



# **Manuale di gestione Sistema di Gestione Documentale**

**Revisione settembre 2023**

# Sommario

1.	GLOSSARIO .....	4
2.	ACRONIMI .....	10
4.	SISTEMI DI COMUNICAZIONE INPS.....	11
5.	STRUTTURE ORGANIZZATIVE .....	11
5.1	Ruolo .....	12
	Ruolo Direttore o Responsabile AOO .....	13
	Ruolo Responsabile Protocollo.....	14
	Ruolo Protocollo.....	14
	Ruolo Componente (UOR “figlia”).....	15
	Ruolo Responsabile UOR.....	15
5.2	Gerarchia.....	15
5.3	Permessi (Visibilità sul patrimonio documentario) .....	16
5.4	Organigramma SGD e sincronizzazione con “Strutture sul territorio” .....	19
5.5	Organigramma SGD Standard.....	19
5.5.1	Modelli organizzativi/funzionali previsti (Centralizzato e Decentrato).....	20
5.6	Sistema di Amministrazione (Gestione della configurazione).....	21
5.7	Automatismi del Sistema .....	23
5.7.1	Creazione di un ruolo .....	23
5.7.2	Spostamento di un ruolo .....	23
5.8	Deleghe.....	24
5.8.1	Delega dell’intero profilo funzionale .....	24
5.8.2	Delega di parte del profilo funzionale.....	24
5.9	Associazione Oggettario, nodo di titolare, modelli di trasmissione .....	24
5.10	Gestione Processi.....	24
6.	DOCUMENTI.....	25
6.1	Documento amministrativo .....	25
6.2	Documento cartaceo .....	25
6.3	Documento informatico.....	26
6.4	Formazione dei documenti informatici .....	26
6.5	Firma .....	26
6.6	Distinzione dei documenti in base allo stato di trasmissione.....	26
7	PROTOCOLLO .....	27
7.1	Acquisizione della corrispondenza in arrivo cartacea o elettronica protocollata manualmente.....	28
7.2	Protocollo in entrata manuale dei documenti cartacei.....	29
7.3	Protocollo in entrata manuale dei documenti informatici (interoperabilità interna).....	29
7.4	Registrazione di protocollo, segnatura, classificazione e scansione dei documenti cartacei.....	29
7.5	Registrazione di documenti non di pertinenza della AOO ricevente .....	30
7.6	Protocollo in entrata Automatico.....	30
7.7	Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili.....	30
7.8	Elementi della registrazione di protocollo.....	30
7.9	Segnatura (timbro) di protocollo.....	31
7.10	Individuazione del mittente/destinatari e dei soggetti afferenti - Rubrica .....	32
7.11	Modifica e Annullamento protocollo.....	32
7.12	Protocollo in uscita.....	33
7.13	Registro giornaliero informatico di protocollo.....	34
7.14	Registro di emergenza.....	34
7.15	Registrazione di protocollo sensibile e riservato .....	35
7.16	Documenti interni.....	35
8	FLUSSI DOCUMENTALI E INTEROPERABILITA’ .....	36
8.1	Gestione Flusso documentale per le Strutture Centrali e Regionali (Modello Centralizzato).....	36
8.2	Gestione Flusso documentale nelle Sedi Produttive (Modello Decentrato) .....	36

8.3	PEC, PEI ed altre applicazioni .....	38
8.4	Interoperabilità interna e interoperabilità esterna .....	38
8.5	Flusso interno (trasmissione) di documenti protocollati e non protocollati (visibilità).....	40
8.6	Gestione lavorazione Documenti per competenza.....	42
8.7	Conclusione della lavorazione.....	44
8.8	SCANSIONE DOCUMENTI .....	44
9.	DOCUMENTI NON PROTOCOLLATI .....	44
10.	CLASSIFICAZIONE.....	45
11.	FASCICOLAZIONE.....	46
	Gestione dei fascicoli elettronici e fascicoli ibridi. ....	48
12.	GFD, GDP2 e PIU.....	49
13.	SISTEMA DI CONSERVAZIONE A NORMA .....	49
14.	SELEZIONE, SCARTO, ARCHIVIO DI DEPOSITO .....	49
15.	SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI .....	50

## 1. GLOSSARIO

**Allegato:** documento unito a un altro documento o a una pratica con funzione di prova, memoria, chiarimento o integrazione di notizie.

**Anagrafica:** dati personali relativi all'identificazione dei mittenti e dei destinatari di un documento, memorizzati nel database del software di protocollo e compilati nel rispetto delle linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo informatico.

**Annullamento:** operazione che consente a un utente abilitato di annullare una registrazione di protocollo.

**Archivio:** complesso dei documenti prodotti o comunque acquisiti durante lo svolgimento della propria attività. A fini gestionali l'archivio s'intende diviso in: *Archivio corrente*, per la parte relativa agli affari in corso; *Archivio di deposito*, per la parte di documenti relativi ad affari esauriti da meno di quarant'anni; *Archivio storico*, per la parte di documenti relativi ad affari esauriti da oltre quarant'anni. Con *archivio* si intende anche il luogo fisico di conservazione della documentazione.

**Area Organizzativa Omogenea (AOO):** insieme definito di unità organizzative di una struttura autonoma che usufruiscono in modo omogeneo e coordinato di comuni servizi per la gestione dei flussi documentari. In particolare, una AOO utilizza per il servizio di protocollazione un'unica sequenza numerica, rinnovata ogni anno solare.

**Assegnazione:** individuazione della persona fisica responsabile della trattazione dell'affare o del procedimento amministrativo e della gestione dei documenti nella fase corrente.

**Casella istituzionale di posta elettronica certificata:** casella di posta elettronica, istituita da un'A OO, per la ricezione dall'esterno e per la spedizione all'esterno dei documenti da sottoporre a registrazione di protocollo. A norma del CAD è una casella di posta certificata inserita nel pubblico registro IPA.

**Certificato elettronico:** attestati elettronici che collegano i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche.

**Certificatore:** soggetto che presta servizi di certificazione delle firme elettroniche/digitali o che fornisce altri servizi connessi con quest'ultime.

**Copia:** riproduzione di un documento originale non avente valore giuridico. La copia ha valore giuridico e si definisce autentica o autenticata quando è emessa da un ente che può rilasciare copie conformi all'originale e reca segni di autenticazione.

**Deposito:** locale nel quale un ente conserva la propria documentazione non più occorrente alla trattazione degli affari in corso.

**Documento:** testimonianza di un fatto, non necessariamente di natura giuridica, compilata su tipologie diverse di supporti e varie tecniche di scrittura con l'osservanza di determinate forme che sono destinate a darle fede e forza di prova.

**Documento amministrativo:** rappresentazione comunque formata del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche Amministrazioni o comunque utilizzati ai fini dell'attività

amministrativa.

**Documento cartaceo (c.d. “analogico”):** documento amministrativo rappresentato su supporto cartaceo, leggibile direttamente senza l’ausilio di strumenti.

**Documento informatico:** rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

**Fascicolazione:** pratica di gestione archivistica dei documenti che consente di raccogliere tutta la documentazione inerente a uno specifico procedimento amministrativo o affare in un medesimo fascicolo. Vedi anche *Fascicolo*.

**Fascicolo:** insieme dei documenti relativi a una determinata pratica, attività, affare o persona, collocati all’interno di una camicia (o copertina) in ordine cronologico.

**Firma digitale:** particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente, al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

La firma digitale deve riferirsi in maniera univoca a un solo soggetto e al documento o all’insieme di documenti cui è apposta o associata.

L’apposizione della firma digitale integra e sostituisce l’apposizione di sigilli, punzoni, timbri, contrassegni e marchi di qualsiasi genere ad ogni fine previsto dalla normativa vigente.

Per la generazione della firma digitale deve adoperarsi un certificato qualificato che, al momento della sottoscrizione, non risulti scaduto di validità ovvero non risulti revocato o sospeso.

**Firma elettronica:** costituita dall’insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica.

Un documento informatico, cui sia apposta una firma elettronica, sul piano probatorio è liberamente valutabile in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e non modificabilità.

**Firma elettronica avanzata:** insieme di dati in forma elettronica che sono allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l’identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati.

Un documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata (così come qualificata o digitale), formato nel rispetto delle regole tecniche di cui all’articolo 20, comma 3 del CAD, che garantiscano l’identificabilità dell’autore, l’integrità e la non modificabilità del documento, ha l’efficacia prevista dall’articolo 2702 del Codice civile, la stessa cioè della firma autografa.

**Flusso documentario:** insieme delle operazioni cui è soggetta la documentazione prodotta o

acquisita da un ente; esso comprende le fasi che vanno dalla registrazione e segnatura di protocollo alla classificazione, organizzazione, assegnazione, inserimento e conservazione dei documenti, compresi quelli non soggetti a registrazione di protocollo, nell'ambito del sistema di classificazione adottato.

**Gestione dei documenti:** insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo, alla classificazione, fascicolazione, assegnazione, reperimento, conservazione, accesso e consultazione dei documenti amministrativi prodotti o comunque acquisiti da un ente nell'esercizio delle sue funzioni. Tali attività nello scenario delineato dalla normativa vigente sono integrabili con quelle volte al governo del sistema informativo e dei flussi di lavoro (*workflow*) di un ente.

**Gestione documentale:** vedi *Sistema di gestione informatica dei documenti*.

**Inserimento:** operazione che consente a un utente abilitato di inserire i dati e provvedere a una registrazione di protocollo.

**Interoperabilità:** trattamento automatico, da parte del sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse dal protocollo mittente, allo scopo di automatizzare le attività e i procedimenti amministrativi conseguenti.

**Intranet:** rete interna di un ente realizzata utilizzando protocolli del tipo TCP/IP.

**Linea Prodotto Servizio (LPS):** tipologia di unità organizzative come le Aree, Team, ecc.;

**Minuta:** per ogni documento cartaceo destinato ad essere spedito vengono compilati tanti esemplari in originale quanti sono i destinatari più un esemplare che viene conservato dall'autore. Un esemplare viene conservato come minuta.

**Modifica:** operazione che consente a un utente abilitato di modificare i dati modificabili di una registrazione di protocollo, con l'esclusione dei dati obbligatori.

**Nucleo minimo di protocollo:** vedi *Sistema di gestione documentario*.

**Oggetto:** in sede di redazione del documento, l'oggetto è l'enunciazione sommaria, sintetizzata in poche parole, dell'argomento di cui tratta il documento. L'oggetto viene scritto sul documento nello spazio apposito e deve essere riportato sia sul registro di protocollo dell'ente che scrive sia quello dell'ente che riceve il documento.

**Originale:** stesura definitiva del documento, perfetto nei suoi elementi sostanziali e formali.

**Permission set:** Diritti di visualizzazione di documenti, protocolli, fascicoli e cartelle

**Piano della fascicolazione:** piano nel quale sono elencati i fascicoli che obbligatoriamente ogni anno devono essere aperti e quelli che già si prevede di utilizzare a partire dal mese di gennaio.

**Piano di classificazione:** vedi *Titolario di classificazione*.

**Piano di conservazione:** strumento che definisce i criteri di organizzazione, selezione periodica tramite scarto archivistico e conservazione permanente dei documenti, redatto e integrato col sistema di classificazione adottato.

**Posta elettronica certificata (PEC):** sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici. "Certificare" l'invio e la ricezione – i due momenti fondamentali nella trasmissione dei documenti informatici – significa fornire al mittente, dal proprio gestore di posta, una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione. Allo stesso modo, quando il messaggio perviene al destinatario, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna con precisa indicazione temporale. Nel caso in cui il mittente smarrisca le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte viene conservata per un periodo di tempo definito a cura dei gestori, con lo stesso valore giuridico delle ricevute.

**Posta elettronica Istituzionale (PEI):** Sistema di comunicazione, esclusivamente interna, per lo scambio *formale* di documentazione tra Strutture dell'Istituto, ad uso dei Direttori/Dirigenti/Responsabili: si tratta di comunicazioni ufficiali, sicure, riservate, conservate e monitorate.

