

## **ALLEGATO UNO AL DECRETO DIRETTORIALE N. 70 DEL 30/05/2006**

### **MANUALE DI GESTIONE PROTOCOLLO**

#### **1. Premessa**

Le disposizioni del presente manuale di gestione disciplinano le modalità di protocollo e di gestione dei documenti ricevuti e prodotti da organi, U.O., uffici e strutture complesse dell'Ente.

#### **2. Definizioni**

Ai fini del presente manuale di gestione si intendono per:

- a) "Ente" o "ALL" : l' Agenzia Liguria Lavoro;
- b) "A.O.O.": l'Area Organizzativa Omogenea, ai sensi del DPR 445/2000 e successive modifiche e integrazioni.
- c) "Organi": il Direttore Generale, il Commissario ad Acta, il Revisore dei Conti.
- d) "Documento": ogni testimonianza o rappresentazione materiale, comunque formata, del contenuto di atti anche interni dell'ALL e/o comunque utilizzati ai fini dell'attività dell'Ente, fra i quali Decreti, Determine, Delibere ed ogni altro atto, ai sensi del DPR 445/2000; possono presentarsi su supporto cartaceo, telematico (fax), informatico (e-mail), magnetico (floppy disk, CD o altro);
- e) "Corrispondenza": i documenti ricevuti o trasmessi dall'Ente e i documenti interni diversi dalla categoria degli atti amministrativi, prodotti durante lo svolgimento della propria attività o l'esercizio delle proprie funzioni;
- f) "Registrazione": la memorizzazione di informazioni riguardanti l'operazione di protocollo;
- g) "Protocollo generale" (d'ora in poi denominato semplicemente "Protocollo"): la raccolta ordinata e sistematica di tutte le registrazioni della corrispondenza in un protocollo unico, cui possono accedere tutti gli utenti autorizzati e abilitati tramite la rete informatica;
- h) "Protocollo" o "Registrazione a protocollo": la registrazione nel protocollo generale;
- i) "Protocollo d'emergenza": il registro cartaceo di protocollo da utilizzarsi nel caso in cui non sia operativo il programma informatico di protocollo;
- a) "Dato personale": qualsiasi informazione relativa a persona fisica, giuridica, ente o associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso il numero identificativo personale, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni;
- b) "Atti riservati": i documenti che, per le informazioni e/o i dati personali in essi contenuti, rivestono carattere di riservatezza ai sensi di legge e del regolamento ex L.241/90;
- c) "Classificazione": l'attribuzione di elementi codificati di collegamento allo schema logico di ordinamento

dell'archivio (titolario). Essa è costituita da una sequenza di livelli gerarchicamente ordinati;

- d) "Titolario": lo schema di classificazione cui deve ricondursi la molteplicità dei documenti per consentirne la sedimentazione secondo un ordine logico che rispecchia, anche storicamente, lo sviluppo dell'attività svolta dall'Ente.

### **3. Manuale di gestione**

#### **a) Pianificazione, modalità e misure organizzative e tecniche finalizzate all'eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo generale informatico.**

Non è ammesso alcun tipo di protocollo interno, né qualsiasi altra forma di registrazione sostitutiva del protocollo generale.

Gli atti riservati sono registrati con particolari modalità nel protocollo, e sono visibili solo ad utenti espressamente autorizzati.

Ciascun documento trasmesso o ricevuto da Organi o U.O. interni all'Ente riporta un solo numero di protocollo.

#### **b) Piano di sicurezza dei documenti informatici**

Sulla base del D.P.R. 28 luglio 1999 n. 318 ("Norme per l'individuazione delle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali a norma dell'art. 15, comma 2, della legge 31 dicembre 1996, n. 675") vengono individuati i seguenti tre livelli:

- sicurezza dei calcolatori,
- sicurezza da intrusioni nella rete,
- sicurezza del software usato nella rete.

