni) e ordinato secondo il numero di repertorio; la copia conforme, invece, va conservata nel rispettivo fascicolo (e/o sottofascicolo, inserto), cioè insieme ai documenti che afferiscono al medesimo procedimento.

2.5.2 Registro delle Denunce al Registro delle Imprese

Sono soggette a doppia protocollazione (registrazione particolare tramite il sistema informatico del registro imprese e protocollazione generale tramite il sistema informatico di Workflow) tutte le domande di iscrizione, modifica integrazione o cancellazione dal R.I., le notifiche e i provvedimenti provenienti dai tribunali e dalle autorità giudiziarie che pervengono all'ufficio Corrispondenza, le richieste di copie atti inerenti il R.I. (ricevuta AOP), le richieste rilascio BK o CNS (ricevuta AOP)

Fanno eccezione:

- a) le domande di vidimazione dei libri presentate allo sportello (solo registrazione particolare)

Tutte le altre tipologie di documento, quali, ad es.:

- a) le richieste di accertamento inviate a coloro che hanno presentato le domande
- b) l'invio dei suddetti accertamenti da parte dei diretti interessati
- c) le richieste di visure/certificati/elenchi inviate per posta
- d) l'invio di visure/certificati/elenchi...

non sono soggette a registrazione particolare da parte dell'Ufficio R.I. e sono registrate nel protocollo generale dell'Ente.

2.5.3 Registro dei Protesti Cambiari

Le seguenti tipologie di documento sono soggette a doppia protocollazione (registrazione particolare da parte dell'Ufficio competente e protocollazione generale):

- a) elenco protesti consegnato dall'Ufficiale Levatore
- b) le istanze di cancellazione, rettifica, sospensione e annotazione consegnate dal protestato, dall'Ufficiale Levatore o dall'Istituto di Credito;

Tutte le altre tipologie di documento, quali, ad es.:

- a) le comunicazioni di avvenuta cancellazione
- b) le comunicazioni di avvenuta annotazione
- c) la notifica di rigetto dell'istanza

non sono soggette a registrazione particolare da parte dell'Ufficio, e sono registrate nel protocollo generale dell'Ente.

2.5.4 Registro delle Richieste di Verifica Metrica

Tutte le tipologie documentarie non sono soggette a registrazione particolare da parte dell'Ufficio e sono registrate nel protocollo generale dell'Ente.

Tipologie di atti di competenza dell'ufficio acquisiti o inviati alla protocollazione :

- collaudo di posa in opera strumenti metrici
- richieste di verifiche prime a domicilio di strumenti metrici
- richieste di verifiche periodiche a domicilio di strumenti metrici
- concessioni marchio di identificazione metalli preziosi
- riattribuzioni marchio di identificazione metalli preziosi
- decadenza marchi di identificazione metalli preziosi
- marchio tradizionale di fabbrica metalli preziosi
- idoneità laboratori orafi
- allestimento punzoni marchio di identificazione metalli preziosi
- variazioni titolare licenza P.S. metalli preziosi
- rinnovo marchio identificazione metalli preziosi
- certificazioni marchio metalli preziosi
- autorizzazioni montaggio e riparazioni cronotachigrafi

- variazione ragione sociale ditte autorizzate cronotachigrafi
- esame tecnico attrezzature cronotachigrafi
- attestazioni avvenuto ripristino cronotachigrafi da parte di ditte autorizzate
- presa d'atto Prefettura fabbricanti metrici
- certificazioni attività fabbricante metrico
- verbali di contestazioni in materia di metrologia legale
- decreti di approvazione di modello strumenti metrici
- certificati di approvazione di modello CEE
- certificati di approvazione del tipo CE
- circolari tecniche esplicative del M.A.P.

2.5.5 Registro delle Domande di Brevetti e Marchi

Le seguenti tipologie di documento:

- a) domande relative a marchi (ora anche internazionali)
- b) domande relative a Brevetti (invenzioni, modelli di utilità, modelli ornamentali)
- c) seguiti (annotazioni varie, trascrizioni) e istanze
- d) tasse

sono soggette a registrazione particolare da parte dell'Ente.

Tutte le altre tipologie di documento, quali, ad es., l'invio delle domande di brevetto al Ministero per le attività produttive (solo lettera di accompagnamento) non sono soggette a registrazione particolare da parte dell'Ufficio brevetti, e sono registrate nel protocollo generale dell'Ente.

2.5.6 Registro dei Verbali di Sanzione (ex-Upica)

Segue l'elenco della tipologia di documenti registrati nel Protocollo generale dell'Ente

Atti acquisiti al protocollo generale:

Verbali di accertamento e/o sequestro;
 Richieste e/o comunicazioni da parte di Organi di controllo (NAS, ASL, VV.UU, GF);
 Scritti difensivi di parte;
 Richieste di provvedimenti da interessati (sgravio, annullamento ordinanza, rateizzazione);
 Ricorsi ad A.G.;
 Note Ministeriali;
 Circolari;
 Richieste pareri;
 Trasmissione ruolo da CNC per visto esecutorietà;
 Riepilogativi riscossioni da Concessionari Serv. Risc. Trib.;
 Comunicazioni avvenuto pagamento sanzioni (da interessati);
 Richiesta copie autentiche.

Atti inviati al protocollo generale:

Risposte e richieste organi verbalizzanti;
 Richieste informazioni a Organi verbalizzanti;
 Richiesta informazioni a Enti e/o Organi amministrativi;
 Convocazioni utenti per audizioni e/o chiarimenti;
 Richiesta atti e/o provvedimenti a Organi amministrativi (dissequestro, restituzione merci, trasferimento attrezzature sequestrate, alienazioni, ecc.);
 Trasmissione esito istanze varie ai richiedenti;
 Trasmissione note difensive e costituzioni in giudizio;
 Trasmissione annullamento in autotutela ad interessati;
 Trasmissione annullamento in autotutela ad A.G.;
 Trasmissione sgravi concessi a CNC;
 Trasmissione sgravi concessi ad interessati;
 Risposta a richieste pareri-informazioni-chiarimenti a P.A. ed Organi vari;
 Trasmissione provvedimenti vari (dissequestro, rigetto opposizione a sequestri, confisca-devoluzione, ecc.).

2.5.7 Registro dei M.U.D - SISTRI.

I modelli di dichiarazione ambientale (Mud) sono soggetti a registrazione particolare da parte dell'Ufficio competente. Tutte le altre tipologie di documento non sono soggette a registrazione particolare da parte dell'Ufficio competente e sono registrate nel protocollo generale dell'Ente.