**Protocollazione:** vedi *Registrazione di protocollo*.

**Registrazione di protocollo:** insieme degli elementi, rilevanti sul piano giuridico-probatorio e obbligatori, desunti dai documenti prodotti o comunque acquisiti dal sistema documentario di un ente. Tali elementi, immessi nel registro di protocollo, sono costituiti da: data di registrazione, numero di protocollo, mittente o destinatario, oggetto, numero degli allegati, descrizione degli allegati.

**Registro di protocollo:** atto pubblico di fede privilegiata che attesta l'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti. Ai sensi del D.P.R. 445/2000 il registro di protocollo è gestito esclusivamente mediante un sistema di gestione informatica dei documenti, disciplinato dal presente Manuale di gestione. Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il sistema di gestione informatica dei documenti è attivato un registro alternativo denominato *registro di protocollo di emergenza*.

**Registro di protocollo di emergenza:** Vedi *Registro di protocollo*.

**Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA):** persona fisica incaricata dell'istruttoria e degli adempimenti di un affare o di un procedimento amministrativo, ai sensi dell'art. 5 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

**Riferimento temporale:** informazione, contenente la data e l'ora, che viene associata ad uno o più documenti informatici.

**Scarto:** operazione con cui si destina al macero una parte dei documenti di un archivio.

**Scarto informale:** documenti senza valore amministrativo (appunti, fotocopie, copie di norme, fac-simile di lettere o di documenti, ecc.) utilizzati nel corso dell'istruttoria delle pratiche che possono essere eliminati alla chiusura del procedimento.

**Segnatura di protocollo:** apposizione o associazione al documento, in forma permanente o non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire l'individuazione di ciascun documento in modo inequivocabile. Nel documento in arrivo la segnatura viene posta di norma sul *recto* del documento medesimo mediante l'apposizione del timbro di protocollo. Non è invece indispensabile il timbro sul documento in partenza o

sul documento interno, in quanto i dati della registrazione sono apposti direttamente dal *RPA* secondo le consuetudini e l'impostazione grafica della carta intestata.

**Selezione:** individuazione dei documenti da destinare alla conservazione permanente o, qualora ritenuti inutili, allo *scarto*; tale operazione viene effettuata periodicamente e comunque prima del passaggio dei fascicoli all'Archivio storico. Solitamente la proposta di scarto è subordinata alla preventiva autorizzazione della Soprintendenza archivistica territorialmente competente.

**Servizio archivistico:** servizio per la gestione informatica dei documenti, del protocollo, dei flussi documentari e degli archivi.

**Sistema di gestione informatica dei documenti (SGD):** insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti. L'Istituto ha omogeneizzato le precedenti procedure utilizzate per la protocollazione e gestione documentale in un unico sistema SGD. Le funzionalità di un sistema di gestione documentaria possono distinguersi, partendo da un nucleo minimo, in:

1. *Nucleo minimo di protocollo:* gestione informatica dei documenti in modalità base. È caratterizzato dalla registrazione delle informazioni riguardanti un documento (numero, data, mittente/destinatario, oggetto, ecc.); dalla segnatura sul documento delle informazioni riguardanti il documento stesso (numero, data, AOO); dalla classificazione d'archivio per una corretta organizzazione dei documenti, corrispondenti alle funzionalità minime previste dalla normativa vigente, alle quali può eventualmente essere aggiunta anche l'indicazione dell'assegnatario sul registro di protocollo.
2. *Gestione documentale:* gestione informatica dei documenti in modalità avanzata. Questo termine ricomprende attività assai eterogenee, che variano a seconda del grado di funzionalità che si desidera attuare, ma che trovano una logica ben precisa per il loro accorpamento, nella comune finalità della dematerializzazione dei documenti cartacei e quindi della disponibilità degli stessi a livello informatico. Tale livello può prevedere la registrazione di protocollo dei documenti con trattamento delle immagini (scannerizzazione dei documenti cartacei); l'assegnazione per via telematica al destinatario; la gestione avanzata della classificazione dei documenti (utilizzo di *thesaurus* e vocabolari controllati, ecc.); il collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti; a queste può aggiungersi la realizzazione di una *repository* documentaria per quei documenti di alto contenuto informativo che meritano uno specifico trattamento (prevedendo ad esempio la creazione di *abstracts*, l'uso di parole chiave per un'indicizzazione più dettagliata, ecc.).
3. *workflow documentario:* le regole che attengono alla gestione informatizzata dei flussi documentari in entrata, in uscita e ai flussi interni.
4. *Business Process Reengineering (BPR):* reingegnerizzazione dei processi dell'Istituto al fine di una loro successiva informatizzazione. In particolare, vengono gestiti mediante sistemi integrati di *workflow* tutti quei processi che possiedono i requisiti di convenienza, ovvero la complessità, la ripetitività e la stabilità dell'iter.

**Smistamento di un documento:** Dal punto di vista funzionale sul sistema SGD, lo smistamento è una particolare modalità di trasmissione (vedi oltre) che permette di inviare

documenti per competenza o per conoscenza in maniera sequenziale a partire da un insieme di documenti (centro notifiche, elenco risultato di ricerca, etc). Per ulteriori dettagli sulla funzione di smistamento, si rimanda al manuale operativo di SGD. Tale funzione, insieme a quella di trasmissione può essere utilizzata per assegnare uno o più documenti alle UOR (vedi oltre) per le conseguenti lavorazioni.

**Sottofascicolo:** insieme organico di documenti contenuti in un fascicolo di cui rappresenta una partizione. Ciascun sottofascicolo è iscritto nel *repertorio dei fascicoli* all'interno del fascicolo di appartenenza.

**Spedizione:** operazione del sistema SGD che permette di inviare documenti che vengono protocollati in uscita ad altre AOO dell'Istituto tramite funzione di interoperabilità. (vedi anche trasferimento)

**Supporto ottico di memorizzazione:** mezzo fisico che consente la memorizzazione di documenti informatici mediante l'impiego della tecnologia laser (dischi ottici, DVD, ecc.).

**Titolario di classificazione:** quadro di classificazione, costituito da un determinato numero di titoli articolati in classi e contrassegnati da simboli numerici. Si tratta di un sistema logico che suddivide i documenti secondo la funzione esercitata dall'ente che li produce o li acquisisce, permettendone l'organizzazione a seconda degli oggetti cui si riferiscono.

**Trasferimento:** particolare tipologia semplificata di spedizione del sistema SGD che permette di inviare ad altra AOO dell'Istituto, tramite funzione di interoperabilità interna, documenti protocollati in entrata e di competenza di altra AOO.

**Trasmissione:** funzione del sistema SGD che permette di concedere diritti (di "sola lettura" oppure di "lettura/scrittura") ad utenti, ruoli, UOR, AOO e di eseguire una fase nel FLUSSO DOCUMENTALE, permettendo la condivisione di documenti e fascicoli, senza generare copie dell'oggetto (documento o fascicolo) trasmesso. Nella trasmissione non si procede alla protocollazione del documento condiviso.

**Unità Organizzativa di Riferimento (UOR):** indica la Struttura organizzativa in cui si articola una AOO e trova corrispondenza nelle Aree, Team, Lps e UO secondo il modello organizzativo di riferimento.

**Unità archivistica:** documento o insieme di documenti, rilegati o raggruppati secondo un nesso di collegamento organico, che costituiscono un'unità non divisibile (registro, fascicolo).

**Versamento:** operazione di trasferimento dei documenti dall'archivio corrente all'archivio di deposito e/o trasferimento periodico dall'Archivio di deposito a quello storico dei documenti afferenti ad affari esauriti da oltre quarant'anni.

**Vincolo archivistico:** nesso logico che unisce tutti i documenti facenti parte del medesimo affare o attività; il vincolo non può essere spezzato, pena la perdita della funzionalità del documento in rapporto all'affare o attività in relazione alle quali era stato posto in essere.

**Visibilità:** possibilità per un utente abilitato di visualizzare una registrazione di protocollo.

**Workflow documentario:** vedi *Sistema di gestione informatica dei documenti*.

## 2. ACRONIMI

Sigla acronimo	Descrizione acronimo
AOO	Area Organizzativa Omogenea
UOR	Unità Organizzativa di Riferimento
SGD	Sistema di Gestione Documentale
PEC	Posta Elettronica Certificata
PEI	Posta Elettronica Istituzionale
UO	Unità Organizzativa
LPS	Linea Prodotto Servizio

## 3. PREMESSA

Il presente “Manuale di gestione del protocollo informatico e dei flussi documentali” (d’ora in avanti Manuale) risponde agli obblighi normativi sanciti dall’art. 5 del D.P.C.M. 31 ottobre 2000 recante “Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428” successivamente ripresi nel Codice dell’Amministrazione Digitale di cui al Decreto Legislativo n. 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni (Decreto Legislativo n. 179/2016), che impone alle pubbliche Amministrazioni l’adozione di uno strumento che descriva e regolamenti il sistema di gestione documentale, con particolare riferimento alle procedure relative alla formazione, all’acquisizione, alla tenuta, all’accesso, alla consultazione e alla conservazione dei documenti, sia informatici sia cartacei, individuando nel contempo, per ogni azione o processo, i livelli di esecuzione, responsabilità e controllo; in aderenza a quanto previsto dalle Linee Guida AgID sulla “formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” (Maggio 2021).

Il Manuale disciplina quindi la gestione e la tenuta dei documenti in tutte le fasi del loro “ciclo di vita” (dalla fase di acquisizione/produzione fino all’archiviazione), coinvolgendo tutte le strutture e il personale dell’Istituto.

Specificamente il Manuale descrive:

- a) il modello organizzativo di gestione documentale adottato;
- b) le modalità di acquisizione/produzione dei documenti;
- c) le operazioni connesse alla registrazione di protocollo;
- d) la gestione dei flussi documentali;
- e) il sistema di classificazione e fascicolazione dei documenti;

- f) la gestione dei documenti presso l'Archivio corrente;
- g) la definizione delle linee strategiche legate al sistema archivistico e al sistema di flusso di lavoro e delle procedure ad esso collegate;
- h) i requisiti di sicurezza del sistema di gestione documentale;

I principali obiettivi del sistema di gestione documentale sono:

- a) la produzione e l'acquisizione di documenti attendibili a fini giuridici e a fini amministrativi;
- b) l'organizzazione, la gestione e la tenuta dei documenti in modo ordinato e coerente alle funzioni esercitate;
- c) la trasmissione e la conservazione di documenti autentici, cioè integri e di provenienza certa e identificata;
- d) la rapidità e l'efficienza del reperimento delle informazioni nell'ambito dell'attività amministrativa svolta.

#### 4. SISTEMI DI COMUNICAZIONE INPS

Per la formazione e diffusione di documenti all'interno dell'Amministrazione, l'Istituto dispone di alcuni strumenti specifici, che sono sinteticamente elencati e descritti nel presente paragrafo.

**PEC e PEI:** I messaggi PEC e PEI sono protocollati e classificati sul Sistema SGD utilizzando le voci del Titolario di classificazione, come tutti gli altri documenti soggetti a protocollazione. Tuttavia, la loro archiviazione viene effettuata anche all'interno dei corrispondenti sistemi informatici (si veda il paragrafo 8.3).

**HERMES/CIRCOLARI:** è il sistema di messaggistica interna che mette a disposizione documenti ufficiali con un'unica numerazione progressiva su base nazionale.

**SGD:** è il Sistema di gestione documentale che fornisce supporto a tutte le attività relative alla gestione del protocollo, dei documenti, dei flussi documentali. Permette la gestione dei documenti non protocollati, protocollati, fascicoli, l'acquisizione di documenti da scanner o da file system, la classificazione dei documenti tramite il titolario di classificazione, lo smistamento, la trasmissione e l'assegnazione di documenti e fascicoli, permettendo la configurazione di tipologie documentali e tipologie fascicoli, e consente la cooperazione tra le diverse strutture dell'Istituto tramite la spedizione di documenti per interoperabilità interna (si veda il paragrafo 8.4). Gestisce il controllo dei diritti di visibilità di documenti, protocolli, fascicoli con vari criteri, che possono essere selezionati dagli utenti nelle varie fasi del ciclo di lavorazione dei documenti e fascicoli.