##### Sicurezza dei calcolatori

Sicurezza dei dati depositati in un elaboratore collegato in rete.

In questi casi le misure di sicurezza minime adottate riguardano l'identificazione dell'utente in rete, l'autorizzazione all'accesso, alle funzioni, ai U.O., ai dati e la registrazione degli accessi. La misura minima di sicurezza è stata individuata nell'obbligo per il soggetto titolare di utilizzare una parola chiave che inibisca l'accesso al sistema o anche solamente ai dati.

Ogni utente accede alla rete e alle aree condivise attraverso una propria password e accede ai dati archiviati attraverso opportuni programmi che richiedono un'ulteriore password in base al ruolo funzionale ricoperto.

##### Sicurezza da intrusioni nella rete

Per quanto riguarda la sicurezza da intrusioni nella rete dell'Agenzia Liguria Lavoro, si è provveduto a filtrare il traffico proveniente dall'esterno attraverso un sistema Firewall che autorizza il passaggio dei pacchetti verso la rete ALL (Intranet) soltanto se autorizzati da regole prefissate. Anche l'invio di dati verso l'esterno è regolamentato da regole prefissate anche per salvaguardare l'Ente da un utilizzo abusivo delle risorse. Il sistema di Firewall, essendo l'unico visibile dall'esterno dell'Agenzia Liguria Lavoro, intercetta la trasmissione di qualsiasi dato dall'interno verso l'esterno e viceversa e può essere programmato a diversi livelli di dettaglio fino all'abilitazione di singoli indirizzi fisici, utenti e/o protocolli di comunicazione.

### Sicurezza del software usato nella rete

Tutto il software applicativo utilizzato in rete permette di gestire diversi livelli di accesso agli archivi informatizzati; le procedure maggiormente significative sono:

- accesso alla rete ed alle aree condivise attraverso un Identificativo Utente (User ID) ed una Password;
- accesso al singolo programma ai soli utenti autorizzati mediante un Nome Utente ed una Password.

Le abilitazioni sono rilasciate dall' U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli ed ogni utente, a seconda dell'applicativo, può variare la propria password, ma non modificare il proprio profilo relativo alle autorizzazioni sulle singole procedure e sulle specifiche operazioni che può eseguire sugli archivi.

*Nel momento in cui l'Agenzia Liguria Lavoro adotterà anche il sistema di gestione di flussi documentali in collegamento con il protocollo informatico il piano di sicurezza dei documenti informatici potrà essere ulteriormente implementato.*

### **c) Modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno e all'esterno della AOO**

Con l'avvio operativo del sistema di protocollo informatico la trasmissione dei documenti tra le Unità Organizzative della AOO avviene di norma in via informatica. Questo obiettivo si raggiungerà tramite queste fasi:

- acquisizione digitalizzata dei documenti cartacei in arrivo e partenza con il sistema di protocollo informatico in base al Titolare di classificazione adottato,
- memorizzazione e classificazione dei documenti informatici che provengono dall'esterno o che vengono inviati,
- memorizzazione e classificazione dei documenti interni soggetti a registrazione,
- diffusione presso le U.O. del collegamento al sistema di protocollo informatizzato,
- assegnazione del documento al destinatario in via telematica (tramite il sistema di protocollo o la posta elettronica).

### **d) Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni**

12. Sotto la responsabilità dell' U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli, l'ufficio protocollo deve provvedere all'apertura della corrispondenza, alla registrazione dei documenti in arrivo e in partenza e allo loro assegnazione ad Organi e U.O..

13. La corrispondenza in arrivo, in partenza ed interna è oggetto di registrazione obbligatoria nel protocollo.

14. Ciascun documento riporta la segnatura, cioè l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente e non modificabile, delle seguenti informazioni:

- l'identificazione dell'Ente,
- il numero progressivo di protocollo,
- la data di protocollo.