2.5.8 Registro delle Denunce ad Albi, Ruoli, Elenchi e Licenze

Le seguenti tipologie di documento:

- a) tutte le domande di iscrizione, modifica o cancellazione dagli albi, ruoli ed elenchi tenuti dalla Camera di Commercio
- b) tutte le richieste di licenza inviate alla Camera di Commercio
- c) le richieste di accertamento dei titoli e dei requisiti morali inviate alle Questure, Prefetture e ai Tribunali
- d) le comunicazioni in uscita

non sono soggette a registrazione particolare da parte degli Uffici competenti e sono registrate nel protocollo generale dell'ente.

Di seguito un elenco dei principali albi, ruoli, elenchi e licenze gestiti dalla Camera di Commercio:

- a) Albo Vigneti e Vini DOC
- b) Albo nazionale Assaggiatori oli d'oliva
- c) Ruolo dei Periti ed Esperti
- d) Ruolo Agenti e Rappresentanti di commercio
- e) Ruolo Agenti affari in mediazione
- f) Ruolo Stimatori e Pesatori pubblici
- g) Ruolo Conducenti
- h) Elenco Esperti e Tecnici Degustatori di Vino DOC
- i) Licenza di Macinazione
- j) Registro degli assegnatari di marchio di identificazione dei metalli preziosi (Albo orafi)
- k) Licenze sementiere

Alcuni di questi albi, ruoli, elenchi e licenze prevedono la successiva presentazione delle domande al Registro delle Imprese. Esse dovranno essere protocollate secondo i criteri indicati nella sez. 2.5.2.

2.5.9 Registro delle Fatture

Sono soggette a registrazione particolare da parte dell'Ufficio Ragioneria:

- a) le fatture attive emesse
- b) gli atti di liquidazione fatture
- c) i mandati di pagamento

Tutte le altre tipologie di documento, quali, ad es.:

- a) le fatture passive ricevute dall'Ente
- b) le ricevute dei bollettini di pagamento

non sono soggette a registrazione particolare da parte dell'Ufficio Ragioneria, e sono registrate nel protocollo generale dell'Ente.

2.5.11 Protocollo Riservato

Qualsiasi tipo di comunicazione riguardante dati sensibili o aventi carattere di particolare riservatezza (es. comunicazioni tra Segretario generale, Presidente, membri di Giunta o di Consiglio camerale ed altri, aventi una particolare rilevanza politica o dalla cui contestuale pubblicità possono sorgere pregiudizi) è gestita tramite un protocollo riservato con numerazione separata.

La protocollazione è affidata al personale della Segreteria Generale e di Presidenza.

La documentazione concernente dati sensibili attinenti la gestione del personale, è gestita come gli altri documenti non riservati, semplicemente si evita la scansione di alcune parti dei documenti, inserendo *omissis* o oscurandone il testo.

2.5.12 Ufficio Sanzionatorio

Tutte le tipologie documentarie sono registrate nel protocollo generale dell'Ente.

Tipologie di atti di competenza dell'ufficio acquisiti o inviati alla protocollazione:

- ordinanze ingiunzioni in materia di metrologia legale
- esecuzione forzata
- contenzioso per mancata cancellazione protesti cambiari
- comunicazioni cancellaria giudice di pace
- contenzioso tributario
- sanzioni amministrative
- corrispondenza Sportello Conciliazione
- atti amministrativi a tutela dell'Ente Camerale

2.5.13 Ufficio Personale

Le seguenti tipologie documentarie sono soggette a registrazione particolare da parte dell'Ufficio e non vengono registrate nel protocollo generale dell'Ente:

- comunicazioni di servizio
- ordini di servizio

I documenti soggetti a protocollazione particolare di cui al presente paragrafo, pervenuti direttamente al Protocollo Generale, saranno trasmessi tempestivamente agli uffici competenti, previa apposizione della data di arrivo tramite timbro, con elenco dettagliato delle pratiche inviate, che sarà siglato dal ricevente ufficio per ricevuta. Detto elenco sarà conservato a cura dell'Ufficio Protocollo.

2.6 Tipologie di documenti da archiviare otticamente

Sono acquisite otticamente, con lo scanner, ed associate alla registrazione informatica di protocollo, tutte le immagini dei documenti protocollati in entrata, uscita e interni.

Presso il Registro delle Imprese si effettua l'archiviazione ottica sostitutiva ai sensi di L. 581/95 e della delibera AIPA 42/2001 efficace ai fini dell'esibizione del documento.

[NOTE]: Ove si richieda che l'azione amministrativa si svolga sugli originali, per motivi di certezza del diritto e di responsabilità, è possibile ritirare gli originali dall'archivio centrale, previa autorizzazione del Responsabile dell'Ufficio per lo Sviluppo Istituzionale, dietro firma di apposita ricevuta, conservata agli atti dal Personale del Protocollo.

Qualsiasi appunto o visto scritto su una copia, anche semplice, ne determina l'obbligo di conservazione, nei rispettivi fascicoli, in quanto è sempre possibile che abbia un contenuto informativo e/o giuridico rilevante.

Si ricorda che le stampe delle immagini dei documenti associate alla registrazione di protocollo prive di qualsiasi annotazione o visto e non inserite in fascicoli devono essere raccolte in un'apposita cartellina titolata "Copie da eliminare", ciò per evitare che si generi confusione (dal punto di vista giuridico sono copie non conformi) ed affinché non si ingombrino inutilmente gli archivi cartacei.

Sezione III La descrizione dei flussi documentali

3.1 Procedure per la ricezione dei documenti (acquisizione, smistamento, assegnazione)

Le modalità di ricezione dei documenti in arrivo ed inoltro agli uffici competenti da parte dell'ufficio corrispondenza e dell'ufficio protocollo sono descritti nell'allegato "Procedura di gestione dei flussi di corrispondenza". Riguardo il loro trattamento valgono le regole di seguito descritte.

I documenti in arrivo, fatta eccezione per alcune specifiche tipologie quali telefax, telegrammi, posta elettronica, documenti pervenuti oltre l'orario di apertura, devono essere consegnati e presi in carico dall'Ufficio per lo Sviluppo Istituzionale (Corrispondenza) nell'arco della stessa giornata.