#### 5. STRUTTURE ORGANIZZATIVE

Il sistema di gestione documentale SGD recepisce dall'applicazione "Strutture sul Territorio" l'Organigramma Istituzionale che rappresenta tutte le Strutture dell'Istituto. Di conseguenza nella base dati di SGD sono presenti i dati relativi a:

- Aree Organizzative Omogenee (AOO) quali: Direzioni Centrali, Progetti, Uffici di Supporto, Coordinamenti Professionali, Direzioni Regionali, Direzioni Provinciali/Metropolitane, Filiali di Coordinamento, Agenzie Territoriali e Complesse, Strutture Sociali.
- Articolazione delle AOO in Unità Organizzative di riferimento UOR (Aree, Team, LPS, UO, Agenzie interne).
- Attribuzione del Responsabile di ciascuna UOR.
- Assegnazione del Personale a ciascuna UOR.
- Individuazione del Responsabile del Protocollo per ciascuna AOO.

Ogni AOO è formata da UOR (Unità Organizzative di Riferimento): in particolare, per ciascuna AOO esiste una Unità Organizzativa di Riferimento di livello superiore (di seguito detta "UOR padre"), ed Unità Organizzative di riferimento incardinate sotto tale UOR (di seguito dette "UOR figlie", *composte* o *semplici* a seconda che si articolino o meno in altre UOR), che comprenderanno le Aree, le Agenzie interne, i Team le LPS, le UO.

Sulla base della Configurazione strutturale di SGD, le varie tipologie di AOO avranno una specifica articolazione in ruoli.

La "UOR padre" contiene i seguenti ruoli:

- Ruolo Direttore/Responsabile di AOO.
- Ruolo Responsabile di Protocollo di AOO.
- Ruolo Protocollo
- Ruolo Componente.

Ciascuna "UOR figlia" contiene i seguenti ruoli:

- Ruolo Responsabile di UOR.
- Ruolo Componente di UOR.

## 5.1 Ruolo

Il "RUOLO" è uno degli elementi fondanti del sistema documentale SGD, rappresenta un oggetto, strettamente legato ad una specifica UOR, ed è caratterizzato da alcuni attributi (o metadati) di seguito rappresentati:

<b>Nome Campo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Esempio</b>
Codice	Codice univoco che contraddistingue il ruolo	003.4-RE
Descrizione	Descrizione completa del ruolo	Responsabile Area Relazioni Sindacali
Livello o Tipo	Valore NUMERICO che stabilisce la gerarchia del ruolo	300
Profilo funzionale	Insieme di funzioni associate al ruolo	Protocollo in ingresso, firma digitale, annullamento protocollo.
UO	Unità Organizzativa a cui è associato il ruolo	003.4 Area Relazioni Sindacali

Al Ruolo sono associati gli utenti. Ogni utente, per utilizzare il sistema SGD, deve essere associato ad almeno un ruolo.

Al Ruolo è associato un “profilo funzionale”, vale a dire un insieme di funzioni del sistema (ad esempio “protocollo in ingresso”, “annullamento protocollo”, “gestione sensibili”, ecc.) e, come illustrato dettagliatamente nel paragrafo 5.3, un livello di visibilità sul patrimonio documentario del sistema.

A ciascun utente associato nel ruolo può essere attribuito un “Profilo Funzionale” diverso da quello previsto dal ruolo nel quale è stato inserito (vedi paragrafo 5.6 sul Sistema di Amministrazione).

I ruoli, le utenze ad essi associate e le AOO formano l’organigramma di SGD, che viene automaticamente alimentato dalle informazioni presenti sul sistema “Strutture sul Territorio” (si veda il paragrafo 5.4). L’unico ruolo presente in tutte le AOO che fa eccezione a tale automatismo è il ruolo di Protocollo presente nella “UOR padre”. Il profilo funzionale di tale ruolo, secondo il default della procedura SGD, prevede l’associazione delle funzioni di protocollazione in ingresso e in uscita nonché la gestione della documentazione in ingresso della Struttura per mezzo del canale d’interoperabilità interna (si veda il paragrafo 8.4). Tenendo ben presente il modello organizzativo/funzionale adottato dalla Struttura (si veda il paragrafo 5.5.1) è comunque possibile inserire in questo ruolo gli utenti che, in maniera stabile oppure a rotazione, dovranno assicurare le attività di protocollazione.

L’impostazione di default associa le seguenti “funzioni” a ciascun ruolo (modificabili tramite il sistema di Amministrazione – (si veda il paragrafo 5.6):

### **Ruolo Direttore o Responsabile AOO**

- Gestione Documentale;

- Gestione Protocollo (entrata e uscita);
- Gestione Protocollo Avanzato;
- Firma;
- Gestione Sensibili;
- Gestione Riservati;
- Gestione Deposito (funzione legata alla disponibilità dell'archivio di deposito SGD);
- Processi della Sede ("i miei documenti", "documenti del processo", "documenti della sede" e "modulo trasparenza");
- Sistema di Amministrazione (funzione per l'amministrazione locale del sistema);

### **Ruolo Responsabile Protocollo**

- Gestione Documentale;
- Gestione Protocollo (entrata e uscita);
- Gestione Protocollo Avanzato;
- Gestione Sensibili (solo per le Strutture Centrali);
- Gestione Riservati (solo per le Strutture Centrali);
- Gestione Deposito (funzione legata alla disponibilità dell'archivio di deposito SGD);
- Processi della Sede ("i miei documenti", "documenti del processo", "documenti della sede" e "modulo trasparenza");

### **Ruolo Protocollo**

- Gestione Documentale (tranne Gestione Diritti e importazione documenti)
- Gestione Protocollo (entrata e uscita);
- Gestione Sensibili;
- Gestione Riservati;
- Processi della Sede ("i miei documenti", "documenti del processo", "documenti della sede" e "modulo trasparenza");

### **Ruolo Componente (UOR "padre")**

- Gestione Documentale (tranne Gestione Diritti e importazione documenti);
- Gestione Protocollo (entrata e uscita), solo per le Direzioni Provinciali e Metropolitane, Filiali di Coordinamento; Agenzie, Strutture sociali;

- Processi della Sede (“i miei documenti”, “documenti del processo”, “documenti della sede” e “modulo trasparenza”);

### **Ruolo Componente (UOR “figlia”)**

- Gestione Documentale (tranne Gestione Diritti e importazione documenti);
- Gestione Protocollo (entrata e uscita), solo per le Direzioni Provinciali e Metropolitane, Filiali di Coordinamento; Agenzie, Strutture sociali;
- Processi della Sede (“i miei documenti”, “documenti del processo”, “documenti della sede” e “modulo trasparenza”);

### **Ruolo Responsabile UOR**

- Gestione Documentale (tranne Gestione Diritti e importazione documenti);
- Gestione Protocollo (entrata e uscita), solo per le Direzioni Provinciali e Metropolitane, Filiali di Coordinamento; Agenzie, Strutture sociali;
- Gestione Sensibili (di norma solo per le UOR delle Strutture Centrali con responsabilità dirigenziale);
- Gestione Riservati (di norma solo per le UOR delle Strutture Centrali con responsabilità dirigenziale);
- Firma;
- Processi della Sede (“i miei documenti”, “documenti del processo”, “documenti della sede” e “modulo trasparenza”);

## **5.2 Gerarchia**

Una delle possibili modalità di acquisizione dei diritti di accesso a documenti e fascicoli è basata sul concetto di “risalita gerarchica”. Per applicare tale regola è necessario definire cosa si intende per “gerarchia” all’interno del sistema documentale SGD.

Dato un Ruolo R1, appartenente all’Unità Organizzativa di Riferimento UOR1, e caratterizzato dal tipo (o livello) T1, dato un Ruolo R2, appartenente all’Unità Organizzativa di Riferimento UOR2, e caratterizzato dal tipo T2, il ruolo R1 è SUPERIORE GERARCHICO del ruolo R2 se valgono CONTEMPORANEAMENTE le due condizioni seguenti:

- 1) Unità Organizzativa di Riferimento UOR1 superiore (\*) o allo stesso livello dell’Unità Organizzativa di Riferimento UOR2. (ad esempio, un’Area manageriale è superiore ai propri Team, una Direzione è superiore alle proprie Aree manageriali).
- 2) Il valore del livello (Tipo ruolo) T1 strettamente minore in valore assoluto rispetto al valore del tipo ruolo T2.

(\*) una Unità Organizzativa di Riferimento UOR1 è superiore di UOR2 se è possibile raggiungere l'unità organizzativa di Riferimento UOR1 a partire da UOR2 risalendo la struttura "ad albero" dell'organigramma.



Nell'esempio illustrato, la situazione è la seguente:

- Il ruolo DIR\_D è superiore gerarchico di RESP\_P, PROT\_D, COMP\_D, RESP\_1, COMP\_1, RESP\_2, e COMP\_2.
- Il ruolo RESP\_P è superiore gerarchico di PROT\_D, COMP\_D, RESP\_1, COMP\_1, RESP\_2, e COMP\_2.
- Il ruolo PROT\_D è superiore gerarchico di COMP\_D, RESP\_1, COMP\_1, RESP\_2, e COMP\_2, ma non di DIR\_D poiché, per questo ruolo, non rispetta la seconda condizione.
- Il ruolo COMP\_D non è superiore gerarchico di alcun altro ruolo.
- Il ruolo RESP\_1 è superiore gerarchico di COMP\_1, ma non di COMP\_D e COMP\_2 poiché, per questi ruoli, non rispetta la prima condizione.
- Il ruolo RESP\_2 è superiore gerarchico di COMP\_2, ma non di COMP\_D e COMP\_1 poiché, per questi ruoli, non rispetta la prima condizione.
- Il ruolo COMP\_1 non è superiore gerarchico di alcun altro ruolo.
- Il ruolo COMP\_2 non è superiore gerarchico di alcun altro ruolo.

### 5.3 Permessi (Visibilità sul patrimonio documentario)

Ciascun oggetto del sistema documentale SGD, ed in particolare il documento (protocollato o non protocollato) e il fascicolo/cartella, possiede un preciso livello di visibilità, in altre parole è visibile ed eventualmente modificabile da un preciso insieme di soggetti.

Nella descrizione che segue, con il termine “documento” si intende un documento di qualsiasi tipo in SGD, vale a dire documento non protocollato, documento protocollato in entrata, documento protocollato in uscita, documento predisposto alla protocollazione in entrata o in uscita.

Inoltre, con il termine “fascicolo” si intende un elemento archivistico legato ad una voce del nodo di titolare, necessario per la corretta aggregazione di documento relativo al medesimo affare, procedimento o processo, invece, con il termine cartella un contenitore di documenti, non legato ad una specifica voce del titolare di classificazione.

La gestione dei diritti di accesso alle RISORSE del sistema documentale SGD (tipicamente documenti e fascicoli) è gestita con il “PERMESSO”, vale a dire un attributo che descrive chi ha accesso alla risorsa e che tipo di diritto possiede. Ad ogni risorsa è associato un permesso.

All’atto della creazione di un documento o fascicolo, operazione che viene effettuata da un utente appartenente ad uno specifico RUOLO in una specifica Unità Organizzativa di Riferimento, il creatore ha la possibilità di stabilire il livello di visibilità che sarà attribuito all’oggetto creato.

Più in particolare, è possibile creare documenti o fascicoli con i seguenti livelli di visibilità:

- **AI RUOLO:** visibilità e diritti limitati al solo ruolo creatore (e di conseguenza visibili a tutti gli utenti che appartengono al ruolo).
- **ALL’UOR:** visibilità e diritti limitati a tutti coloro che appartengono all’Unità Organizzativa di Riferimento del ruolo creatore.
- **ALL’AOO:** visibilità e diritti limitati a tutti coloro che appartengono all’Area Organizzativa Omogenea del ruolo creatore.
- **GERARCHICA:** visibilità e diritti concessi al ruolo creatore e a tutti i ruoli a esso gerarchicamente superiori nell’ambito della AOO di appartenenza. Si tratta del livello di visibilità proposto per default dal sistema all’atto della creazione di documenti o fascicoli.
- **PUBBLICA:** visibilità e diritti a tutti gli utenti del sistema documentale SGD.