Inoltre il sistema riporta indicazioni su:

- il numero degli allegati, se presenti,
- la denominazione dell'Organo o U.O. o dipendente cui il documento è assegnato o la

denominazione dell'Organo o U.O. o dipendente che ha prodotto il documento

- eventuale classificazione e/o note.

1. Sui documenti cartacei la segnatura va apposta attraverso un timbro o un'etichetta; i documenti informatici devono essere muniti di una segnatura equivalente a quella applicata ai documenti cartacei durante l'operazione di protocollo.
2. La segnatura consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.
3. L'operazione di segnatura va effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo per la corrispondenza in arrivo, in partenza ed interna.
4. Corrispondenza in arrivo.

- a) La corrispondenza in arrivo, anche se indirizzata alle persone titolari di Organi e U.O., dell'ALL, deve essere aperta dall'ufficio protocollo di norma nel medesimo giorno lavorativo di ricezione e contestualmente protocollata, salvo le eccezioni indicate nel successivo paragrafo e) del presente Manuale ed assegnata con le procedure software all'Organo, U.O. o persona competente.
- b) L'ufficio protocollo provvede alla classificazione di primo livello del documento. Eventuale richiesta di modifica e/o integrazione della classificazione può essere richiesta dall'Organo o U.O. o assegnatario.
- c) Sul documento protocollato in arrivo deve essere contestualmente effettuata la segnatura.
- d) La corrispondenza non deve essere aperta nei seguenti casi:
  - corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto" o simili, o comunque quella dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara;
  - corrispondenza indirizzata nominativamente con l'indicazione "riservata", "personale", "confidenziale" o simili.

1. Registrazione a protocollo della busta di una gara.

- a) La corrispondenza in busta chiusa riportante la dicitura "offerta", "gara d'appalto" o simili, o comunque quella dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara, non viene aperta, restando comunque obbligatoria la registrazione, con l'apposizione del numero di protocollo e della data e ora di registrazione direttamente sulla busta che va trasmessa all'U.O. o persona competente.
- b) La commissione di gara e/o il personale delegato provvede, successivamente, ad aprire la busta con l'offerta economica per l'aggiudicazione di lavori, forniture o servizi. Il responsabile del procedimento amministrativo (gara o simile) ha l'obbligo di completare la registrazione riportando la segnatura sui documenti e conservando la busta come elemento probante l'avvenuta ricezione dei documenti nei termini previsti. Dovrà quindi far provvedere all'ufficio protocollo l'acquisizione dei documenti sul sistema di protocollo informatico.
- c) Espletata la gara e trascorsi i termini di legge per eventuali ricorsi, la busta può essere cestinata.

1. Corrispondenza con l'indicazione "riservata", "personale" o simili.

- a) La corrispondenza, che riporta l'indicazione "riservata", "personale" o simili, deve essere consegnata al destinatario con ricevuta di ritorno; su richiesta del destinatario potrà essere successivamente registrata a protocollo. La ricevuta di ritorno va conservata dall'ufficio protocollo.

1. Corrispondenza in partenza.

- a) I documenti in partenza devono essere preventivamente firmati dai rispettivi responsabili o da funzionari da essi delegati con atto formale e quindi protocollati e classificati con l'indicazione dell'Ente, Organo o U.O.. Contestualmente va apposto il n. di protocollo sull'originale e sulla copia che rimane in archivio.
- b) Ogni documento deve riguardare un unico oggetto riportato in maniera non generica, ma sintetica e chiara.
- c) Qualora il documento sia corredato di allegati, questi vanno numerati e registrati in maniera sintetica e chiara nel protocollo. Al fine di facilitare le operazioni di registrazione e di conservazione della documentazione, il responsabile del procedimento amministrativo redige un elenco sintetico e chiaro degli allegati che accompagnano il documento in partenza, da trasmettere unitamente al documento stesso.