Il personale autorizzato, provvederà allo smistamento secondo le seguenti tipologie:

- a) la corrispondenza intestata al **Segretario Generale e al Presidente** è trasmessa direttamente, in busta chiusa, agli stessi, e poi restituita con le istruzioni di protocollazione dall'ufficio competente;
- b) la corrispondenza **ordinaria**, viene aperta e protocollata (prima protocollazione), poi è inviata all'Ufficio Protocollo per i procedimenti di propria competenza;
- c) la corrispondenza **raccomandata** e gli **atti giudiziari**, siglati dal delegato ricevente, devono essere annotati, a cura del personale dell'Ufficio Corrispondenza, su apposito registro e trasmessi a cura del personale dell'Ufficio Protocollo, gli **atti giudiziari** devono essere trasmessi anche ai Dirigenti delle Aree competenti;
- d) la corrispondenza **nominativa** che non contiene l'indicazione dell'Ente o **riservata – personale** è inviata direttamente ai destinatari in busta chiusa;
- e) la corrispondenza concernente dati sensibili attinenti la gestione del personale (certificati medici - visite fiscali) è trasmessa direttamente all'Ufficio Personale che provvederà alla relativa protocollazione;
- f) La corrispondenza riportante l'indicazione "**offerta**", "**gara d'appalto**", "**concorso**" o simili o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma viene protocollata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta (plico o simili) e trasmessa all'Ufficio competente. Aperta la busta, il responsabile del procedimento amministrativo provvede a riportare il numero di protocollo e la data di registrazione già assegnati al documento, conservando la busta (plico o simili) come allegato.

I documenti di cui all'eccezione devono pervenire anch'essi all'Ufficio Protocollo per la protocollazione, nella giornata successiva.

3.1.1 Registrazione di un documento in arrivo

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

- a) data di registrazione
- b) numero di protocollo
- c) mittente
- d) oggetto
- e) numero e descrizione degli eventuali allegati
- f) data e numero del protocollo del documento in arrivo (se disponibili)
- g) classificazione
- h) impronta del documento (quando viene protocollato un documento informatico)

3.1.2 Smistamento e assegnazione di competenza

Ogni documento deve essere smistato per competenza alla Unità Organizzativa Responsabile del procedimento amministrativo, se individuabile dal testo del documento, altrimenti viene smistato al dirigente competente.

Il dirigente o responsabile del servizio (o un loro incaricato) provvedono ad assegnare ciascun documento in arrivo loro smistato dall'ufficio protocollo al responsabile del procedimento amministrativo.

Così come il documento cartaceo, anche la registrazione di protocollo sulla procedura informatica risulta "in carico" ad un determinato ufficio: ad altri settori od uffici, può essere inviata una copia del documento per conoscenza.

Al fine di evitare disguidi e ritardi nella ricezione della corrispondenza, ciascun settore/ufficio deve provvedere a segnalare tempestivamente eventuali variazioni nelle proprie competenze o nella modulistica adottata.

Al responsabile del procedimento amministrativo spettano le incombenze relative alla gestione del documento e alla registrazione delle informazioni ad esso collegate: l'inserimento nel fascicolo di competenza preesistente o eventualmente in un nuovo fascicolo, l'integrazione o la correzione dell'indice di classificazione assegnato al protocollo generale, l'effettuazione dei collegamenti ai protocolli precedenti, l'attribuzione dei termini di conclusione del procedimento amministrativo, la registrazione dei termini di conservazione, etc....

3.1.3 Documenti afferenti a più affari o procedimenti amministrativi

Nella gestione di un documento cartaceo, qualora un documento tratti più argomenti, imputabili a procedimenti amministrativi o affari diversi, è possibile assegnarlo a più responsabili. La gestione del documento elettronico consente l'inserimento logico dello stesso all'interno dei diversi fascicoli interessati.

3.1.4 Protocollo differito

La CCIAA di Cosenza non utilizza un protocollo differito.

3.1.5 Rilascio di ricevute

Qualora un documento sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio Front Office e l'Ufficio per lo Sviluppo Istituzionale (Corrispondenza e Protocollo) sono autorizzati ai sensi della legge 241/1990 a rilasciare regolare ricevuta.

3.1.6 Flusso del documento in arrivo

I documenti in arrivo sono trasmessi in originale all'archivio cartaceo centrale del Protocollo e in copia digitale, attraverso la piattaforma informatica, sono inoltrati da parte degli operatori del Protocollo, per competenza ad una sola unità organizzativa responsabile.

Chiunque si accorga di aver ricevuto tra la propria corrispondenza un documento inerente a procedimenti relativi ad altra unità organizzativa responsabile, deve farlo pervenire tempestivamente al rispettivo ufficio protocollo, sempre attraverso la piattaforma informatica.

Qualora venga erroneamente registrato un documento di competenza di terzi (altro ente, altra persona fisica o giuridica), la registrazione va annullata utilizzando un altro numero di protocollo per la trasmissione a chi di competenza.

L'unità organizzativa responsabile del procedimento amministrativo provvede ad assegnare il documento in arrivo a sé o ad altri (servizio, ufficio ecc..)

3.2 Procedure per la formazione e spedizione di documenti in partenza

Per ogni ufficio della Camera (o servizio / settore) sono stati individuate le unità di personale abilitate alle operazioni di registrazione del documento in partenza prodotto. Di seguito si formula l'organizzazione della CCIAA di Cosenza:

Il responsabile del procedimento amministrativo produce un documento in partenza, il personale abilitato lo protocolla, appone il n. di protocollo sulla busta (per motivi gestionali afferenti alla spedizione) e lo invia all'ufficio Corrispondenza per la spedizione, di norma entro il medesimo giorno lavorativo. La gestione archivistica del documento medesimo è a cura del responsabile del procedimento.

3.2.1 Spedizione plurima di documenti in partenza

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

3.3 Procedure per la formazione e il flusso di documenti interni

Per ogni ufficio della Camera (o servizio / settore) sono stati individuate le unità di personale abilitate alle operazioni di registrazione del documento interno con rilevanza giuridico-probatoria in partenza prodotto. Di seguito si formula l'organizzazione della CCIAA di Cosenza:

Il responsabile del procedimento amministrativo produce un documento in partenza, il personale abilitato lo protocolla, appone il n. di protocollo e lo invia all'ufficio destinatario attraverso la piattaforma informatica, di norma entro il medesimo giorno lavorativo. La gestione archivistica del documento medesimo è a cura del responsabile del procedimento.

Sezione IV

La registrazione dei documenti nell'applicazione del protocollo informatico

Il sistema di Protocollo Informatico è un sistema modulare che si compone di un nucleo base che assolve a *funzionalità minime* in quanto permette, come previsto dalla normativa in vigore, le operazioni di *registrazione*, le operazioni di *segnatura* nonché le operazioni di *classificazione* che costituiscono funzioni necessarie e sufficienti per la sua tenuta.

Il sistema è inoltre predisposto per essere integrato con *funzionalità aggiuntive* necessarie alla gestione dei flussi documentali, alla conservazione dei documenti ed all'accessibilità alle informazioni.