Ad integrazione delle regole generali appena illustrate, ciascun Direttore/Responsabile di AOO acquisisce automaticamente diritti di visibilità su tutti i documenti, protocolli e fascicoli creati dai ruoli appartenenti alle AOO ad essa sottostanti, ad esclusione dei documenti con visibilità limitata al solo ruolo creatore. Ad esempio, il ruolo di Direttore Regionale acquisisce diritti di visibilità per risalita gerarchica su tutti i documenti, protocolli e fascicoli creati dalle Strutture sottostanti (Direzioni Provinciali, Agenzie, etc).

Lo stesso diritto di visibilità, per risalita gerarchica, dei documenti relativi alle Agenzie sottostanti, viene attribuito al responsabile della UOR “Area Prestazioni e servizi individuali” delle Direzioni Provinciali/Metropolitane/Filiali di Coordinamento.

Il permesso, impostato all’atto della creazione del documento o fascicolo, può essere modificato effettuando le operazioni descritte di seguito che, ad eccezione della modifica puntuale del permesso, aumentano l’insieme dei soggetti che possiedono diritti sul documento o fascicolo.

In particolare, l’operazione di:

- **TRASMISSIONE** comporta la concessione di opportuni diritti (sola lettura, oppure lettura/scrittura) agli utenti, ruoli, Unità Organizzative di Riferimento, Aree Organizzative Omogenee destinatarie della stessa.
- **FASCICOLAZIONE** comporta la concessione di opportuni diritti (sola lettura, oppure lettura/scrittura) agli utenti, ruoli, Unità Organizzative di Riferimento, Aree Organizzative Omogenee che possiedono diritti sul fascicolo nel quale viene inserito il documento.
- **MODIFICA PERMESSO STANDARD:** gli utenti e ruoli autorizzati (il ruolo creatore del documento, il superiore gerarchico ed il destinatario per competenza della trasmissione) hanno la possibilità di modificare manualmente il permesso standard (quello definito all’atto della creazione) di visibilità su documenti e fascicoli, con la sola possibilità di aumentarne l’ampiezza. Ad esempio, è possibile rendere pubblico un documento visibile a Unità Organizzativa di Riferimento, mentre non è possibile ridurre la visibilità a Ruolo di un documento visibile ad una intera AOO.
- **MODIFICA PUNTUALE DEL PERMESSO** (vedi infra § Sistema di Amministrazione - Gestione della configurazione): gli utenti e ruoli autorizzati (Direttore/ Responsabile di AOO o loro delegati) hanno la possibilità di configurare funzioni finalizzate ad ampliare, modificare o ridurre l’insieme dei soggetti abilitati alla visione/modifica dei documenti o fascicoli stessi (modificando la composizione dei ruoli) e di modificare il tipo di diritti attribuiti ai soggetti (modificando il profilo funzionale del ruolo di appartenenza). Come anticipato in precedenza, si tratta dell’unico caso in cui l’insieme dei soggetti che possiedono diritti su documenti e fascicoli può essere ridotto.

Come indicato nello schema del paragrafo 5.2:

- Un documento creato dal ruolo DIR\_D sarà visibile esclusivamente al ruolo stesso.
- Un documento creato dal ruolo COMP\_D sarà visibile al ruolo stesso e al ruolo DIR\_D,

RESP\_P, PROT\_D.

- Un documento creato dal ruolo RESP\_1 sarà visibile al ruolo stesso e ai ruoli DIR\_D, RESP\_P, PROT\_D.

#### 5.4 Organigramma SGD e sincronizzazione con “Strutture sul territorio”

L’organigramma del sistema SGD recepisce i dati presenti su “Strutture sul Territorio”, con il quale viene realizzata una sincronizzazione. Più nel dettaglio, l’organigramma del sistema documentale SGD è sincronizzato con l’organigramma di “Strutture sul territorio” per quanto riguarda le seguenti grandezze:

- AOO: l’insieme delle Aree Organizzative Omogenee in corrispondenza del modello dell’Istituto.
- Unità Organizzative di Riferimento: l’insieme delle unità organizzative nelle quali si articola ciascuna AOO (Aree, Agenzie interne, Team, LPS, UO, ecc.).
- Attribuzione responsabilità: il Responsabile di ciascuna AOO/UOR (Direttore, Responsabile, ecc.).
- Responsabile di protocollo.
- Attribuzione unità organizzative in corrispondenza con il modello organizzativo dell’Istituto: l’associazione degli utenti a ciascuna Unità Organizzativa di Riferimento.

In sintesi:

- L’organigramma del sistema documentale SGD, inteso come insieme di Aree Organizzative Omogenee ed Unità Organizzative di Riferimento, è registrato nel sistema stesso sulla base di quanto presente in “Strutture sul territorio” che, a sua volta, presenta una strutturazione coerente con le regole e gli assetti organizzativi.
- I Responsabili delle Unità Organizzative di Riferimento presenti nel sistema documentale SGD sono individuati sulla base di quanto presente in “Strutture sul territorio”, strumento su cui interagiscono gli applicativi informatici dell’Istituto.
- Gli utenti saranno inseriti in ciascuna UOR dell’organigramma del sistema documentale SGD sulla base di quanto presente in “Strutture sul territorio”.

#### 5.5 Organigramma SGD Standard

L’organigramma del sistema SGD è popolato sulla base dei dati contenuti in “Strutture sul

territorio". Più in particolare, le AOO, le UOR e la loro strutturazione ("alberatura") sono conformi con quanto presente in "Strutture sul territorio" pertanto non è possibile creare in SGD, AOO e UOR non presenti in "Strutture sul territorio".

Per quanto riguarda i RUOLI, oggetto fondamentale del sistema documentale SGD, per ogni Unità Organizzativa di Riferimento, di qualsiasi livello e per qualsiasi tipo di Struttura (Direzione Centrale, Direzione Regionale, Direzioni Provinciali/Metropolitane, Agenzie, Strutture Sociali etc.) saranno disponibili DUE RUOLI, uno di Responsabile e uno di Componente.

Al Ruolo di Responsabile di UOR (Area manageriale, Agenzia interna, Team, LPS, UO, ecc. la cui denominazione dipende anche dal livello dell'Unità Organizzativa di Riferimento e dal tipo di Struttura) viene associato l'utente presente in "Strutture sul territorio".

Al ruolo di Componente sono associati tutti gli altri utenti presenti nell'Unità Organizzativa di Riferimento, così come indicato in "Strutture sul territorio".

Per ciascuna AOO, viene configurata un'Unità Organizzativa di Riferimento di livello più elevato ("UOR padre"). Inoltre, è prevista la configurazione del ruolo di Responsabile del Protocollo, con l'associazione con l'utente indicato in "Strutture sul territorio". Al medesimo ruolo è associato anche l'eventuale vice-Responsabile del Protocollo.

"Strutture sul territorio" non fornisce le informazioni relative alle utenze da inserire nel ruolo di Protocollo in modalità automatica. Di default, è previsto l'inserimento dell'utenza del Direttore per evitare eventuali blocchi delle procedure, successivamente ogni Direttore o Responsabile di AOO o suo delegato, utilizzando le funzionalità di Amministrazione (si veda il paragrafo 5.6), dovrà associare al ruolo di Protocollo gli utenti individuati.

### 5.5.1 Modelli organizzativi/funzionali previsti (Centralizzato e Decentrato)

Il sistema di gestione documentale SGD, di default, ha previsto due modelli organizzativo/funzionali differenti per tipologia di AOO, sulla base del modello prevalente di gestione documentale adottato dalle strutture dell'Istituto:

- Modello "**Centralizzato**": è il modello previsto per tutte le Strutture Centrali e le Direzioni Regionali. Con questa modalità le funzioni di protocollazione in Entrata ed in Uscita sono associate univocamente al solo Ruolo di Protocollo. Il modello organizzativo/funzionale, di tipo "centralizzato", prevede la gestione della documentazione in entrata e in uscita in carico al solo ruolo di Protocollo, il quale, compiuta la protocollazione dei documenti, dovrà effettuare una trasmissione (si veda il paragrafo 8.5) verso il ruolo all'interno dell'AOO competente sul documento.
- Modello "**Decentrato**": è il modello previsto per le Direzioni Provinciali/Metropolitane, Filiali di Coordinamento, Agenzie Territoriali e Complesse e Strutture Sociali. Il modello decentrato ha una previsione funzionale che attribuisce le funzioni di protocollazione in entrata ed in uscita a tutti i ruoli dell'AOO. Tale configurazione consente a tutto il personale appartenente ad una delle

tipologie di AOO previste, di protocollare la documentazione trattata. Nei casi in cui l'utente si trovasse a protocollare un documento di competenza di altra UOR (può capitare, ad esempio, nei casi di documenti presentati allo sportello) dovrà effettuare una trasmissione alla UOR/ ruolo competente.

In entrambi i modelli appena descritti, la procedura SGD nella sua configurazione standard prevede che il ruolo di protocollo gestisca la documentazione in arrivo all'AOO per mezzo del canale d'interoperabilità interna (si veda il paragrafo 8.4).

I RUOLI creati nel sistema documentale SGD a seguito della sincronizzazione con "Strutture sul territorio" presenteranno il livello gerarchico descritto in precedenza (si veda il paragrafo 5.2).

- Il ruolo di RESPONSABILE di ciascuna UOR è superiore gerarchico del ruolo di RESPONSABILE di ciascuna UOR ad essa sottoposta, nell'ambito della medesima AOO. Il ruolo di RESPONSABILE di ciascuna UOR è superiore gerarchico del ruolo di COMPONENTE della propria UOR e di ciascuna UOR ad essa sottoposta, nell'ambito della medesima AOO;
- Il ruolo di COMPONENTE dell'UOR di livello più elevato di ciascuna AOO è superiore gerarchico del ruolo di COMPONENTE di ciascuna UOR ad essa sottoposta, nell'ambito della medesima AOO. Il ruolo di COMPONENTE di ciascuna UOR non di livello più elevato NON è superiore gerarchico del ruolo di COMPONENTE di ciascuna UOR ad essa sottoposta, nell'ambito della medesima AOO;
- Il ruolo di RESPONSABILE DEL PROTOCOLLO di ciascuna AOO è superiore gerarchico di tutti i ruoli della AOO con l'esclusione del ruolo di Responsabile dell'AOO (Direttore);
- Il ruolo di RESPONSABILE di ciascuna AOO (Direttore, Responsabile) è superiore gerarchico di tutti i ruoli delle AOO ad essa sottoposte. Il ruolo di Responsabile di AOO è l'unico ruolo che possiede visibilità su documenti e fascicoli delle AOO sottoposte;
- Il ruolo di PROTOCOLLO di ciascuna AOO è superiore gerarchico del ruolo di COMPONENTE di ciascuna UOR ad essa sottoposta, nell'ambito della medesima AOO. Nel caso il modello organizzativo/funzionale della Struttura sia "Decentrato" (Direzione Provinciale/Metropolitana, Filiale di Coordinamento, Agenzia Territoriale e Complessa e Struttura Sociale) il ruolo di protocollo sarà superiore gerarchico anche al ruolo di Responsabile di UOR nell'ambito della medesima AOO.

## **5.6 Sistema di Amministrazione (Gestione della configurazione)**

Il sistema di amministrazione dell'organigramma SGD mette a disposizione dei Responsabili di ciascuna AOO (Direttori, Responsabili di Struttura) o loro delegati le seguenti funzioni:

- Modifica del profilo funzionale di ciascun ruolo, vale a dire l'insieme di funzioni (es. Protocollo in entrata, gestione documentale, firma, etc) associate a ciascun ruolo della AOO di appartenenza. È inoltre possibile associare in maniera puntuale profili funzionali differenti a ciascun utente nell'ambito dello stesso ruolo.

Esempio: Rifacendoci allo schema del paragrafo 5.2, il ruolo COMP\_D (utenti associati, Mario Rossi, Luca Bianchi, Giulia Verde) ha un set di Funzioni associate:

- lettura
- gestione documentale
- inserimento in rubrica personale

L'Amministratore o il Responsabile della AOO può, ad esempio, eliminare dal ruolo la funzione di inserimento in rubrica personale, oppure può concedere la funzione di protocollazione o di gestione dei documenti sensibili.

In aggiunta alle configurazioni sul profilo funzionale del ruolo, l'amministratore può differenziare le funzioni per ciascun utente che si trova nel ruolo stesso.