2. Atti riservati.

- a) Gli atti riservati vanno registrati nel protocollo attraverso procedure particolari con accesso riservato, e vanno conservati, a cura dell'Organo o del responsabile dell'U.O. competente, con le cautele che ne garantiscano la riservatezza e ne impediscano l'accesso a soggetti non autorizzati.

3. Ricezione dei documenti informatici

- a) La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite una casella di posta elettronica istituzionale (protocollo@aligurialavoro.it).
- b) I documenti informatici che pervengono direttamente agli utenti sono da questi valutati e se soggetti a registrazione di protocollo sono immediatamente inoltrati all'indirizzo istituzionale dell'ufficio Protocollo.

4. Rilascio ricevute attestanti la ricezione di documenti su supporto cartaceo

- a) Quando il documento cartaceo viene consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'ufficio che lo riceve è autorizzato a fotocopiare il documento e ad apporre sulla copia il timbro dell'Amministrazione con la data d'arrivo

**e) Unità Organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e tenuta dei documenti all'interno della AOO**

*Attualmente tutte le procedure sono poste in capo all' U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli, salvo nuova regolamentazione sulla base dell'analisi dei processi e sulla organizzazione per centri di responsabilità che sono in fase di individuazione.*

**f) Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo**

Non sono soggetti a registrazione, ai sensi di legge, le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni, i biglietti di auguri, le comunicazioni non sottoscritte che verranno cestinate salvo che non ipotizzino possibili od ipotetiche notizie di reato o segnalazioni relative alla funzionalità degli uffici.

**g) Elenco dei documenti soggetti a registrazioni particolari**

1. Alcuni atti sono soggetti a duplice registrazione:
  - ad una registrazione obbligatoria nel protocollo;
  - ad una registrazione particolare, non sostitutiva del protocollo.

*L'individuazione di tali atti è in corso di definizione; essi potrebbero essere i seguenti: deliberazione di organi collegiali, decreti del legale rappresentante, determinazioni dirigenziali, ordini di servizio, verbali, circolari, contratti, e comunque quelle tipologie documentarie registrate con numerazione progressiva su appositi repertori.*

2. I documenti di natura contabile prodotti ed emessi dall'Ente con numerazione progressiva, in serie precostituite (es. mandati di pagamento, fatture, buoni d'ordine e simili) non sono oggetto di registrazione a protocollo

#### **h) Sistema di classificazione (Titolario) e piano di conservazione**

Gli aggiornamenti e le integrazioni che si renderanno necessari saranno effettuati con atto amministrativo del responsabile dell' U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli

*Il piano di conservazione individua puntualmente le tipologie documentarie che necessitano di conservazione illimitata nel tempo; per altre tipologie sono stati individuati periodi di conservazione limitata, suscettibili di modifica secondo gli orientamenti e le direttive della competente Sovrintendenza che, operando a livello regionale, sta cercando di uniformare i tempi di conservazione di tipologie documentarie puntualmente definite.*

#### **i) Ulteriori modalità di produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico**

Le caratteristiche delle registrazioni di protocollo e le modalità operative per la loro produzione sono le seguenti:

1. Informazioni obbligatorie nella registrazione:
  - numero di protocollo (espresso in numeri cardinali progressivi),
  - data di registrazione (espressa nel formato giorno/ mese/anno),
  - mittente o destinatario,
  - oggetto (espresso in maniera specifica e dettagliata),
  - numero degli allegati, se presenti,
  - data e numero di protocollo originari del documento ricevuto, se disponibili,
  - l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificare univocamente il contenuto.

La classificazione del documento è da considerare tra le informazioni obbligatorie, eventualmente modificabili.

2. Annullamento di informazioni obbligatorie nella registrazione.
  - a) L'annullamento anche di un solo campo delle informazioni registrate in forma non modificabile, che si rendesse necessario per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati, comporta la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, all'ora e all'autore della modifica.