4.1 Elementi del protocollo

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

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

4.1.1 Gli elementi obbligatori del protocollo (Registrazione)

Gli elementi obbligatori del protocollo, cioè quelli rilevanti sul piano giuridico-probatorio, sono:

- a) il numero di protocollo generato automaticamente dal sistema e registrato in forma "non modificabile", costituito da 15 cifre di cui le prime quattro identificano l'amministrazione e l'area organizzativa, le seconde quattro identificano l'anno in corso e le restanti sette il numero progressivo del documento di riferimento;
- b) la data di registrazione assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma "non modificabile", espressa nel formato anno/mese/giorno con l'anno composto di quattro cifre;
- c) il mittente per i documenti ricevuti o il destinatario per i documenti spediti;
- d) l'oggetto;
- e) data e numero di protocollo del documento ricevuto qualora disponibili;
- f) l'impronta del documento informatico qualora inviato per via telematica;
- g) numero degli allegati;
- h) descrizione degli allegati;
- i) immagine informatica del documento amministrativo.

Nell'inserimento dei dati relativi al mittente, destinatario, oggetto, deve essere perseguito il fine della standardizzazione dei termini utilizzati al fine di facilitarne la ricerca nel tempo.

4.2 Gli elementi gestionali del protocollo

Nel protocollo informatico vengono registrati elementi gestionali il cui scopo è di rendere quanto più efficace ed efficiente l'azione amministrativa; questi elementi assumono rilevanza solo sul piano organizzativo e gestionale. Sono suddivisi sulla base delle funzionalità cui afferiscono che sono:

- a) dati di registrazione:
 1. data di arrivo (nel formato anno/mese/giorno con l'anno composto di quattro cifre);
 2. data di spedizione (nel formato anno/mese/giorno con l'anno composto di quattro cifre);
 3. tipo di spedizione (posta ordinaria, corriere espresso, raccomandata con ricevuta di ritorno, telefax, ecc.);
 4. collegamenti a documenti precedenti e susseguenti;
 5. il numero degli allegati, compresi inserti e annessi;

6. descrizione degli allegati;
- b) dati per il controllo dei procedimenti amministrativi:
1. unità organizzativa responsabile del procedimento amministrativo (UOR);
 2. nominativo del responsabile del procedimento amministrativo (RPA);
 3. oggetto del procedimento amministrativo;
 4. termine di conclusione del procedimento amministrativo;
 5. stato e procedure del procedimento amministrativo;
 6. tipologia del procedimento amministrativo, con indicazione esplicita di quello con accesso differito;
- c) per la gestione dell'archivio:
1. classificazione del documento attraverso il titolario (categoria, classe e fascicolo; eventualmente anche sotto-fascicolo ed inserto);
 2. data di istruzione del fascicolo;
 3. numero del fascicolo;
 4. numero del sotto-fascicolo;
 5. numero dell'inserto;
 6. data di chiusura del fascicolo;
 7. repertorio dei fascicoli;
 8. codice personalizzato di riconoscimento del fascicolo e/o del documento;
 9. numero di repertorio della serie (delibere, decreti, verbali, circolari e contratti);
 10. tipologia del documento con l'indicazione dei termini di conservazione e di scarto;
 11. scadenziario;
- d) per la gestione delle banche dati:
1. ulteriori informazioni sul mittente (ragione sociale, maschio/femmina, ecc.);
 2. indirizzo completo del mittente (via, numero civico, c.a.p., città, provincia, stato);
 3. ulteriori informazioni sul destinatario (ragione sociale, maschio/femmina, ecc.);
 4. indirizzo completo del destinatario (via, numero civico, C.A.P., città, provincia, stato);
 5. numero di matricola (se dipendente);
 6. codice fiscale;
 7. partita iva;
 8. recapito telefonico;
 9. recapito telefax;
 10. indirizzo di posta elettronica.

4.3 Annullamento di una registrazione di protocollo

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo con una specifica funzione riservata al responsabile del Protocollo Informatico e che il responsabile può delegare ad alcuni operatori .
L'operazione avviene attraverso l'apposizione della dicitura «annullato».
Per indicare l'annullamento la procedura riporta una dicitura ed un segno in posizione sempre visibile e tale, comunque, da consentire comunque la lettura di tutte le informazioni precedentemente registrate.

4.4 Inalterabilità, immutabilità e validità degli elementi obbligatori

Il sistema di protocollo informatico non consente in alcun modo la modificabilità di numero e data di protocollo.
Nell'eventualità di errori nell'inserimento dei dati oggetto, destinatario e/o mittente, in parziale deroga al principio di non modificabilità dei suddetti dati, il sistema ne consente la modifica memorizzando contestualmente all'aggiornamento del dato con i valori corretti, l'errato contenuto precedente, insieme alle informazioni relative alla data, ora ed all'autore della modifica.

4.5 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione, all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile delle informazioni riguardanti il documento stesso.
Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.
Le informazioni minime previste sono:

- a- il numero di protocollo, costituito da sette cifre numeriche; tale numerazione si rinnova ad ogni inizio di anno solare;
- b- la data di protocollo;
- c- l'identificazione in forma sintetica della Camera di Commercio in quanto AOO.

L'operazione di segnatura di protocollo va effettuata contestualmente all'operazione di registrazione di protocollo e può includere il codice identificativo dell'unità organizzativa responsabile (UOR) cui il documento è assegnato o il codice della UOR che ha prodotto il documento, l'indice di classificazione del documento e ogni altra informazione utile o necessaria qualora tali informazioni siano disponibili già dal momento della registrazione di protocollo.

L'operazione di segnatura viene eseguita con l'utilizzo di una timbratrice collegata al sistema informatico. La procedura al momento di eseguire la registrazione dei dati nel protocollo chiede conferma all'operatore dell'attivazione automatica del trasferimento dei dati per la segnatura; ogni informazione verrà rilevata dal sistema sui dati precedentemente inseriti dall'operatore.

4.6 Registro giornaliero

Il *Registro giornaliero* di protocollo è costituito da tutte le informazioni inserite nell'arco dello stesso giorno con le funzioni di registrazione.

Tale registro va stampato giornalmente su supporto cartaceo .

Sezione V
Organizzazione e gestione dell'archivio corrente
(classificazione e fascicolazione)

5.1 Tenuta del sistema di classificazione: procedure di mantenimento e aggiornamento

5.1.1. Titolario di classificazione

Per titolare di classificazione si intende un quadro alfanumerico di riferimento per l'archiviazione, la conservazione e la individuazione dei documenti.

Il titolare di classificazione si suddivide in categorie, le quali si suddividono in classi e sottoclassi.