Ad esempio, Mario Rossi può, oltre ad avere le funzioni elencate, avere una o più funzioni associate, o può avere un set più limitato di funzioni rispetto al suo ruolo.

- Aggiunta di utenti in ruoli esistenti.

Esempio: il ruolo COMP\_D sincronizzato con Strutture sul territorio presenta i seguenti utenti: Mario Rossi, Luca Bianchi, Giulia Verde. L'amministratore può inserire ulteriori utenti nel medesimo ruolo.

- Eliminazione di utenti da ruoli esistenti, salvaguardando l'associazione dell'utente con la UOR di appartenenza, come indicato nella base dati di "Strutture sul territorio". Ogni utente deve essere associato almeno ad un ruolo nella Unità Organizzativa di Riferimento di appartenenza indicata in "Strutture sul territorio". In aggiunta l'utente può comunque essere associato anche a ruoli in altre UOR.
- Gestione Modelli di trasmissione.
- Gestione Deleghe.
- Definizione del ruolo all'interno della AOO abilitato alla gestione dei documenti in entrata ricevuti per interoperabilità interna (si veda il paragrafo 8.4). Per default la funzione è attribuita al ruolo di protocollo, posto nella UOR di livello più elevato di ciascuna AOO.
- Definizione, per ciascuna UOR della AOO di appartenenza, del ruolo di riferimento, vale a dire il ruolo che riceve le notifiche delle trasmissioni nel caso in cui queste ultime siano indirizzate a UOR
- Definizione di regole automatiche di smistamento della documentazione verso una o più UOR interne all'AOO. Queste regole automatiche possono essere create sulla base dell'applicazione che ha protocollato il documento o sul nodo di titolare dove viene

classificato il documento (vedi infra §. Gestione processi)

L'analisi di eventuali criticità funzionali o di specifiche esigenze non gestibili dall'amministratore di AOO, che dovranno pervenire direttamente dal responsabile della AOO, sarà valutata congiuntamente dalle DDCC competenti (DCTII e DCO).

## **5.7 Automatismi del Sistema**

Il sistema recepisce automaticamente gli aggiornamenti dell'organigramma dal sistema "Strutture sul Territorio" e garantisce, come spiegato nei paragrafi seguenti, la corretta gestione dei diritti di visibilità a seguito delle modifiche dell'organigramma.

### **5.7.1 Creazione di un ruolo**

In caso di creazione di un nuovo ruolo, da parte dell'Amministratore centrale, il sistema eseguirà, in funzione della collocazione del nuovo ruolo, le seguenti azioni:

- Creazione dei permessi gerarchici relativi al nuovo ruolo, per concedere ai ruoli superiori del nuovo ruolo la visibilità di documenti e fascicoli che saranno inseriti a sistema da quest'ultimo.
- Modifica dei permessi dei sottoposti gerarchici del nuovo ruolo per concedere a quest'ultimo la visibilità sul patrimonio documentario pregresso di competenza dei ruoli sottoposti del nuovo ruolo.

### **5.7.2 Spostamento di un ruolo**

In caso di spostamento di un ruolo da una posizione gerarchica ad un'altra all'interno di un'AOO, verranno eseguite automaticamente dal sistema le seguenti azioni:

- Gestione delle trasmissioni pendenti del ruolo oggetto di spostamento (rifiuto massivo).
- Modifica dei permessi gerarchici relativi al ruolo nella nuova posizione gerarchica, per concedere ai nuovi ruoli superiori del ruolo la visibilità di documenti e fascicoli che saranno inseriti a sistema da quest'ultimo.
- Modifica dei permessi dei nuovi sottoposti gerarchici del ruolo per concedere a quest'ultimo la visibilità sul patrimonio documentario pregresso di competenza dei nuovi ruoli sottoposti del ruolo.
- Modifica dei permessi dei vecchi sottoposti gerarchici del ruolo per evitare la propagazione della visibilità dei documenti e fascicoli che saranno inseriti a sistema dai vecchi sottoposti gerarchici del ruolo.
- Storizzazione del ruolo oggetto di spostamento.
- I nuovi superiori gerarchici del ruolo non ereditano la visibilità del patrimonio documentario del ruolo relativo alla posizione gerarchica precedente allo

spostamento.

Anche la modifica della descrizione del ruolo comporterà la storicizzazione dello stesso.

Logiche analoghe possono essere applicate anche agli spostamenti di intere Unità Organizzative di Riferimento.

## 5.8 Deleghe

La gestione delle deleghe consente ad un utente abilitato detto “Delegante”, di delegare un’altra persona definita “Delegato” a svolgere le proprie mansioni all’interno del sistema documentale per un determinato periodo temporale. Il “Delegante” potrà delegare tutte o parte delle funzioni associate al ruolo oggetto di delega.

La funzione di configurazione/gestione delle deleghe può essere, al pari delle altre funzioni, attribuita a ruoli ed utenti.

Si precisa che il delegante non può operare nel sistema SGD nello stesso momento in cui il delegato è attivo sul sistema e sta esercitando la delega assegnata.

### 5.8.1 Delega dell’intero profilo funzionale

La creazione di una delega totale consente al delegato di avere la stessa visibilità sul patrimonio documentario e le medesime funzioni del ruolo delegante. Il Delegato, che accederà al sistema con le proprie credenziali, nel momento in cui deciderà di esercitare la delega assegnata, avrà la facoltà di effettuare le medesime operazioni del Delegante, che saranno registrate facendo riferimento all’utente che realmente le ha eseguite (delegato). Un Delegante potrà assegnare più deleghe ma per periodi temporali diversi e non sovrapposti, in modo da assicurare l’univoca assegnazione della responsabilità ad un solo utente di uno specifico ruolo organizzativo.

### 5.8.2 Delega di parte del profilo funzionale

Il Delegante può anche delegare specifiche funzioni attribuite al ruolo oggetto di delega. Il Delegato, nel momento in cui eserciterà la delega assegnata, potrà non godere della totalità del profilo funzionale del Delegante potendo limitare, se ritenuto necessario, anche la visibilità del Delegato sui documenti contrassegnati con un grado di sicurezza diverso dallo standard (si veda il paragrafo 7.15). Qualora il Delegante, al momento della creazione della delega, non indichi di voler delegare specifiche funzioni al Delegato, quest’ultimo acquisirà automaticamente le medesime prerogative e visibilità sui documenti del Delegante nell’ambito del sistema documentale SGD.

## 5.9 Associazione Oggettario, nodo di titolare, modelli di trasmissione

Il sistema SGD consente di configurare alcuni automatismi nei flussi documentali, associando modelli di trasmissione a nodi di Titolare e oggetti dell’oggettario tramite il sistema di amministrazione (si veda il paragrafo 5.6).

## 5.10 Gestione Processi

Il Sistema SGD consente, attraverso la funzione “Gestione Processi” presente nel Sistema di Amministrazione (si veda il paragrafo 5.6), la configurazione di automatismi di smistamento dei documenti verso specifiche UOR interne all’AOO. “Gestione Processi” consente la creazione di regole automatiche di trasmissione dei documenti verso il ruolo di riferimento di una o più UOR destinatarie. Le regole automatiche di trasmissione possono essere create discriminando due attributi legati ai documenti:

- Regole automatiche di smistamento create sulla base dell’associazione ad una UOR con il tipo di applicazione che ha protocollato il documento (documenti applicativi);
- Regole automatiche di smistamento create sulla base dell’associazione ad una UOR di una specifica voce di classificazione di titolare attribuita al documento.

Si ricorda che la documentazione proveniente dalle applicazioni esterne a SGD è in sola lettura ai ruoli di Responsabile di AOO e Responsabile di protocollo e la loro gestione è demandata all’applicativo competente sia per la visualizzazione che per la lavorazione. Per la documentazione in sola lettura, la ragione di trasmissione con la quale sarà effettuata la trasmissione automatica è quella per “Conoscenza”. Se la regola automatica di smistamento riguarda documentazione creata all’interno della procedura SGD, la ragione di trasmissione con la quale questi saranno trasmessi automaticamente alla UOR individuata come destinataria, sarà quella di “Competenza”.

## **6. DOCUMENTI**

### **6.1 Documento amministrativo**

Per documento amministrativo s’intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale, così come prevede l’art. 15, comma 1/d della legge n. 15/2005 del D.P.R. 445/2000.

Un documento amministrativo è dunque una rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell’attività amministrativa, così come prevede l’art. 1 del D.P.R. 445/2000.

### **6.2 Documento cartaceo**

Per documento cartaceo s’intende tutta la documentazione prodotta con strumenti analogici o con strumenti informatici e stampato. In quest’ultimo caso, come originale, si considera quello cartaceo stampato e, di norma, sottoscritto con firma autografa.

Per originale si intende la stesura definitiva del documento, perfetto nei suoi elementi sostanziali e formali. Di uno stesso documento possono esistere più esemplari originali in funzione del numero di destinatari.

Per minuta si intende l'esemplare del documento, anch'esso sottoscritto con firma autografa, che viene conservato nell'archivio dal soggetto che l'ha spedito.

### **6.3 Documento informatico**

Per documento informatico s'intende la rappresentazione o l'insieme dei dati formati, acquisiti o convertiti in forma digitale per scopi e motivi pertinenti all'attività istituzionale.

Il documento informatico, sottoscritto con firma digitale o con altro tipo di firma elettronica qualificata, ha l'efficacia prevista dall'art. 2702 del codice civile. L'utilizzo del dispositivo di firma si presume riconducibile al titolare, salvo che questi dia la prova contraria. L'apposizione ad un documento informatico di una firma digitale o di un altro tipo di firma elettronica qualificata basata su un certificato elettronico revocato, scaduto o sospeso, equivale a mancata sottoscrizione. La revoca o la sospensione, comunque motivate, hanno effetto dal momento della pubblicazione, salvo che il revocante, o chi richiede la sospensione, non dimostri che essa era già a conoscenza di tutte le parti interessate.

I documenti informatici privi di firma digitale, o equivalente, o con firma non valida, soddisfano i requisiti della forma scritta e il loro valore probatorio è liberamente valutabile in giudizio tenuto conto delle caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e non modificabilità.

### **6.4 Formazione dei documenti informatici**

Per la formazione dei documenti informatici per i quali non è prescritta la sottoscrizione, fermo restando l'impiego dei formati standard validi per l'archiviazione, si utilizzano i servizi di riconoscimento, autenticazione e crittografia disponibili.

I documenti informatici prodotti, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione. (Si rimandano le disposizioni operative)

### **6.5 Firma**

Secondo l'articolo 15 della Legge n.59/97 "gli atti, i dati e i documenti formati dalla Pubblica Amministrazione e dai privati con strumenti informatici o telematici, i contratti stipulati nelle medesime forme, nonché la loro archiviazione e trasmissione con strumenti informatici, sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge", vale a dire che un documento siglato con firma digitale ha lo stesso valore di quello dotato di firma autografa. Attualmente, vengono contemplate tre tipologie di firma: la firma elettronica, la firma elettronica avanzata e la firma digitale.

### **6.6 Distinzione dei documenti in base allo stato di trasmissione**

In generale i documenti si distinguono in base allo stato di trasmissione in:

- a) documenti in entrata: s'intendono i documenti pervenuti o comunque acquisiti (cartaceo, digitale, informatico con SPID, CIE o CNS)
- b) documenti in uscita: s'intendono i documenti prodotti e inviati a soggetti pubblici e privati esterni o interni ma di un'altra AOO; (cartaceo o digitale)
- c) documenti interni: s'intendono i documenti amministrativi prodotti nell'ambito della medesima AOO (si veda il paragrafo 7.16).

## 7 PROTOCOLLO

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti.

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

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

I documenti ricevuti, quelli spediti, ad eccezione di quelli indicati nel paragrafo successivo, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo entro la giornata lavorativa a partire dall'effettiva ricezione o produzione.

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa, e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa venire meno un diritto di terzi (ad esempio per la registrazione di un consistente numero di domande di partecipazione ad un concorso in scadenza), con motivato provvedimento del Responsabile del servizio di protocollo, è autorizzata la protocollazione differita, che consiste nel differimento dei termini di registrazione, cioè nel provvedimento con il quale sono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve comunque essere effettuata.