- b) Tutte le informazioni annullate devono rimanere memorizzate nella base dati.
  - c) La procedura per indicare l'annullamento deve consentire la lettura di tutte le informazioni originarie, unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore ed agli estremi del provvedimento di autorizzazione.
  - d) Le richieste di annullamento devono essere motivate dall'Organo o dal responsabile dell'U.O. che ha emesso il documento e presentate per iscritto al responsabile dell' U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli; in mancanza di atto del responsabile dell' U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli non può essere effettuata alcuna modifica.
3. Conservazione del registro di protocollo.
- a) Il responsabile dell'ufficio protocollo, o persona di fiducia da lui delegata, deve provvedere quotidianamente al salvataggio, anche in back-up di sicurezza, del registro giornaliero di protocollo, al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni.
  - b) Entro il mese di gennaio di ogni anno, il responsabile dell'ufficio protocollo deve provvedere alla stampa del registro di protocollo dell'anno precedente.

La sicurezza e l'integrità dell'archivio del protocollo sono garantite dal sistema informatico con le seguenti modalità:

#### **Conservazione delle registrazioni di protocollo**

La sicurezza e la conservazione nel tempo delle registrazioni sono garantite dalle procedure di salvataggio della Base Dati su supporti rimovibili. E' previsto almeno un salvataggio giornaliero da impiegare per il ripristino del sistema in caso di gravi malfunzionamenti. Il salvataggio dell'intera Base Dati effettuato a fine settimana viene conservato in armadio blindato e mantenuto su base mensile; analogamente per il salvataggio effettuato a fine mese, che viene mantenuto su base annua.

*Al momento dell'acquisizione di un sistema per la gestione dei flussi documentali l'Ente adotterà un sistema di archiviazione ottica sostitutiva a norma AIPA nel quale far confluire anche le registrazioni di protocollo.*

#### **Non modificabilità della registrazione di protocollo**

Le registrazioni di protocollo sono conservate in un DataBase al quale si può accedere solo mediante le funzionalità della procedura applicativa; non è quindi possibile a nessun utente, nemmeno all'amministratore di sistema, modificare i file fisici nei quali sono memorizzati i dati ed alterare di conseguenza le registrazioni di protocollo. La procedura applicativa non permette la correzione delle informazioni obbligatorie e non modificabili, siano esse generate in automatico dal sistema (numero progressivo, data) o inserite dall'operatore (ad esempio, mittente/destinatario, oggetto); le uniche operazioni ammesse sono l'annullamento in toto della registrazione e l'annullamento dei dati non modificabili, che comportano comunque la conservazione dei dati precedenti.

#### **Contemporaneità delle operazioni di registrazione e segnatura**

Per dare una maggiore garanzia della contemporaneità delle due operazioni il sistema informatico potrà produrre, al momento dell'inserimento di una nuova registrazione di protocollo, una timbratura e/o un'etichetta adesiva contenente tutti dati della segnatura da apporre sul documento.

In caso di non utilizzazione della timbratura e/o etichetta si utilizzerà la timbratura manuale riportando tutte le informazioni necessarie.

#### **Modalità di conservazione delle informazioni annullate o modificate**

Le registrazioni di protocollo annullate sono conservate nella Base Dati con un'apposita marcatura che ne indica lo stato senza alterare il contenuto dei dati. Quando viene annullato uno dei campi non modificabili immessi dall'utente (operazione che non comporta l'annullamento dell'intera registrazione) il sistema crea una nuova occorrenza contenente tutti i nuovi dati e conserva l'occorrenza originale della registrazione medesima. In questo modo l'informazione originale non viene mai sovrascritta ed è sempre possibile risalire ai dati della registrazione originale. Le operazioni di annullamento comportano la registrazione automatica del nominativo o codice dell'operatore, della data e ora dell'evento; dovrà essere indicato il riferimento all'autorizzazione rilasciata dal responsabile del U.O. Sistemi Informativi, Organizzazione e Controlli.