Ogni classe o sottoclasse ha un numero variabile di fascicoli, in relazione agli affari e ai procedimenti amministrativi trattati. Essi vengono numerati progressivamente all'interno della classe o sottoclasse di appartenenza e annotati nel repertorio dei fascicoli.

5.1.2 Aggiornamento del titolare

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

La Camera di Commercio ha adottato il titolare con provvedimento n 18 del 19.01.04

La Camera di Commercio può apportare integrazioni al suddetto titolare .

Il titolare di classificazione adottato è contenuto in allegato al presente manuale.

5.2 Il fascicolo: individuazione, gestione e tenuta

Il fascicolo è individuato da tre elementi:

- a) l'anno di apertura (o di *istruzione*);
- b) il numero di repertorio, cioè un numero sequenziale all'interno dell'ultimo grado divisionale (ad es. classe o sottoclasse), da 1 a *n* con cadenza annuale;
- c) l'oggetto, cioè una stringa di testo per descrivere compiutamente un affare o un procedimento amministrativo o più di questi insieme.

A questi tre elementi vanno aggiunti i gradi divisionali, cioè la categoria, la classe e la sottoclasse nonché l'unità organizzativa responsabile.

L'anno va separato dalla categoria da un trattino (-); la categoria va separata dagli altri gradi divisionali da una barretta (/); gli altri gradi divisionali, invece, vanno separati dal numero del fascicolo da un punto (.); l'oggetto del fascicolo va scritto tra virgolette caporali (« ») (es. 1999-15/2.1).

Ogni fascicolo ha una copertina (detta anche "camicia").

5.2.1 Tipologie del fascicolo

I fascicoli si dividono in due tipologie:

- a) fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi
- b) fascicoli del personale.

5.2.2 Fascicoli relativi a procedimenti amministrativi

Ogni documento, dopo la sua classificazione, viene inserito nel fascicolo, sottofascicolo, inserto di competenza. L'operazione va effettuata dal responsabile del procedimento amministrativo.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo, sottofascicolo o inserto, secondo l'ordine cronologico di registrazione, in base, cioè, al numero di protocollo ad essi attribuito o, se assente, in base alla propria data.

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, il responsabile del procedimento, assegnatario del documento stesso, provvederà all'apertura (istruzione) di un nuovo fascicolo.

Qualora insorgano esigenze pratiche, il fascicolo può essere distinto in sottofascicoli, i quali a loro volta possono essere distinti in inserti.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto.

Gli elementi che individuano un fascicolo sono gestiti dal responsabile del procedimento amministrativo, il quale è tenuto pertanto all'aggiornamento del repertorio dei fascicoli.

5.2.3 Fascicoli del personale

Il fascicolo viene aperto al momento dell'assunzione o riaperto nel caso di ripristino del rapporto di lavoro.

Il fascicolo viene chiuso al momento in cui cessa il rapporto di lavoro.

I fascicoli del personale costituiscono una serie archivistica, da conservare in ordine di matricola o, se assente, in ordine alfabetico per cognome e nome.

5.3 Definizione degli strumenti di reperimento (mezzi di corredo)

Gli strumenti per descrivere un archivio (o un fondo o una serie o comunque delle unità archivistiche), a seconda del grado di analisi e dello scopo per il quale vengono approntati, possono essere un inventario, repertorio, elenco di consistenza, elenco di versamento, indice, rubrica, ecc.

Tutti gli strumenti di corredo sopracitati devono necessariamente seguire le stesse regole che hanno portato alla definizione della struttura e dei campi del titolario di classificazione.

Lo strumento di reperimento più importante è il repertorio dei fascicoli, cioè l'elenco ordinato e aggiornato dei fascicoli istruiti all'interno di ciascuna classe o sottoclasse e riportante tutti i dati del fascicolo.

5.3.1 Il repertorio dei fascicoli

L'*indice di classificazione* di un fascicolo è costituito dai seguenti elementi:

- a) anno di apertura
- b) classificazione completa (categoria, classe ed eventuale sottoclasse);
- c) numero di fascicolo (ed eventuali altre ripartizioni).

Il *repertorio dei fascicoli* è invece costituito dall'indice di classificazione, al quale vanno aggiunti i seguenti elementi:

- a) anno di chiusura;
- b) oggetto del fascicolo (ed eventualmente l'oggetto di sottofascicoli, inserti, etc.);
- c) annotazione dello *status* relativo all'età: corrente, versato all'archivio di deposito, ...;
- d) annotazione del passaggio all'archivio storico o, in alternativa, l'avvenuto scarto.

Il repertorio dei fascicoli è un registro annuale, cioè inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre.

Altri quattro elementi devono garantire la corretta gestione del fascicolo:

- a) la data di chiusura;
- b) l'annotazione del passaggio dall'archivio corrente all'archivio di deposito;
- c) l'annotazione del passaggio dall'archivio di deposito all'archivio storico o, in alternativa l'avvenuto scarto.

Sezione VI

Selezione dei documenti

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

Per effettuare la selezione si utilizza il massimario di conservazione o scarto, elaborato da un apposito gruppo di lavoro costituito all'interno del Comitato Tecnico Scientifico degli Archivi delle Camere di Commercio, adottato dalla Camera di Commercio di Cosenza con provvedimento n 18 del 19.01.04.

La selezione deve comunque essere effettuata prima del passaggio dei fascicoli alla sezione separata dell'archivio storico. Le operazioni relative alla selezione per la conservazione o lo scarto dei documenti devono essere eseguite in stretta conformità alle disposizioni vigenti in materia.

La CCIAA, con apposito provvedimento della Giunta Camerale, istituisce una commissione per effettuare la selezione. Tale commissione inoltra al Segretario Generale l'elenco dei documenti di cui proporre lo scarto. La proposta deve essere approvata con determinazione del Segretario Generale ed inviata alla *Soprintendenza Archivistica Regionale* competente per territorio, per l'autorizzazione.

I documenti possono essere distrutti una volta ricevuta l'autorizzazione allo scarto. Delle operazioni connesse alla distruzione dei documenti viene redatto apposito verbale che viene inviato in copia, per opportuna conoscenza, alla *Soprintendenza Archivistica Regionale*.