I documenti arrivati, soggetti a protocollazione differita, saranno timbrati con la data di arrivo, e il Responsabile del Servizio Protocollo dovrà emettere, come si è detto, un provvedimento nel quale descriverà la tipologia del documento soggetto a registrazione specifica, la quantità e la data max. di arrivo (se è un concorso, avrà una data di scadenza, entro il quale devono essere trasmesse le domande), dovrà descrivere la causa (ad es.: concorso) ed il termine entro il quale deve essere effettuata la registrazione.

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il Responsabile del servizio di protocollo deve descrivere nel provvedimento (tali documenti, pertanto, non saranno protocollati il giorno di arrivo ma entro la data stabilita).

La registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni minime (obbligatorie) di protocollo in più fasi successive. È tuttavia possibile

completare l'inserimento, successivamente alla registrazione di protocollo, inserendo altri metadati (accessori). Gli utenti autorizzati hanno la facoltà di apportare modifiche ed integrazioni ai metadati inseriti, ferma restando la tracciatura delle operazioni da parte del sistema documentale.

La registrazione della documentazione in ingresso e in uscita, ricevuta tramite il canale della corrispondenza ordinaria, verrà effettuata secondo le modalità previste nel capitolo 8 "flussi documentali e Interoperabilità".

### **7.1 Acquisizione della corrispondenza in arrivo cartacea o elettronica protocollata manualmente**

Una volta pervenuta all'AOO, la corrispondenza viene suddivisa distinguendo preliminarmente tra:

a) Corrispondenza da non protocollare:

- Bolle di accompagnamento;
- Documentazione statistica;
- Documenti di occasione: biglietti augurali, condoglianze, congratulazioni varie, inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi, richieste di appuntamenti con il sindaco, ringraziamenti, ecc;
- Documenti già soggetti a registrazione particolare: Deliberazioni; Determinazioni;
- Anagrafe: documentazione relativa alla istruzione/formazione elenco preparatorio leva;
- Gestione ruoli matricolari;
- Stato civile: assicurazione avvenuta trascrizione atto nascita; richiesta copia atti nascita per pubblicazioni matrimonio; comunicazioni celebrazione matrimonio; assicurazione trascrizione atto di matrimonio; comunicazione annotazione cessazione effetti civili matrimonio a margine atto di nascita con ricevuta da restituire; comunicazione annotazione separazione consensuale a margine atto di matrimonio; omologazione tribunale ordinario separazione personale dei coniugi; comunicazione trascrizione atto di morte; comunicazione di morte per annotazione sull'atto di nascita con ricevuta da restituire.
- Materiale pubblicitario non richiesto: se la documentazione fa parte come allegato di un procedimento, o della richiesta di iscrizione all'albo fornitori, deve essere trattato come allegato al documento;
- Note di ricezione di circolari o altre disposizioni provenienti dalla pubblica amministrazione;
- Pubblicazioni: gazzette ufficiali, bollettini e notiziari della pubblica amministrazione, giornali e riviste, libri e pubblicazioni varie;

- b) Corrispondenza personale/riservata;
- c) Corrispondenza da protocollare;

## **7.2 Protocollo in entrata manuale dei documenti cartacei**

I documenti cartacei (gestione residuale) possono essere acquisiti tramite i seguenti canali:

- a) servizio postale o servizio di corriere,
- b) consegna diretta agli uffici o ai funzionari.

Qualora i documenti pervengano tramite servizio postale o consegna a mano, essi sono consegnati al "Protocollo" di ogni AOO.

Qualora i documenti siano consegnati direttamente alla UOR o ai funzionari interessati, il destinatario assicura la protocollazione del documento in originale.

Nell'ambito della consegna diretta esistono più canali per l'acquisizione dei documenti cartacei:

- a) Sportelli territoriali polifunzionali;
- b) Poli specialistici;
- c) Sportello mobile;

I documenti pervenuti attraverso questi canali vengono protocollati in entrata manualmente ed assegnati alla UOR competente, utilizzando la funzione "protocollo in entrata da sportello". Con tale funzione l'assegnazione è obbligatoria e genererà una trasmissione per competenza al ruolo di riferimento della UOR indicata.

## **7.3 Protocollo in entrata manuale dei documenti informatici (interoperabilità interna).**

I documenti spediti per interoperabilità interna sono ricevuti nella AOO destinataria dal ruolo appositamente configurato per ciascuna AOO; per default il ruolo è quello di Protocollo della UOR "padre", ma si ricorda che il Direttore/Responsabile di AOO (si veda il paragrafo 5.6) può attribuire tale funzione, tramite il sistema d'amministrazione, ad altro ruolo della propria AOO. I documenti pervenuti, tramite interoperabilità interna, vengono protocollati in entrata nel sistema SGD. (si veda il paragrafo 8.4).

## **7.4 Registrazione di protocollo, segnatura, classificazione e scansione dei documenti cartacei**

I documenti in entrata vengono registrati sul registro di protocollo dall'utente abilitato. Si ricorda che, secondo la configurazione standard di SGD la funzione di protocollazione in entrata per le Direzioni Centrali e Regionali è associata al solo ruolo di protocollo dell'UOR "padre", mentre, per le Direzioni Provinciali/Metropolitane, Filiali di Coordinamento, Agenzie Territoriali e Complesse e Strutture Sociali, la funzione di protocollo in entrata è attribuita a

tutti i ruoli delle UOR. All'atto della protocollazione è necessario indicare anche la classificazione dei documenti. Nel caso in cui l'operatore di protocollo non fosse in grado di classificare il documento sull'ultimo nodo di classificazione, provvederà comunque alla classificazione sul nodo di livello superiore e il responsabile del procedimento si occuperà di verificare e/o modificare la classificazione del documento sul nodo competente.

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, sono acquisiti in formato immagine attraverso il processo di scansione. (Capitolo 8.8).

### **7.5 Registrazione di documenti non di pertinenza della AOO ricevente**

I documenti informatici o cartacei, eventualmente pervenuti ad AOO non competente, dovranno essere trasmessi alla AOO competente utilizzando la funzione di "Trasferimento". Per trasferimento si intende la funzionalità di SGD (si veda il paragrafo 8.4), che permette di trasferire il documento protocollato in entrata all'AOO competente.

Selezionando il tasto 'Trasferisci' il sistema in automatico genera un protocollo in uscita e spedisce il documento all'AOO destinataria che troverà un documento predisposto alla protocollazione in entrata nel proprio registro. L'originale cartaceo, se presente, sarà inviato successivamente al destinatario del trasferimento, inserendo una nota d'accompagnamento che indichi gli estremi dell'avvenuto invio del documento per interoperabilità. Il destinatario che riceverà il cartaceo dovrà apporre l'etichetta del protocollo in entrata ricevuto per interoperabilità sulla prima pagina del documento principale (lettera di trasmissione).

### **7.6 Protocollo in entrata Automatico**

I Documenti pervenuti tramite telematizzazione vengono protocollati automaticamente dal sistema SGD e classificati sul nodo di titolare indicato dai singoli applicativi (si veda il paragrafo 8.3).

### **7.7 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili**

I documenti digitali possono essere ricevuti dall'Istituto su supporto rimovibile (*Hard-disks, CD-Rom, Floppy disk, Pen-drive, ecc.*) che sia possibile decodificare e interpretare con le Tecnologie a disposizione.

Nel caso in cui pervengano al Protocollo dell'AOO documenti informatici su supporto rimovibile con nota di accompagnamento, il personale del Protocollo dell'AOO provvede alla registrazione della nota indicando la presenza in allegato di *hardware* con documenti in formato elettronico e invia il tutto alla UOR di competenza. Nel caso in cui i documenti digitali pervengano senza nota accompagnatoria, il Protocollo dell'AOO attribuisce il protocollo alla busta che contiene l'*hardware* con i *file* e trasmette il plico alla UOR di competenza.

### **7.8 Elementi della registrazione di protocollo**

Ogni registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati accessori.

I dati obbligatori sono:

- a) numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;

- b) data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, destinatario o destinatari per i documenti spediti, registrati in forma modificabile (in maniera controllata e tracciata);
- d) oggetto del documento, registrato in forma modificabile (in maniera controllata e tracciata);
- e) classificazione del documento sulla base del titolare di classificazione attivo;
- f) censimento (numero e descrizione) di tutti gli allegati;
- g) impronta del documento informatico, se disponibile, assegnata automaticamente dal sistema.

I dati accessori che assicurano una migliore utilizzazione dei documenti sotto il profilo giuridico, gestionale ed archivistico sono:

- a) data di arrivo (obbligatorio nel caso di protocollazione in differita)
- b) data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- c) luogo di provenienza, o di destinazione, del documento;
- d) descrizione estesa degli allegati;
- e) estremi del provvedimento di differimento dei termini di registrazione;
- f) mezzo di ricezione o, in alternativa, mezzo di spedizione;
- g) struttura di competenza (capitolo 8)
- h) copie per conoscenza;
- i) tipologia documentale;
- j) soggetto afferente (interessato)
- k) estremi del mittente (Codice fiscale, partita iva, codice dell'amministrazione, ecc.)

## 7.9 Segnatura (timbro) di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione (mediante etichetta adesiva o timbro) o l'associazione (nel caso di documenti informatici) all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

A tutti i documenti ricevuti in formato analogico (cartaceo) deve essere apposta l'etichetta o timbro di protocollo sulla prima pagina della lettera di trasmissione, prima di effettuare la scansione.

Ai documenti informatici pervenuti all'amministrazione e che vengono gestiti dal sistema di protocollazione, non dovrà essere apposta alcun tipo di informazione all'interno del testo. In ogni caso, il software di gestione documentale SGD provvede a realizzare una associazione automatica ed indissolubile tra il file acquisito e la registrazione di protocollo. Per rendere più evidente, se necessario, la visualizzazione della segnatura nel file, il sistema prevede la possibilità di stampare il *file* ricevuto, integrato dai dati relativi alla segnatura di protocollo apposta sull'immagine acquisita.

I documenti in uscita, creati dall'Amministrazione in formato analogico, devono necessariamente riportare la segnatura di protocollo tramite etichetta o timbro o scrittura manuale.

### **7.10 Individuazione del mittente/destinatari e dei soggetti afferenti - Rubrica**

Per effettuare le operazioni di registrazione dei documenti in entrata deve essere individuato in modo univoco il soggetto mittente per i documenti ricevuti ed eventualmente anche i soggetti interessati (ordinante, intermediari, etc.). L'operatore di protocollo individua i soggetti coinvolti discriminando inizialmente tra corrispondenti interni o corrispondenti esterni, dove per corrispondenti interni si intendono gli utenti, ruoli, UOR, AOO dell'Istituto, per corrispondenti esterni si intendono i soggetti esterni all'istituto. Nel caso di corrispondente esterno l'operatore di protocollo può ricercare il soggetto attraverso una delle seguenti anagrafiche (rubriche), istituzionali e non:

- Corrispondenti di protocollo;
- Personale;

dove per "Corrispondenti di Protocollo" si intendono tutti i soggetti esterni all'Istituto coinvolti a vario titolo nelle registrazioni di documenti pregressi in entrata ed uscita. Per "Personale" si intendono tutti i soggetti inseriti da un determinato operatore di protocollo e strettamente personali, cioè visibili esclusivamente all'operatore che ne ha effettuato l'inserimento. In tutti e due i casi le tipologie di soggetti coinvolti sono:

- Aziende
- Persone Fisiche;
- Intermediari (Patronati, CAF, Consulenti, ecc.)
- Amministrazioni(esterne)
- Altri soggetti

Allo stesso modo, come già indicato nella registrazione dei documenti in entrata, per effettuare le operazioni di registrazione dei documenti in uscita l'operatore di protocollo può individuare uno o più soggetti destinatari ed eventualmente anche i soggetti interessati.

### **7.11 Modifica e Annullamento protocollo**

La funzione di annullamento può essere esercitata solo dal Responsabile di Protocollo di ciascuna AOO o da un suo delegato. Il Responsabile dell'AOO può, utilizzando il Sistema di Amministrazione della procedura, estendere anche ad altri utenti la funzione di annullamento di protocollo.