### **I) Descrizione funzionale e operativa del sistema di protocollo informatico, con particolare riferimento alle modalità di utilizzo**

L'Agenzia Liguria Lavoro ha adottato un sistema di protocollo informatico avente le funzionalità minime di cui agli artt. 53, 55, 56 del DPR 445/2000.

Più in dettaglio le funzionalità della procedura applicativa sono le seguenti:

#### Registrazione di protocollo:

- inserimento di un documento completo di tutte informazioni obbligatorie,
- gestione dei protocolli riservati,
- gestione protocolli collegati,
- possibilità di reperire mittenti/destinatari in un'anagrafica,
- possibilità di richiamare oggetti ricorrenti predefiniti;

#### Segnatura:

- possibilità di produrre un timbro e/o un'etichetta adesiva contenente i dati di segnatura,

#### Annullamento:

- annullamento di una registrazione,
- annullamento dei dati non modificabili di una registrazione,
- visualizzazione delle operazioni di annullamento effettuate su protocolli registrati;

#### Modifica:

- modifica dei dati associati al documento che sono registrati in forma modificabile;

#### Classificazione:

- gestione della classificazione su più livelli (in base al Titolare adottato);
- possibilità di completare la classificazione di un documento successivamente alla sua registrazione;

#### Assegnazione:

- possibilità di attribuzione ai diversi soggetti destinatari ai fini della responsabilità procedimentale;

#### Registro di protocollo:

- stampa del registro di protocollo giornaliero o relativo a periodi selezionabili dall'utente,
- possibilità di salvare l'immagine di stampa sotto forma di file per la successiva archiviazione
- sostitutiva;

#### Registro di emergenza:

- inserimento di protocolli registrati in emergenza,

- associazione manuale tra il numero di protocollo ordinario e il numero attribuito in emergenza;

#### Ricerche e statistiche:

- possibilità di effettuare ricerche utilizzando come parametri tutte le informazioni registrate anche correlandole tra di loro con operatori logici,
- estrazione dei risultati della ricerca su file o in stampa,

#### Gestione tabelle di codifica:

- titolario di classificazione,
- anagrafica mittenti/destinatari,
- oggetti ricorrenti,
- organigramma;

#### Amministrazione del sistema:

- gestione utenti e ruoli con assegnazione delle abilitazioni,
- gestione di liste di distribuzione,
- controllo delle sessioni di lavoro attive,
- possibilità di escludere gli utenti dal collegamento al sistema per consentire operazioni di verifica e manutenzione della Base Dati,
- funzione di importazione dati di emergenza.

È prevista altresì sul server di sistema la schedulazione delle operazioni di salvataggio della Base Dati e l'eventuale esecuzione delle opportune procedure di ripristino in caso di malfunzionamenti.

### **m) Criteri e modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali**

Per il momento il sistema di protocollo informatico adottato dall'Agenzia Liguria Lavoro non prevede l'accesso alle informazioni da parte di utenti esterni alla struttura. Le modalità di accesso da parte di Pubbliche Amministrazioni saranno definite dopo l'avvio in esercizio del sistema di protocollo informatico e un'adeguata fase di test, in ottemperanza a quanto previsto dall'art 60 del DPR 445/2000 e in conformità con gli standard fissati dall'AIPA e dagli altri organismi tecnici.

Per quanto riguarda le abilitazioni per gli utenti interni, esse saranno attribuite dal Responsabile dell' U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli, sulla base delle disposizioni adottate nel "Regolamento di protocollo"; i principali ruoli gestiti sono i seguenti:

- Operatore: abilitato alla registrazione dei documenti in arrivo, in partenza e interni, alla ricerca e visualizzazione di tutti i protocolli, alla stampa del registro, alla gestione delle tabelle, all'annullamento;
- Utente: abilitato alla ricerca e visualizzazione di tutti i protocolli in arrivo, in partenza e interni di propria competenza;
- Amministratore: abilitato alle operazioni di manutenzione e controllo della base dati, al recupero del registro di emergenza, all'organizzazione di aree, uffici, ruoli, utenti e liste di distribuzione.