Sezione VII Conservazione dei documenti informatici

7.1 Modalità per la conservazione dei documenti informatici e dei sistemi di gestione informatica dei documenti

La conservazione a norma dei documenti informatici permette di mantenere e garantire nel tempo l'integrità, l'autenticità e la leggibilità di un documento originale informatico, nel rispetto della normativa vigente:

La conservazione a norma sarà attivata previa stesura e approvazione del progetto di conservazione documentale. Il 5 agosto 2011 sono state pubblicate da DigitPA le bozze delle Regole Tecniche in materia di documento informatico, protocollo informatico, gestione del fascicolo informatico e sistema di conservazione dei documenti informatici. La bozza espone le regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, conservazione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici, nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41 e 71, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

Si pospone alla pubblicazione del documento definitivo la definizione delle procedure interne riguardanti tali attività e funzioni. Il servizio sarà affidato ad un Certificatore autorizzato e Responsabile della Conservazione, secondo modalità da stabilire. Esso riguarderà:

- 1) Documenti informatici: la conservazione si effettua mediante memorizzazione su supporti idonei e termina con l'apposizione, sul singolo documento o sul loro insieme, del riferimento temporale e/o marca temporale e della firma digitale da parte del Responsabile della Conservazione, il quale attesta il corretto svolgimento del processo.

Si precisa che tutti i documenti prodotti o ricevuti in formato digitale, muniti o meno di firma digitale, possono essere inseriti nel normale processo di conservazione. In particolare appartengono a questa categoria tutti i documenti scambiati tramite sistemi di posta elettronica, PEC o documenti raccolti tramite servizi WEB. Questo ovviamente non deve prescindere dalla corretta gestione del protocollo informatico, dalla loro classificazione, utilizzando il titolario unico per le CCIAA, e dalla loro fascicolazione.

- 2) Documenti analogici (cartacei):
 - a) analogici originali non unici: la conservazione avviene mediante memorizzazione dell'immagine relativa (acquisita dalla Camera tramite scansione) direttamente sui supporti idonei e termina con l'apposizione, sull'insieme dei documenti, del riferimento temporale e/o marca temporale e della firma digitale da parte del Responsabile della Conservazione, il quale attesta il corretto svolgimento del processo.
 - b) analogici originali unici: la conservazione avviene mediante memorizzazione dell'immagine relativa (acquisita dalla Camera tramite scansione e successivamente validata con firma digitale da un Pubblico Ufficiale) direttamente sui supporti idonei e si conclude con l'apposizione, sull'insieme dei documenti, del riferimento temporale e/o (marca temporale) e della firma digitale da parte del Responsabile della Conservazione, il quale attesta il corretto svolgimento del processo. Le modalità operative per la conservazione di tale tipologia documentaria saranno definite di volta in volta con il Cliente.

Si precisa inoltre che, nel caso di conservazione di documenti analogici (cartacei), non si potrà prevedere la distruzione dei documenti cartacei acquisiti se non dopo aver adempiuto alle indicazioni normative nazionali ed aver coinvolto gli organi preposti alla vigilanza sulla gestione degli archivi pubblici; ovvero aver svolto le attività in coerenza con quanto prescritto dal Ministero dei beni culturali (anche tramite le Soprintendenze) e da UnionCamere.

Sezione VIII

Sicurezza del sistema di Protocollo Informatico e dei Documenti Informatici

8.1 Piano di Sicurezza del sistema di Protocollo Informatico

L'accesso al sistema di Protocollo informatico avviene in seguito al riconoscimento e autenticazione di user id e password. L'operazione di autenticazione avviene in tempo reale grazie al confronto con un archivio residente presso Infocamere di Padova dove vengono definiti gli utenti che hanno possibilità di accesso al Protocollo Informatico nonché le abilitazioni alle singole funzionalità dell'applicazione.

Una volta che il sistema ha riconosciuto l'utente, viene effettuato un ulteriore controllo di univocità di accesso: non sono infatti consentiti accessi contemporanei per uno stesso utente. Verificata questa ulteriore fase, l'applicazione consente la fruibilità delle funzioni definite per il singolo utente e sul proprio ruolo.

I rischi ai quali è esposta la Camera di Commercio richiedono uno specifico intervento che va oltre i confini di un Manuale di gestione. Per tale ragione in questo capitolo ci si limita a fornire una sintesi del controllo accessi e sulle abilitazioni per il Protocollo Informatico. Le minacce più comuni ai sistemi informatici, con particolare riguardo agli aspetti tecnologici, vengono analizzati nel Piano di Sicurezza approvato dalla Giunta Camerale (vedi DGC n. 114 del 2.10.2009) e nel Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) approvato e aggiornato annualmente dall'Ente camerale.

8.2 Definizione dei diritti di accesso e profili utente

8.2.1. Responsabile del protocollo informatico

Ha la possibilità di effettuare operazioni sul sistema, per esempio:

- predisporre le autorizzazioni di accesso al sistema;
- eseguire la stampa del registro di protocollo giornaliero;
- monitorare le operazioni compiute.

Il responsabile del protocollo informatico ha accesso a tutti i dati del protocollo.

Il responsabile del protocollo esegue controlli a campione sulla congruenza fra il titolare di classificazione e gli strumenti di corredo dell'archivio.

8.2.2 Operatore di Protocollo

L'operatore di protocollo è la persona che ha l'autorizzazione ad eseguire la registrazione dei documenti in arrivo e/o partenza. Egli può acquisire (a seconda dei diritti e del profilo con cui è registrata la sua utenza nel sistema) l'immagine del documento mediante uno scanner, oppure associare il file prodotto da un programma informatico per la composizione di testi o per l'elaborazione di fogli elettronici, o per disegno tecnico o altro (es.: Word, Excel, PowerPoint, AutoCad, ecc.).

A tutti i documenti protocollati in arrivo, partenza e interni, l'operatore di protocollo attribuisce la classificazione (categoria, classe e sottoclasse).

8.2.3 Responsabile del procedimento RPA

È l'assegnatario dei documenti ed è abilitato all'apertura e alla chiusura dei fascicoli ed all'inserimento dei documenti nei fascicoli stessi.

Ha la responsabilità della gestione del procedimento amministrativo per l'intero periodo di vita dello stesso e della verifica del corretto avanzamento delle varie fasi del procedimento con attenzione anche ai tempi di esaurimento delle singole fasi (qualora siano previsti).

8.2.4 Utente abilitato alla consultazione

L'utente consultatore è abilitato ad accedere al protocollo informatico limitatamente ai documenti ad esso assegnati o ai documenti degli uffici e dei servizi di propria competenza, eccetto casi specifici.

8.3 Piano di sicurezza del documento informatico

Riguardo la sicurezza del documento informatico acquisito dal sistema di protocollo informatico camerale, vale quanto espresso nel paragrafo 8.1

Valgono comunque le seguenti indicazioni generali: il documento informatico originale, firmato digitalmente, sarà archiviato in un apposito repository informatico e relazionato ai dati di protocollo attraverso una chiave detta "impronta del documento" che definisce la corrispondenza biunivoca fra dati di registrazione e documento associato; l'impronta dunque salvaguarda da eventuali sostituzioni o manipolazioni del file archiviato.