Le operazioni di modifica di una registrazione di protocollo sono soggette alle seguenti prescrizioni:

- a) la modifica, anche di un solo campo, che si rendesse necessario apportare per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati obbligatori del protocollo (oggetto, mittente, destinatario), comporta l'aggiornamento del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito; così analogamente per lo stesso campo, od ogni altro, che dovesse poi risultare errato;
- b) le informazioni originarie, successivamente annullate, vengono memorizzate secondo le modalità specificate nell'art. 54, del testo unico.

Il sistema permette anche la modifica delle immagini acquisite a corredo della registrazione di documenti protocollati e non protocollati. Tale funzionalità, detta di "versionamento", permette di inserire nuove immagini e *file*, stratificandole a quelle già presenti che restano consultabili e non modificabili. L'acquisizione di immagini in momenti successivi non fornisce alcun avviso agli utenti che già possiedono diritti di visibilità sul documento. Le nuove versioni possono essere realizzate dagli utenti inseriti in ruoli opportunamente abilitati, con la necessità di effettuare una nuova trasmissione verso tutti i destinatari di precedenti trasmissioni, corredata da apposita nota (ad es.: *Acquisita nuova versione del documento principale/dell'allegato n. 2*).

## 7.12 Protocollo in uscita

Tutti i documenti che devono essere inviati all'esterno devono essere protocollati in uscita tramite il sistema di Gestione Documentale SGD.

Secondo la configurazione standard, la funzione di protocollazione in uscita per le Strutture Centrali e Regionali è associata al solo ruolo di protocollo, mentre, per le Direzioni Provinciali/Metropolitane, Filiali di Coordinamento, Agenzie Territoriali e Complesse e Strutture Sociali, la funzione di protocollo in uscita è attribuita a tutti i Ruoli delle UOR.

Dopo la protocollazione e l'apposizione della segnatura, l'utente protocollista inserisce nel sistema di gestione documentale, tramite scansione, l'immagine dei documenti prodotti.

Il documento digitalizzato viene associato al fascicolo digitale mentre il cartaceo, se presente, viene conservato nel fascicolo cartaceo.

Le modalità d'invio della documentazione sono descritte di seguito:

- Tramite PEC o posta ordinaria o fax per i documenti che devono essere inviati all'esterno dell'Istituto. Il documento originale cartaceo, ove presente, nel caso di PEC, posta ordinaria o fax, è sempre disponibile e sarà conservato nell'archivio dell'AOO mittente.
- Tramite Interoperabilità interna con il sistema documentale SGD per i documenti

che devono essere inviati ad altra AOO dell'Istituto; l'originale cartaceo, ove presente, rimarrà nell'AOO mittente dell'interoperabilità che si occuperà di archiviare la documentazione e renderla disponibile.

- Nel caso residuale di documenti in formato cartaceo che devono essere inviati all'esterno dell'Istituto, il documento originale cartaceo sarà inviato al destinatario e la minuta sarà conservata nell'archivio dell'AOO mittente.

Nel caso in cui il documento sia destinato anche a corrispondenti interni alla AOO, è necessario per questi ultimi utilizzare lo strumento della TRASMISSIONE (si veda il paragrafo 8.5). In questo caso il destinatario interno non deve protocollare in ingresso il documento ricevuto.

### **7.13 Registro giornaliero informatico di protocollo**

Ai sensi del DPCM del 3 Dicembre 2013 e successive integrazioni che riporta anche le Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, nell'art. 7 è previsto che il registro giornaliero di protocollo debba essere prodotto giornalmente e trasmesso al sistema di conservazione entro la giornata lavorativa successiva, garantendone l'immodificabilità del contenuto. In ottemperanza a quanto previsto dalle regole tecniche è stato automatizzato il processo di estrazione ed archiviazione del registro giornaliero. Il processo viene eseguito con frequenza giornaliera, prevede l'estrazione delle registrazioni effettuate il giorno precedente, consente la Firma e l'invio al sistema di conservazione. Al Responsabile di Protocollo di ciascuna AOO (o il sostituto responsabile) viene concessa la visibilità dei registri giornalieri così prodotti in modo da supervisionare il processo di estrazione, firma ed archiviazione. Nel caso lo ritenga necessario, il Responsabile di Protocollo può comunque effettuare una ulteriore estrazione del Registro della AOO di un determinato giorno.

### **7.14 Registro di emergenza**

Il Responsabile di Protocollo di ciascuna AOO autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo su registri di emergenza ogni qualvolta, per cause tecniche, non sia possibile utilizzare il sistema.

Il Responsabile di Protocollo di ciascuna AOO deve, preventivamente, indicare e comunicare agli amministratori della gestione documentale le postazioni sottoposte all'utilizzo del protocollo d'emergenza. Ogni postazione di protocollazione deve essere dotata, prima che si verifichino le condizioni di emergenza, di una procedura informatica autonoma in modo da poter operare anche in caso non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica.

In condizioni di emergenza si applicano le seguenti modalità di registrazione e di recupero dei dati:

a) sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;

b) qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre quattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile del protocollo di ciascuna AOO può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi non oltre una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione;

c) per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sull'apposito registro il numero totale di operazioni registrate;

d) la sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario;

e) le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

### **7.15 Registrazione di protocollo sensibile e riservato**

Un documento protocollato può essere marcato come documento sensibile o riservato. Tale documento presenta caratteristiche di visibilità diverse dal documento protocollato classico. Il documento non seguirà esclusivamente le logiche di visibilità presenti in SGD:

- Gerarchica
- Ruolo
- Utente
- UOR
- AOO

Ma, come condizione supplementare alle regole ordinarie di visibilità, sarà visibile solo agli utenti/ruoli dell'AOO abilitati a gestire tali documenti.

In altre parole, gli utenti/ruoli potranno visualizzare questi documenti soltanto se possiedono diritti in base ad operazioni di registrazione, risalita gerarchica o trasmissione valide in generale per qualsiasi documento, e se, allo stesso tempo, possiedono gli attributi di profilazione "sensibile" e "riservato" gestite nel sistema d'amministrazione (si veda il paragrafo 5.6).

### **7.16 Documenti interni**

I documenti interni si distinguono in:

- documenti informali di preminente carattere informativo-comunicativo.
- documenti di preminente carattere giuridico-probatorio.

Si intendono documenti interni di preminente carattere informativo-comunicativo le memorie informali, le disposizioni organizzative interne, gli appunti e le brevi comunicazioni di

rilevanza meramente informativa che non vanno protocollati. A discrezione della UOR che li produce, possono essere trasmessi via posta elettronica o tramite l'applicativo di gestione documentale. In tale secondo caso i documenti vanno registrati sul sistema come documenti non protocollati e vengono tracciati automaticamente dal sistema mediante l'attribuzione di un numero identificativo (ID). Tali documenti potranno essere successivamente protocollati in uscita, su registro di protocollo dell'AOO se destinati a soggetti esterni.

Si intendono documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio i documenti redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare atti o provvedimenti amministrativi dai quali sorgano diritti, doveri o legittime aspettative di terzi; tali documenti devono essere successivamente protocollati in uscita.

## **8 FLUSSI DOCUMENTALI E INTEROPERABILITA'**

Secondo il modello organizzativo/funzionale previsto dal default della procedura (vedi paragrafo 5.5.1) le regole di gestione dei flussi documentali interni all'AOO sarà differente se la tipologia di AOO è una Struttura Centrale e Regionale (modello Centralizzato) o una Sede produttiva.

### **8.1 Gestione Flusso documentale per le Strutture Centrali e Regionali (Modello Centralizzato).**

I documenti pervenuti al Protocollo, dopo le operazioni di registrazione e protocollazione, vengono trasmessi (il concetto di trasmissione è descritto nel dettaglio nel paragrafo 8.5) secondo le seguenti modalità:

1. *documentazione ordinaria di cui è nota l'assegnazione.* Il Protocollo trasmette il documento al Responsabile della UOR competente alla lavorazione, il quale smisterà per trasmissione il documento al funzionario incaricato a gestire la pratica o al responsabile di team, che a sua volta lo trasmetterà al funzionario competente.
2. *documentazione non ordinaria ma con indicazione esplicita del destinatario.* Il Protocollo trasmette al Responsabile della UOR destinataria per competenza e/o al Direttore per conoscenza per le valutazioni di competenza. Il flusso documentale a partire dal Responsabile della UOR che ha ricevuto il documento per trasmissione proseguirà esattamente come descritto nel caso precedente.
3. *documentazione non ordinaria e senza indicazione esplicita del destinatario.* Il Protocollo può trasmettere per competenza al Direttore. Se il documento è solo in formato elettronico, il Direttore smista i documenti tramite il sistema documentale, altrimenti, se è pervenuto in formato cartaceo, fornisce indicazione nominativa per l'assegnazione della corrispondenza. Il flusso documentale a partire dal Responsabile della UOR che ha ricevuto il documento per trasmissione proseguirà esattamente come descritto nel caso precedente.

### **8.2 Gestione Flusso documentale nelle Sedi Produttive (Modello**

## Decentrato)

All'interno di una AOO, è possibile individuare tre diverse tipologie documentali: documentazione di tipo applicativa, proveniente alla Sede in maniera telematica e già protocollata dalla procedura competente, documentazione di tipo cartaceo, proveniente alla sede a mezzo posta o istanze presentate dall'utenza esterna e, infine, documentazione proveniente attraverso il Sistema d'Interoperabilità interna dell'Istituto. Per le indicazioni operative nella gestione di quest'ultimo flusso di documenti si rimanda al paragrafo 8.4. Vengono di seguito descritte le previsioni operative per i flussi documentali dei documenti telematici e per i documenti cartacei.

### 1. Documenti telematici protocollati automaticamente da applicazioni

I flussi di lavoro di questi documenti sono da ritenersi in carico alle procedure informatiche di competenza. I documenti protocollati dalle applicazioni saranno disponibili all'interno di SGD in sola lettura e, di default, ai soli Ruoli di Responsabile di Sede e al Responsabile del registro di protocollo. Per i documenti protocollati dalle applicazioni esterne, non è prevista la lavorazione all'interno di SGD. L'eventuale estensione della loro visibilità ad altri Ruoli/UOR all'interno dell'AOO potrà avvenire attraverso gli strumenti SGD della trasmissione/smistamento (si veda il paragrafo 8.5) o la funzione Gestione Processi configurabile dal Responsabile di Sede (si veda il paragrafo 5.10).

### 2. Documenti cartacei:

I documenti cartacei pervenuti a mezzo posta o come istanze presentate allo sportello da parte dell'utenza esterna, devono essere protocollati in entrata dall'utente SGD. Secondo il modello organizzativo/funzionale di SGD previsto per le Sedi di Produzione (di default "Decentrato" protocollazione in entrata ed in uscita a tutte le UOR/Ruoli dell'AOO), l'operatore che ha a disposizione il documento cartaceo dovrà registrarlo a Sistema protocollandolo in entrata e riportando le informazioni come indicato nel paragrafo 7.8. Una volta protocollato, qualora il documento non sia di competenza, sarà necessario effettuare una trasmissione verso la UOR/Ruolo competente sul documento (si veda il paragrafo 8.5).

Il documento protocollato sul sistema potrà poi essere lavorato sulla base dei seguenti stati:

#### 1) **DOCUMENTO NON ASSEGNATO**

Se il documento non risulta assegnato (stato "Registrato"), sarà disponibile, e quindi visualizzabile e smistabile, come default, ai ruoli gerarchicamente superiori a partire dall'utenza e dal ruolo che ha creato il documento.

Il documento potrà essere preso in carico direttamente da uno di quest'ultimi ruoli (azione "auto-assegnazione"), oppure potrà essere smistato per trasmissione alla UOR/Ruolo

destinataria della trasmissione.

Nel caso in cui i documenti vengano smistati per trasmissione al responsabile della UOR non di competenza, dovranno essere rifiutati per consentire l'ulteriore smistamento del documento alla UOR di competenza.