Il sistema informatico adottato consente di gestire le abilitazioni assegnando ad ogni utente un login ed una password personali, in modo che sia sempre possibile risalire all'utente che ha effettuato operazioni sul sistema.

I vari ruoli sono definiti ed assegnati dal Responsabile del U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli e gli utenti assegnatari dei vari ruoli rispondono ad esso.

#### **n) Registro di emergenza**

1. I documenti che per ragioni oggettive di impossibilità materiale non possono essere registrati nel protocollo, vanno registrati nel protocollo d'emergenza.
2. Spetta al Responsabile dell' U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli autorizzare con provvedimento motivato l'uso del protocollo d'emergenza.
3. In assenza del funzionario di cui al precedente punto 2., il Direttore Generale può autorizzare l'uso del protocollo d'emergenza.
4. Le registrazioni sul protocollo d'emergenza avvengono esclusivamente a cura dell'ufficio protocollo e/o della segreteria del Direttore generale, ciascuno sul medesimo registro cartaceo.
5. Sul registro di emergenza vanno riportate la causa, la data e l'ora d'inizio dell'interruzione del protocollo informatico, nonché la data e l'ora di ripristino della funzionalità del sistema.
6. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile del U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli può autorizzare l'uso del protocollo d'emergenza per periodi successivi. Sul protocollo d'emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.
7. Per ogni giornata di registrazione di emergenza l'operatore del protocollo deve riportare sul protocollo d'emergenza il numero totale di registrazioni manuali facendo sottoscrivere lo stesso dal Responsabile del U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli o dal Direttore Generale / Dirigente.
8. Le correzioni che si renderanno necessarie vanno apportate manualmente con inchiostro rosso, e in modo tale da rendere leggibile quanto scritto in precedenza. Esse vanno motivate per iscritto dall'Organo o dal Responsabile del U.O. che ha emesso il documento, e autorizzate, mediante controfirma sulla richiesta di annullamento, dal Responsabile dell' U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli o dal Direttore Generale / Dirigente.
9. La sequenza numerica utilizzata sul protocollo d'emergenza deve garantire l'identificazione univoca dei documenti protocollati nell'ambito dell'AOO.
10. Le informazioni relative ai documenti registrati nel protocollo d'emergenza devono essere inserite nel sistema informatico, senza ritardare il ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato nel protocollo d'emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, in modo da mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza. Ai fini giuridici e amministrativi vale la data di registrazione riportata nel registro di emergenza; la data assegnata dal protocollo informatico indica quando il sistema ha recepito il documento.

#### **Particolare normativa interna.**

L'Ufficio protocollo è normalmente funzionante per il servizio di posta in partenza dalle 9,30 alle 12,00 dal Lunedì al Venerdì. Solo la corrispondenza che perverrà entro l'orario potrà essere fatta partire entro la successiva giornata lavorativa. Particolari esigenze di urgenza devono essere rappresentate con motivazione dal responsabile di U.O. o da un Coordinatore.

Nel caso di modulistica interna la stessa potrà essere protocollata solo se la modulistica stessa è

correttamente compilata in ogni sua parte, il proponente si assume anche disciplinarmente le responsabilità di incompleta od errata compilazione senza che ciò comporti particolari responsabilità del protocollo. L'operatore del protocollo restituirà in via breve per la corretta compilazione la modulistica incompleta.

La corrispondenza in partenza di norma viene consegnata aperta corredata di busta indirizzata e con ben indicati i riferimenti dell'U.O. emittente. Nel caso di fax, di norma, l'ufficio emittente procede alla trasmissione dello stesso dopo la numerazione di protocollo.

