

ALLEGATO E: Modalità operative per il protocollo informatico

PREMESSA

Questo Allegato illustra le procedure e le prassi da adottare nella gestione documentale effettuata utilizzando il protocollo informatico. E' comunque necessario tenere presente che le procedure contenute in questo allegato non possono essere considerate esaustive, vengono illustrate cercando un necessario equilibrio tra un approccio sintetico ed uno analitico e, infine, che va tenuta presente la Guida per l'utente Folium, manuale redatto a cura dell'azienda produttrice dell'applicativo di protocollo informatico.

FLUSSI PROTOCOLLO

Flusso posta interna

Per la trasmissione della posta tra le strutture di ARPAL è utilizzato il registro interno di protocollo (Prot.Interno) accessibile dal sistema Folium.

L'abilitazione al protocollo interno è attribuita ad ogni dirigente e ad altro personale del comparto qualora munito di firma digitale su richiesta motivata del dirigente di riferimento ed in ragione delle funzioni svolte dal personale medesimo.

Il documento da registrare a protocollo interno è salvato in formato PDF/A e firmato digitalmente o comunque elettronicamente. Il firmatario del documento lo registra sul protocollo interno.

In tal senso i passaggi da compiere sono:

- 1) compilare il campo oggetto (deve essere riportato esattamente lo stesso oggetto del documento da protocollare) ed estremi classificazione documento dal titolare;
- 2) inserire la struttura mittente e la/le strutture destinatarie competenti;
- 3) caricare il documento;
- 4) caricare eventuali allegati (tranne i documenti sanitari e/o contenenti dati sensibili che rimangono in busta chiusa) salvandoli.
- 5) assegnare alla struttura destinataria (la quale può modificare la classificazione)

Il numero e la data del documento interno registrato sono assegnati automaticamente dal sistema e lo identificano in modo univoco e permanente.

Le protocollazioni effettuate sul registro interno compariranno nel quadro riassuntivo della home page degli utenti.

Non devono essere predisposte minute cartacee: la minuta è il documento archiviato in Folium.

Flusso posta esterna in ingresso

Documenti analogici (cartacei)

Gli operatori di protocollo registrano ed assegnano i documenti pervenuti.

Verificato che il documento riguardi l'Agazia, il soggetto abilitato procede alla protocollazione assicurandosi di:

- 1) compilare campo oggetto che deve essere lo stesso oggetto del documento principale; qualora manchi l'indicazione dello stesso si potrà ricavarlo dalla lettura del documento anche sentite le Strutture interessate;
- 2) inserire mittente;
- 3) eventuali altre informazioni (es. numero protocollo di registrazione del documento esterno);
- 4) inserire estremi classificazione documento dal titolare;
- 5) applicare le etichette contenenti i dati di segnatura del documento;
- 6) assegnare il documento alla struttura competente.

Il numero e la data del documento esterno registrato sono assegnati automaticamente dal sistema e lo identificano in modo univoco e permanente.

Le assegnazioni, in prima istanza, avvengono alla Direzione interessata in modalità "competenza" e alle altre Direzioni, se interessate, in modalità "conoscenza".

Le Direzioni, in seconda istanza, assegnano alle proprie Strutture in modalità "competenza" (o "conoscenza").

Le Strutture, in ultima istanza, assegnano al Responsabile del Procedimento.

In linea di massima, tutti gli originali e gli allegati devono rimanere negli archivi correnti delle Strutture di registrazione.

Allegati in ingresso

Nel caso siano presenti allegati va indicato, di norma, nel campo "info-note" la modalità di gestione, come di seguito.

Qualora gli allegati siano cartacei e corposi o non scannerizzabili vanno consegnati direttamente alla Struttura di competenza, senza procedere alla scansione e, quindi nel campo "info-note" andrà inserita la dicitura "consegnati alla Struttura.....".

Qualora siano su supporto non cartaceo (es. cd/dvd/usb) vanno trasferiti nella cartella di server, denominata "allegati non cartacei" e suddivisa nelle strutture previste dall'organigramma, dopodiché i supporti vanno consegnati alla Struttura di competenza.

Documenti digitali ricevuti via PEC

L'operatore procede alla classificazione di primo livello utilizzando il titolare, alla compilazione di dati non registrati automaticamente e all'assegnazione.

Quando sono presenti documenti/file allegati, il documento/file principale da registrare non può essere il testo del messaggio a meno che i file allegati non permettano di comprendere con esattezza l'argomento e il contenuto della PEC; ad esempio una serie di file costituiti da fotografie, cartografie, grafici o moduli, ecc. e nel messaggio siano invece contenute tali informazioni.