I documenti non originali informatici e non sottoscritti digitalmente saranno anch'essi archiviati e relazionati ai dati di registrazione attraverso procedure di scansione immagini o di associazione files. Tali documenti vengono salvati in un formato non modificabile per evitare eventuali manipolazioni. Qualora si rendesse necessario sostituire il documento archiviato a causa di un errore umano o intoppo tecnico, l'operazione di sostituzione potrà essere effettuata dal responsabile del protocollo o suoi delegati tramite una apposita funzione e previa abilitazione dell'utente. Viene mantenuta memoria del documento sostituito con annotazione dell'utente che ha effettuato l'operazione nonché di data e ora della modifica.

8.4 Regole per la tenuta del registro di protocollo di emergenza

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

Nell'ipotesi in cui l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si dovesse protrarre per un periodo superiore alle ventiquattro ore, deve essere rilasciata, da parte del responsabile di protocollo, specifica autorizzazione per l'uso del Registro di Emergenza. Il periodo massimo di autorizzazione all'utilizzo del registro di emergenza è pari ad una settimana ed in ogni caso devono essere riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione nel registro stesso.

Per ogni giornata in cui viene usato il registro di emergenza, è riportato sul registro stesso il numero totale di operazioni registrate.

La numerazione del protocollo riprende, al ripristino delle funzionalità del sistema informatico, dal numero successivo all'ultimo registrato prima dell'interruzione.

Al momento il registro di emergenza previsto dalla CCIAA di Cosenza è un registro cartaceo.

Nel protocollo informatico saranno riportati tutti i dati trascritti nel registro di emergenza: ad ogni protocollo del registro sarà attribuito un nuovo numero di protocollo, secondo la numerazione progressiva del protocollo informatico, ed a questo sarà associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione del relativo protocollo di emergenza.

Sezione IX

Interoperabilità: descrizione dei livelli di attivazione delle funzioni di interoperabilità

Il sistema informatico di gestione protocollo utilizzato è predisposto per consentire l'interoperabilità tra la Camera di Commercio, le altre amministrazioni e l'utente cittadino.

La Circolare AIPA del 7 maggio 2001 AIPA/CR/28 recepisce le indicazioni presenti nel Testo Unico sulla documentazione amministrativa in materia trasmissione di documenti in formato elettronico fra pubbliche amministrazioni, e fornisce le regole tecniche per l'interoperabilità dei sistemi di protocollo, ossia per il "trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare altresì le attività ed i processi amministrativi conseguenti"

Precedentemente alla circolare citata, il DPCM 31 ottobre 2000 n.272 ha stabilito le modalità comuni di comunicazione fra le pubbliche amministrazioni atte a consentire una corretta trasmissione di documenti elettronici. Tale decreto ha anche stabilito che lo strumento con cui effettuare la trasmissione telematica dei documenti è la posta elettronica basata su SMTP/MIME⁽¹⁾. Inoltre, per facilitare le operazioni di trasmissione dei documenti informatici, il decreto ha istituito l'indice delle amministrazioni pubbliche e delle aree organizzative omogenee, gestito tramite un sistema informatico, accessibile mediante un sito internet, e compatibile con il protocollo LDAP.

La Camera di Commercio di Cosenza ha registrato all'indice della PA (www.indicepa.gov.it) la casella di posta elettronica certificata istituzionale cciaa@cs.legalmail.camcom.it, fornendo le seguenti informazioni:

- denominazione dell'amministrazione;
- codice identificativo;
- indirizzo della sede principale;
- elenco delle proprie AOO.

Lo scambio di documenti in formato elettronico fra pubbliche amministrazioni deve avvenire utilizzando la casella di posta elettronica dell'AOO destinataria del messaggio e deve corrispondere ad un'operazione di registrazione di protocollo, che può riguardare sia il corpo del messaggio che gli eventuali file ad esso allegati.

Le informazioni relative alla segnatura di protocollo dei documenti trasmessi devono essere codificate dall'amministrazione mittente in formato XML, secondo la DTD (Document Type Definition) stabilita nella circolare AIPA sopraccitata, e devono essere inserite in una body part⁽²⁾ del messaggio di posta denominata Segnatura.xml.

Le informazioni da includere nella segnatura di protocollo del messaggio sono, al minimo:

- oggetto;
- mittente;
- destinatari

L'amministrazione destinataria protocolla il messaggio ricevuto, utilizzando per la registrazione le informazioni contenute nella segnatura informatica.

Accanto ai messaggi di posta elettronica protocollati in ingresso ed in uscita dalle amministrazioni riceventi e mittenti, la normativa ha identificato un'altra tipologia di messaggi, detti messaggi di ritorno. Tali messaggi, codificati secondo lo stesso standard MIME e scambiati attraverso SMTP, hanno lo scopo di comunicare eventi ed informazioni alle diverse AOO coinvolte. I messaggi di ritorno si dividono in:

- messaggi di conferma di ricezione;
- messaggi di notifica di eccezione;
- messaggi di aggiornamento di conferma;
- messaggi di annullamento di protocollazione.

¹ Per le amministrazioni che hanno sottoscritto il contratto di interoperabilità della RUPA il servizio di posta elettronica è quello offerto dal fornitore del servizio.

² Secondo lo standard MIME un messaggio di posta elettronica è composto da diverse parti (body part) identificate, all'interno della struttura del messaggio stesso, da un nome univoco.

La posta elettronica certificata

Il Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’amministrazione digitale” e s.m.i. afferma l’equivalenza tra trasmissione telematica di documenti informatici e trasmissione per mezzo della posta tradizionale, purché siano utilizzati strumenti che assicurino l’avvenuta consegna dei messaggi.

Con il termine posta elettronica certificata si intende fare riferimento a tutti gli strumenti attraverso cui il normale servizio di posta elettronica SMTP/MIME diventi giuridicamente equivalente al servizio di posta tradizionale. Tali strumenti comprendono:

- la possibilità di firmare elettronicamente il messaggio;
- la possibilità di risalire, in modo inequivocabile, alla data ed all’ora di trasmissione⁽³⁾;
- la garanzia dell’avvenuta consegna all’indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario;
- l’adesione agli standard previsti per la Rete Nazionale e per l’interoperabilità e la cooperazione applicativa.