### **Responsabilità specifiche**

La Dirigenza, i Coordinatori, i Responsabili di U.O., i Responsabili di Ufficio e ogni singolo addetto divengono, per quanto di competenza, responsabili ai fini infraprocedimentali di norma dal momento dell'assegnazione del protocollo, salvo che dello stesso non sia legittimamente rifiutata la presa in carico entro il secondo giorno lavorativo.

### **Controllo accessi degli operatori di protocollo**

Ad ogni operatore è assegnata una "login" ed una "password" d'accesso al sistema informatico di gestione del protocollo. Ogni operatore, identificato dalla propria login, dal sistema informatico di gestione del protocollo, è responsabile della corrispondenza dei dati desunti dal documento protocollato con quelli immessi nel programma di protocollo, e della corrispondenza del numero di protocollo di un documento all'immagine o file del documento stesso archiviato nel sistema informatico.

### **Disposizioni Finali**

L'Aggiornamento del presente manuale, che verrà reso disponibile sul sito internet dell'Agenzia Liguria Lavoro avverrà con atto del Responsabile dell' U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli dell'Agenzia Liguria Lavoro quando se ne ravvisasse la necessità.

Ogni documento dovrà essere integralmente conservato.

Dallo scadere del decimo anno di costituzione dell'Agenzia (31/12/2011) o, eventualmente d'intesa con i competenti organismi archivistici, verranno stabilite le categorie di documenti da conservare illimitatamente.

Il nuovo sistema di protocollazione informatica è in vigore dal 17/3/2003 e la vigenza del presente decorre dal 1/6/2006.

Vengono fatti salvi tutti gli effetti giuridici risultati dal protocollo sia informatico che manuale relativo al periodo dal 9/2/04 prot. n. 517.

*Nel corso dell'anno 2006, se disponibili a bilancio le necessarie risorse, verrà predisposto il progetto operativo per la messa in opera di sistema di protocollo informatico integrato con la posta certificata e la firma elettronica.*

Ogni comunicazione relativa all'attuazione del presente Manuale potrà essere effettuata al seguente indirizzo di posta elettronica protocollo@aligurialavoro.it.

*Il Responsabile dell' U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli: P.I. Attilio M. Terrile*

*Il Direttore Generale: Dott. Enrico Pozzi*

Vedi anche allegato 1 " Norme specifiche per la modulistica interna relativa al personale dipendente dell'Agenzia Liguria Lavoro"

## **Allegato 1 al Manuale di Gestione Protocollo**

“Norme specifiche per la modulistica interna relativa al personale dipendente dell’Agenzia Liguria Lavoro”

### art. 1 -Oggetto

Il presente tratta la gestione e le norme di protocollazione della seguente modulistica:

1. Richiesta ferie
2. Richiesta straordinario
3. Richiesta missione
4. Richiesta servizio esterno

### art. 2 -Disposizioni operative specifiche

Al fine di una semplificazione della procedura, anche in parziale deroga dei criteri generali, si stabilisce che le tipologie di cui ai n. 1) 2) 3) dell’art. 1 assumano il numero di protocollo al momento della richiesta ma vengano archiviate in forma ottica solo dopo che sul medesimo documento già protocollato viene sottoscritta l’autorizzazione. In caso di diniego la richiesta verrà protocollato senza firma di autorizzazione e verrà riscontrata con nuovo atto protocollato.

Per quanto attiene il servizio esterno quando il rientro è previsto in giornata la richiesta autorizzata verrà protocollata senza apposizione di orario di rientro dovendosi lo stesso riferire alla rilevazione automatica (il rientro ha codice specifico 5), ove, invece il dipendente non rientrasse in giornata verrà apposta sul modulo protocollato l’orario di fine servizio che verrà controfirmato per validazione, di norma da chi ha autorizzato la prestazione.

*Il Responsabile dell’U.O. Sistemi Informativi Organizzazione e Controlli: P.I. Attilio M. Terrile*

*Il Direttore Generale: Dott. Enrico Pozzi*