In caso di PEC senza allegati, in linea di massima, non si deve procedere alla protocollazione, ma richiedere al mittente l'invio di una PEC con documenti/file allegati in formato pdf-pdf/A, fatta salva la necessità di eventuali approfondimenti circa contenuti e/o mittenti della PEC stessa da esaminare con il Responsabile del servizio gestione documentale.

Le assegnazioni, in prima istanza, avvengono alla Direzione competente in modalità "competenza" e alle altre Direzioni interessate in modalità "conoscenza".

E' necessario procedere giornalmente alla verifica delle ricevute PEC ai fini del corretto invio al destinatario a cura del responsabile del procedimento e/o del dirigente.

In caso di mancanza di oggetto l'operatore procede ad inserirlo preceduto e seguito dal simbolo #, desumendolo dai documenti/file allegati nonché dalla lettura del testo della email e attenendosi a quanto previsto dal paragrafo 3.2 del MDG, sentiti, se necessario, il Servizio gestione documentale e/o l'Ufficio cui è destinata la pec.

Sono accettati file nei formati che è possibile gestire, lavorare e conservare a norma. Va comunque tenuto presente l'allegato 2 "Formati" al DPCM 3/12/2013 Regole tecniche in materia di sistema di conservazione.

E-mail non certificate da protocollare in ingresso

La protocollazione di una e-mail ricevuta dal singolo dipendente sulla propria casella istituzionale, con o senza allegati, e/o dalle segreterie direzionali, può avvenire valutando caso per caso con prudenza il contenuto, il tenore, la rilevanza e la necessità della protocollazione in funzione del suo essere o meno parte di un procedimento.

Nel caso in cui la mail debba essere protocollata va inoltrata (senza scrivere nulla nel corpo del messaggio e senza apportare modifiche all'oggetto della e-mail) all'indirizzo protocollo.ingresso@arpal.liguria.it.

Una volta ricevuta gli operatori di protocollo devono modificare il mittente inserendo quello originale della e-mail pervenuta e le altre indicazioni utili e necessarie, la classificazione e l'assegnazione.

L'assegnazione potrà avvenire alla Struttura di riferimento del dipendente per competenza.

Flusso posta esterna in uscita

Documento analogico (cartaceo)

L'operatore procede a compilare tutti i dati necessari e utili, tra cui l'indicazione dell' "ufficio mittente competente" nell'apposito campo, classificando al primo livello, a protocollare ed ad assegnare per competenza alla Struttura mittente.

La Struttura di registrazione provvede, inoltre, all'etichettatura, all'imbustamento e alla spedizione.

Non devono essere predisposte minute cartacee: la minuta è il documento archiviato in Folium.

Gli operatori di protocollo provvederanno alla protocollazione e all'invio dei documenti, a meno di urgenze, entro la giornata lavorativa successiva a quella di deposito/invio.

L'utilizzo del fax non è consentito per le comunicazioni tra Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 47, comma 2 del CAD.

Documento digitale con invio via PEC

Il documento da trasmettere via PEC è salvato in formato PDF/A e firmato digitalmente dal dirigente o da altro soggetto competente.

L'operatore procede a compilare tutti i dati necessari e utili, tra cui l'indicazione dell'"ufficio mittente competente" nell'apposito campo, classificando al primo livello, a protocollare ed ad assegnare per competenza alla Struttura mittente. Non devono essere predisposte copie cartacee.

Gli operatori di protocollo provvederanno alla protocollazione e all'invio dei documenti, a meno di urgenze, entro la giornata lavorativa successiva a quella di deposito/invio.

Il documento da protocollare viene inviato alle Strutture di registrazione a mezzo posta elettronica interna all'indirizzo protocollo.generale@arpal.liguria.it.

L'e-mail deve riportare quale oggetto lo stesso oggetto della nota da inviare, e quali allegati i file da spedire.

Si raccomanda chiarezza e sintesi negli oggetti dei documenti.

La email inviata a protocollo.generale@arpal.liguria.it, deve riportare solo il nominativo della Pubblica Amministrazione a cui si vuole inviare il documento e/o la ragione sociale/nome e cognome e l'indirizzo di PEC dei destinatari.

Il campo testo della email deve essere lasciato vuoto, a meno che sia strettamente necessario fornire dati o informazioni essenziali non contenuti nei file allegati.

Nella PEC in uscita non devono essere inseriti per conoscenza indirizzi mail di dipendenti: se il dirigente reputa che la stessa debba essere portata a conoscenza di altro personale procederà alla relativa assegnazione della copia tramite FOLIUM.

Sarà cura del responsabile del procedimento/dirigente effettuare i controlli del caso per verificare il regolare invio della PEC.