Modalità di interazione

Rispetto alla posta certificata, si possono evidenziare tre modalità di interazione:

- Scambio di messaggi e di allegati ordinari **tra individui**

Secondo questa modalità minimale un cittadino è in grado di inviare per posta elettronica ciò che presenterebbe altrimenti ad uno sportello (ad esempio un modulo compilato e firmato), con la garanzia che il relativo procedimento potrà venire avviato in modo del tutto analogo. L’impiegato che riceve la domanda o la documentazione dovrà naturalmente inserire manualmente nei sistemi informatici del dominio destinatario tutte le informazioni richieste dal procedimento.

- Scambio di messaggi e di allegati strutturati in XML **tra un individuo e un sistema informatico**

Questa modalità fa riferimento al caso in cui un individuo ricorra ai servizi a valore aggiunto erogati da un portale per inviare documenti strutturati (ad esempio moduli compilati). Il dominio destinatario è in grado di elaborare automaticamente la richiesta instradandola al sistema informatico interessato e realizzando così una forma blanda di integrazione applicativa tra portale e dominio dell’amministrazione. Un caso particolare di integrazione è quella con il sistema di protocollo informatico, che potrebbe ad esempio restituire al cittadino, per mezzo dello stesso canale di posta certificata ed in modo automatico, le informazioni riguardanti lo stato del procedimento.

- Scambio di messaggi e di allegati strutturati in XML **tra sistemi informatici**

Questa modalità più avanzata è in verità del tutto analoga a quella che ha ispirato le modalità di integrazione applicativa basate sul protocollo SMTP e sulla busta di e-government, già descritte nelle linee guida sulla cooperazione applicativa.

³ E’ opportuno ribadire che i dati contenuti nell’intestazione SMTP di un messaggio, quali ad esempio la data e l’ora di invio, non sono rilevanti ai fini del trattamento amministrativo, valendo esclusivamente le informazioni riportate nella segnatura.

Sezione X **Accesso e protezione dei dati**

Consultabilità dei documenti e tutela dei dati personali.

10.1 Diritto di accesso e visibilità dei protocolli

L'accesso ai documenti amministrativi è regolato dalla normativa vigente in materia, nel rispetto dei dettami di cui al capo V art. 22 della legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modificazioni.

Le modalità per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi sono definite dal "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e dei casi di esclusione", approvato con delibera di Giunta camerale n. 149 del 14.12.2009.

Nel rispetto delle disposizioni di cui alla al Decreto Legislativo 30.06.2003, n. 196, recante il codice in materia di protezione di dati personali e del *Documento Programmatico Sicurezza* della Camera di Commercio di Cosenza, tutte le informazioni del protocollo informatico verranno utilizzate nell'esercizio e per lo svolgimento delle proprie attività.

Ciascun utente del protocollo informatico avrà, pertanto, accesso ai dati nell'esercizio delle proprie funzioni e sulla base delle proprie competenze. Vengono pertanto definiti i seguenti livelli di accesso :

- nel caso di registrazione di protocolli in entrata, il cui procedimento è di competenza dell'ufficio per lo sviluppo Istituzionale (protocollo e corrispondenza), avranno accesso ai dati tutti i componenti dell'ufficio suddetto alle funzioni (protocollo – corrispondenza) oltre alla Responsabile dello stesso. Lo stesso ufficio, sulla base delle segnalazioni apposte dal segretario generale o da un suo delegato, assegnerà tale documento al responsabile del procedimento amministrativo oggetto del documento. Il responsabile del procedimento, o un suo delegato, avrà pertanto visibilità e accesso al documento stesso.
- Tutti i responsabili dei procedimenti amministrativi, o eventuali loro delegati, abilitati alla protocollazione in uscita e nell'esercizio delle proprie funzioni dovranno registrare i dati di protocollo dei documenti di propria competenza. L'accesso ai dati dei protocolli in oggetto sarà consentita a tutti i componenti dell'ufficio nonché a eventuali assegnatari interni all'amministrazione qualora interessati al procedimento in oggetto.

10.2 Riservatezza dei protocolli

Le comunicazioni di carattere "riservato" hanno visibilità limitata.

Il protocollo riservato viene gestito soltanto dalla Segreteria Generale e di Presidenza con una numerazione separata.

10.3 Modifica dei protocolli

Se la protocollazione in entrata è centralizzata, l'Ufficio per lo sviluppo Istituzionale (protocollo e corrispondenza) accede a tutti i protocolli per le modifiche; se la protocollazione in uscita avviene per singoli uffici, è possibile modificare soltanto i protocolli di propria competenza.

Ogni operazione di modifica, che prevede la memorizzazione nel file di log dei codici identificativi dell'operatore, è possibile solo se l'operatore ne ha l'abilitazione debitamente richiesta dal responsabile del Protocollo.

L'abilitazione alla modificabilità dei dati di protocollo viene affidata dal responsabile del Protocollo agli operatori per correggere eventuali errori, e solo in questo caso.

Nel caso l'errore comporti la sostanziale modifica dei campi mittente e/o destinatario e dell'oggetto, il numero di protocollo deve essere annullato con apposito provvedimento.

Il Responsabile del Protocollo effettua controlli periodici sulla correttezza delle operazioni di modifica e di protocollazione.

Sezione XI

Disposizioni finali

11.1 Modalità di adozione iniziale e degli aggiornamenti al manuale

Il Responsabile del Protocollo Informatico propone alla Giunta della Camera di Commercio l'adozione del Manuale di Gestione e gli aggiornamenti necessari che verranno approvati con apposito provvedimento.

11.2 Modalità di comunicazione del manuale

Il provvedimento adottato dalla Giunta della Camera di Commercio adempie all'obbligo di *comunicazione* del Manuale stesso mediante la pubblicazione all'Albo della CCIAA ed è accessibile per via telematica all'indirizzo internet www.cs.camcom.it, ad eccezione degli allegati che sono disponibili presso l'Ufficio per lo Sviluppo Istituzionale (Protocollo e Corrispondenza).

11.3 Modalità di aggiornamento del manuale

Qualora necessario il Responsabile del Protocollo Informatico propone aggiornamenti al Manuale di Gestione. Gli aggiornamenti possono riguardare anche solo una sezione o allegato del Manuale.

Gli aggiornamenti sono previsti nei seguenti casi:

1. revisione del Titolare di classificazione;
2. revisione del Massimario di selezione;
3. variazioni sostanziali alle procedure informatiche;
4. modificazione sostanziale degli assetti organizzativi della Camera di Commercio;
5. integrazione dei procedimenti amministrativi.

11.4 Entrata in vigore

Il Manuale di gestione è entrato in vigore il 19 marzo 2004.

11.5 Ulteriori riferimenti

Per quanto non espressamente previsto dal presente manuale, si fa riferimento alla normativa vigente in materia, adottando comportamenti ispirati al principio del buon andamento dell'attività amministrativa.