INDICAZIONI OPERATIVE

Scansione documenti analogici

Se gli allegati sono più di uno deve essere mantenuta la suddivisione originaria e quindi si procede a scansioni separate non trattandoli come un unico documento.

Caricamento dei file

Il nome dei file da caricarsi (sia che vengano caricati direttamente sia che vengano allegati a mail per essere inviati via PEC) non deve avere lunghezza superiore ai 168 caratteri (estensione compresa) e non deve contenere caratteri accentati, parentesi, apostrofi, percentuali e simili (tutti i caratteri cosiddetti "speciali"). Tali caratteri vanno eliminati anche quando si procede ad operazioni "copia e incolla".

Vanno utilizzati file nei formati che è possibile gestire, lavorare e conservare a norma. Va comunque tenuto presente l'allegato 2 "Formati" al DPCM 3/12/2013 Regole tecniche in materia di sistema di conservazione.

Rubrica

La rubrica di Folium – anagrafica - è gestita dagli operatori di protocollo. Ciascun utente dovrà aver cura di indicare correttamente i dati riferiti al popolamento dell'anagrafica per evitare il profilare di dati inesatti o imprecisi. E' dunque necessario verificare con cura gli indirizzi dei destinatari.

Per l'invio alle Pubbliche Amministrazioni occorre utilizzare l'Indice PA presente sull'applicativo.

Per l'invio tramite PEC a privati accertarsi sempre che l'indirizzo inserito sia effettivamente un indirizzo di posta elettronica certificata e non un indirizzo email non certificato.

Indice PA

Quando il destinatario di una PEC è una Pubblica Amministrazione occorre fare sempre riferimento all'Indice PA che è *"l'elenco pubblico di fiducia contenente i domicili digitali da utilizzare per le comunicazioni, per lo scambio di informazioni e per l'invio di documenti validi a tutti gli effetti di legge.*

I domicili digitali di un ente sono gli indirizzi elettronici associati alle sue Aree Organizzative Omogenee, che corrispondono ai relativi registri di protocollo."

INI-PEC

E' l'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Raccoglie tutti gli indirizzi pec delle imprese e dei professionisti presenti sul Territorio Italiano.

Entrambi gli indici, Indice PA e INI-PEC, sono consultabili attraverso la pagina intranet - *per comunicare*. L'Indice PA è reperibile anche nell'applicativo Folium.

PEC da spedire

L'operatore di protocollo dal menu Ricerca – Ricevute PEC verifica giornalmente la regolare spedizione delle PEC.

In caso di anomalie nella spedizione della PEC, si possono verificare i seguenti casi:

- Triangolo rosso: segnala che almeno una pec non ha raggiunto il destinatario
- Triangolo giallo: segnala che vi è un numero di ricevute inferiore rispetto al numero dei destinatari.

In tali casi l'operatore avrà cura di comunicare l'anomalia della pec alla struttura mittente. In tal caso la struttura mittente provvederà a mettere in atto gli interventi volti a risolvere criticità.

Dalla casella del destinatario – di norma entro alcuni minuti – vengono inviate due ricevute, una di accettazione e una di consegna.

Qualora entrambe o una di esse non siano presenti significa che si è verificata un'anomalia nella trasmissione/ricezione. In genere il sistema di gestione del destinatario invia un messaggio indicando l'anomalia.

Si ricorda che l'invio di una PEC ad un indirizzo mail non certificato non produce la ricevuta di consegna ma solo quella di accettazione del sistema del gestore PEC di ARPAL.

Funzioni “salva” e “rigenera mail”

Nel caso in cui vi sia un errore nell'individuazione dei destinatari o se ne debbano aggiungere, l'operatore può riprendere il numero di protocollo, effettuare un annullamento parziale nel campo “destinatario” (cancellare e reinserire solo quello non recapitato o aggiungerne nuovi) e premere “salva”. In tal modo la PEC viene reinviata solo agli indirizzi modificati o aggiunti con medesimo protocollo senza fare annullamenti totali.

Nel caso di mancata consegna della PEC è presente la funzione "rigenera mail" che consente di ritrasmetterla a tutti i destinatari, mantenendo il medesimo numero di protocollo.

Date le valenze giuridiche del registro di protocollo entrambe le funzioni vanno utilizzate dopo necessarie verifiche da parte dell'utente o dell'operatore di protocollo, poiché si interviene sui dati obbligatori delle registrazioni di protocollo.

Conseguentemente tali funzioni vanno utilizzate nel medesimo giorno della spedizione o al massimo il giorno successivo.

PEC in entrata a indirizzi mail di Agenzia

Può accadere che pervengano messaggi di posta certificata a normali indirizzi mail dell’Agenzia: in tal caso il mittente non potrà ovviamente ricevere le ricevute di consegna e accettazione.

L’utente, verificato che la PEC non sia anche inviata all’indirizzo di posta certificata di ARPAL, e quindi valutato che il messaggio va comunque protocollato, segue la procedura prevista nel paragrafo “E-mail non certificata da protocollare in entrata” (pag.4).

E’ necessario in ogni caso informare il mittente di inviare le prossime comunicazioni tramite la casella PEC istituzionale arpal@pec.arpal.liguria.it.

Assegnazioni

Non devono essere presenti sul sistema protocolli non assegnati.

Gli operatori di protocollo assegnano secondo le regole e le disposizioni specifiche impartite dal Responsabile del protocollo in funzione dell’organizzazione aziendale e dei suoi mutamenti nel tempo.

In linea generale gli operatori assegnano per smistamento alle Direzioni/Dipartimenti, in relazione alla materia in oggetto, le cui segreterie provvedono a loro volta ad individuare le strutture cui assegnare in modalità competenza.

Il Responsabile della struttura sub-assegna il documento al Responsabile del relativo procedimento incardinato in detta struttura o lo prende in carico direttamente. In ogni caso, appena possibile, il depositario del documento è tenuto a fascicolarlo nel sistema e metterlo a disposizione nell’archivio corrente.

Il responsabile può, se ritenuto, assegnare il documento anche trasversalmente ad altre Strutture, qualora ritenga che il documento possa essere di interesse delle medesime.

Spuntando il simbolo + su “assegnazioni” è possibile verificare i vari assegnatari. In questa fase il dirigente può procedere all’assegnazione per conoscenza anche ad un’altra Struttura.

Ogni protocollo deve avere almeno un’assegnazione per competenza.

Le comunicazioni indirizzate a soggetti incaricati/nominati in funzioni specifiche (es: RSPP; RPCT; Revisore dei Conti) devono essere assegnate nominativamente.

La modalità di assegnazione nominativa può anche essere utilizzata quando il documento riveste carattere riservato o personale (es: notifica di un provvedimento disciplinare, citazione a testimoniare).

L’assegnazione nominativa permette la visualizzazione esclusivamente all’assegnatario, mentre l’assegnazione alla struttura permette la visualizzazione a tutti gli utenti assegnatari della medesima.

Assegnazioni per conoscenza

Qualora si ritenga necessario assegnare documenti presenti in FOLIUM a titolo informativo, si può procedere ad assegnarli per conoscenza.

Con assegnazione per conoscenza si intende la messa a disposizione di documenti per motivi non collegati a responsabilità procedurali/procedimentali del destinatario e dei quali si ritiene utile abbia conoscenza.

Annullamento registrazioni

Il Responsabile del protocollo individua, se ritiene, il personale autorizzato a procedere alle operazioni di annullamento delle informazioni non modificabili. In assenza di designazione la funzione è mantenuta in capo al medesimo.

La richiesta di annullamento va motivata ed inviata via mail al Responsabile che, se ritenuto, potrà chiedere ulteriori chiarimenti.

L'atto di annullamento avviene a sistema contestualmente all'indicazione dei relativi motivi e del richiedente l'operazione.

Collegamenti e riferimenti

In fase di protocollazione è necessario inserire:

- I collegamenti tra i protocolli di una stessa pratica usando l'apposita funzione sulla maschera;
- I riferimenti di protocollo del documento in arrivo;
- Il firmatario

Errata assegnazione di un documento

In caso di errata assegnazione il documento può essere restituito alla struttura di registrazione, indicando il motivo dell'errata assegnazione e, se conosciuta, la Struttura a cui va assegnata. La struttura di registrazione provvederà alla corretta assegnazione.

Tale operazione può essere effettuata direttamente anche dal dirigente della Struttura erroneamente assegnataria. Per motivi organizzativi è comunque opportuno che ne venga informata la struttura di registrazione per favorire una futura corretta assegnazione.

Operatori di protocollo

Oltre agli operatori generali di protocollo il profilo di operatore può essere assegnato anche ad altri soggetti:

- operatore di protocollo su protocollo interno: a tutti i dirigenti oltre a determinato personale autorizzato e munito di firma digitale;

- operatore di protocollo su protocollo esterno (operatore_uscita): ai dirigenti o ai soggetti che ne abbiano fatto esplicita richiesta.

Indirizzo di posta per assistenza

È attivo un indirizzo di posta elettronica a cui si può fare riferimento per ogni problema inerente il protocollo (assistenza.protocollo@arpal.liguria.it).

Questo indirizzo non serve per inviare documenti da protocollare bensì esclusivamente per l'assistenza al sistema FOLIUM.