## 2) **DOCUMENTO ASSEGNATO**

Se il documento risulta assegnato ad una UOR, sia nel caso di assegnazione all'atto della protocollazione (valorizzazione del campo "modello di trasmissione" o, nel caso d'interfaccia da sportello, del campo "in carico a:"), sia nel caso di assegnazione successiva (si veda paragrafo precedente), il documento sarà disponibile ai Ruoli/Utenti indicati all'atto dell'assegnazione. Qualora si fosse utilizzato, all'atto della protocollazione, l'interfaccia "Protocollo in entrata da Sportello" (si veda paragrafo 7.2.1.), il documento sarà disponibile a tutti gli utenti associati alla UOR indicata come destinataria dell'assegnazione, compreso il responsabile. Il documento potrà essere preso in carico direttamente da ciascun utente della UOR, oppure potrà essere trasmesso da parte del Responsabile della UOR stessa.

La UOR destinataria dell'assegnazione del documento si occuperà della loro gestione (si veda paragrafo 8.6).

### **8.3 PEC, PEI ed altre applicazioni**

I documenti pervenuti tramite PEC, PEI ed altre applicazioni (ad esempio telematizzazione) vengono protocollati automaticamente e sono presenti nel sistema documentale SGD come documenti protocollati. Questi documenti, nel sistema SGD, sono visibili di default, in sola lettura, ai soli ruoli "apicali" di ciascuna AOO (Direttore/Responsabile e Responsabile del Protocollo Informatico), mentre la loro gestione è demandata alle procedure informatiche di competenza.

I sistemi telematici, all'atto della richiesta di protocollazione sul sistema SGD, propongono anche una classificazione secondo il titolare. L'eventuale estensione della visibilità di questi documenti da parte dei Ruoli "apicali" dell'AOO verso le altre UOR/Ruoli interne, potrà avvenire attraverso lo strumento della trasmissione/smistamento (paragrafo 8.5) o la funzione SGD di Gestione Processi (paragrafo 5.10).

### **8.4 Interoperabilità interna e interoperabilità esterna**

La SPEDIZIONE per INTEROPERABILITA' INTERNA è uno strumento del sistema SGD che permette di inviare documenti protocollati in uscita ad altre AOO dell'Istituto, certificandone l'invio con il massimo livello di garanzia, ovvero sia la protocollazione in uscita (lato mittente) che in entrata (lato destinatario).

Nell'ambito della composizione di un documento da protocollare in uscita è obbligatoria la compilazione della/e AOO destinataria/e della spedizione e, in subordine, l'eventuale specifica individuazione di ulteriori destinatari di tipo UOR.

Le funzioni di "spedizione" e di "protocollazione/spedizione" sono state modificate affinché non sia possibile procedere all'invio di documenti protocollati in uscita se sprovvisti del relativo file.

Per ciascuna AOO destinataria, il sistema crea un documento protocollato in entrata.

I documenti, pervenuti per interoperabilità, saranno visualizzabili dal ruolo abilitato a ricevere tale documentazione (di default il ruolo protocollo) e potranno essere trasmessi all'UOR/Ruolo competente.

L'interoperabilità interna, quindi, comporta la produzione di più protocolli (uno in uscita per l'AOO mittente e uno in entrata per ciascuna AOO destinataria) e la creazione di una copia dell'oggetto (documento o fascicolo) trasmesso.

Il documento protocollato in uscita del mittente rimane visibile esclusivamente ai ruoli dell'AOO mittente, salvo aver effettuato altre trasmissioni indipendentemente dal processo di spedizione. Analogamente, i documenti predisposti alla protocollazione in entrata (uno per ciascuna AOO destinataria), che dovranno essere successivamente protocollati, sono visibili esclusivamente dal ruolo deputato alla gestione dei documenti ricevuti per interoperabilità interna e agli eventuali ruoli superiori gerarchici.

Il sistema SGD realizza automaticamente una catena documentale che collega tutti i documenti protocollati (quelli in uscita e quelli in entrata) coinvolti nel processo di spedizione.

L'attuale funzione di "TRASFERIMENTO" di un protocollo in entrata, presente in GDP e PIU, di fatto è riconducibile all'interoperabilità interna: con il trasferimento, a partire dal protocollo in entrata, viene realizzato un protocollo in uscita (da esso distinto), che viene spedito alla AOO di competenza, che riceve in tempo reale il documento predisposto alla protocollazione in entrata. (Paragrafo 7.3)

All'atto della spedizione di un documento in uscita tramite il sistema SGD, il destinatario della spedizione (ruolo abilitato a ricevere documenti per interoperabilità) riceverà una notifica via e-mail personale, ed accedendo tramite link presente nell'email o entrando sul centro notifiche del sistema documentale potrà visualizzare il documento predisposto alla protocollazione in entrata.

I campi del documento popolati in maniera automatica dal sistema sono:

- Oggetto
- Mittente
- Classificazione
- Segnatura mittente
- Data segnatura mittente
- Documento principale con file (se presente)
- Allegati del documento con file (se presenti)

Come detto sopra, il default della procedura prevede che la ricezione dei documenti interoperanti è in carico al ruolo di Protocollo della UOR padre di ciascuna AOO. Il Direttore/Responsabile di ciascuna AOO, operando attraverso il sistema di amministrazione

(si veda paragrafo 5.6), ha la possibilità di individuare altro ruolo destinatario di questo tipo di documentazione.

Nel caso in cui il ruolo abilitato a ricevere la corrispondenza per interoperabilità sia il ruolo di Protocollo, quest'ultimo dovrà trasmetterlo alla UOR competente. Qualora non sia in grado di individuare la UOR destinataria, dovrà provvedere a trasmettere il Documento al Direttore/Responsabile della AOO, che una volta visionato il documento, potrà trasmetterlo alla UOR competente.

La ricezione di tali documenti direttamente da parte del protocollo consente la protocollazione immediata del documento, di conseguenza la gestione e la visualizzazione di tale documentazione da parte del Direttore è successiva alla protocollazione.

La SPEDIZIONE per INTEROPERABILITA' ESTERNA è uno strumento del sistema SGD che permette di inviare documenti protocollati in uscita a soggetti esterni all'Istituto tramite PEC.

### **8.5 Flusso interno (trasmissione) di documenti protocollati e non protocollati (visibilità).**

La TRASMISSIONE/SMISTAMENTO è una funzione del sistema SGD che permette di:

- Concedere diritti (di "sola lettura" oppure di "lettura/scrittura") ad utenti, ruoli, UOR, AOO.
- Eseguire una fase nel FLUSSO DOCUMENTALE.

Al contrario della funzione di spedizione (o trasferimento) per interoperabilità interna, descritto nel paragrafo precedente, la TRASMISSIONE o lo SMISTAMENTO non comportano la creazione della copia dell'oggetto (documento o fascicolo) trasmesso, ma la condivisione dello stesso tra i soggetti coinvolti nella trasmissione.

La trasmissione o lo smistamento sono caratterizzate da alcuni attributi specifici:

- MITTENTE: il mittente della trasmissione è un utente appartenente ad un RUOLO in una UOR all'interno di una AOO. Non è possibile effettuare trasmissioni in qualità di "utente", ma sempre in qualità di utente appartenente ad uno specifico ruolo;
- CONTENUTO: è possibile trasmettere, con i limiti descritti successivamente, documenti (protocollati in entrata, protocollati in uscita, non protocollati) e fascicoli;
- DATA: l'orario e la data di trasmissione vengono impostate automaticamente dal sistema;
- DESTINATARIO: è possibile trasmettere a:
  - UTENTI, indipendentemente dalla loro collocazione nell'organigramma;

- RUOLI, specificando, eventualmente, uno o più utenti che, nell'ambito del ruolo, devono ricevere la notifica della trasmissione;
- UOR, viene concesso un diritto all'intera UOR, ma la trasmissione viene effettuata al ruolo di Riferimento della UOR;
- AOO, viene concesso un diritto all'intera AOO, ma la trasmissione viene effettuata al ruolo di Riferimento della UOR "Padre".

Di norma la trasmissione viene effettuata al ruolo. La trasmissione ad utente viene effettuata esclusivamente per i documenti e fascicoli che sono di esclusiva pertinenza personale. Pertanto, l'assegnazione per competenza dal ruolo di Responsabile di UOR per la successiva presa in carico e lavorazione deve essere fatta al ruolo di componente della UOR e non direttamente all'utente (componente UOR Mario Rossi e non utente Mario Rossi).

- RAGIONE DI TRASMISSIONE: per effettuare una trasmissione è necessario specificare la ragione per la quale la trasmissione viene effettuata. L'utente ha a disposizione quattro diverse ragioni di trasmissione, ciascuna delle quali possiede caratteristiche specifiche. Nel dettaglio:
  - COMPETENZA: con tale ragione si concede al destinatario diritti completi, prevede la propagazione dei diritti anche ai ruoli superiori del destinatario (il concetto di gerarchia nel sistema SGD è descritto nel paragrafo 5.2) e prevede una esplicita accettazione o rifiuto da parte degli utenti/ruoli destinatari. I flussi di lavorazione (assegnazione, presa in carico, etc) sono di norma gestiti con trasmissioni per competenza.
  - CONOSCENZA: con tale ragione si concede al destinatario diritti di sola lettura, prevede la propagazione dei diritti anche ai ruoli superiori del destinatario e non prevede una esplicita accettazione o rifiuto da parte degli utenti/ruoli destinatari.
  - INOLTRO: con tale ragione si concede al destinatario diritti completi, prevede la propagazione dei diritti anche ai ruoli superiori del destinatario e non prevede una esplicita accettazione o rifiuto da parte degli utenti/ruoli destinatari.
  - PRIVACY: con tale ragione si concede al destinatario diritti completi, non prevede la propagazione dei diritti anche ai ruoli superiori del destinatario e non prevede una esplicita accettazione o rifiuto da parte degli utenti/ruoli destinatari.
- NOTE: è possibile completare la trasmissione indicando delle note generali (visibili a tutti i destinatari) oppure note individuali (visibili solo a specifici destinatari).

**Dal punto di vista della tipologia di destinatario, le ragioni di trasmissione dei documenti protocollati e dei fascicoli sono:**

	COMPETENZA	CONOSCENZA	INOLTRO	PRIVACY
AOO (diversa)		X		
UOR (nella propria AOO)	X	X	X	X
RUOLO (nella propria AOO)	X	X	X	X
UOR (in AOO diversa)		X		
RUOLO (in AOO diversa)		X		
UTENTE		X		

E' possibile trasmettere o smistare per trasmissione senza limitazioni sulle ragioni di trasmissione documenti non protocollati e cartelle a tutte le tipologie di destinatario.

L'utente destinatario della trasmissione, ha il compito di verificare la corretta classificazione del documento, e dovrà apportare, qualora necessario, le opportune modifiche alla stessa.

## 8.6 Gestione lavorazione Documenti per competenza

Ai Documenti protocollati in entrata, uscita e quelli non protocollati il sistema associa automaticamente uno stato di lavorazione: "Registrato", "Assegnato" o "in Lavorazione".

Al momento della protocollazione di un documento, lo stato è "Registrato"; nel momento in cui il documento viene trasmesso (con ragione "competenza"), lo stato passa ad "Assegnato"; nel momento in cui il documento viene accettato, lo stato passa "in lavorazione" (nel caso di trasmissione o smistamento per competenza a più ruoli, è sufficiente che almeno un ruolo/utente accetti per provocare il cambiamento di stato). Nel caso in cui il Ruolo proceda alla trasmissione per competenza di un documento "assegnato" (l'operazione implicitamente comprende la sequenza di accettazione e trasmissione), il documento rimane "ASSEGNATO". Se un documento "ASSEGNATO" viene accettato lo stato passa a "IN LAVORAZIONE. Se, viene successivamente trasmesso per competenza, il sistema retrocede lo stato in "ASSEGNATO". Ciò significa che non è più individuato l'utente che ha in carico la lavorazione del documento, che è in attesa di accettazione. Il procedimento di accettazione "implicita" e i passaggi di stato appena illustrati per la trasmissione, si applicano in maniera analoga a tutte le modalità disponibili in SGD per effettuare trasmissioni, vale a dire la trasmissione manuale, lo smistamento e la trasmissione con "modello". Quest'ultima è una funzione del sistema che permette di effettuare trasmissioni in maniera più semplice e veloce, utilizzando schemi o modelli preventivamente configurati. Per un approfondimento sull'argomento si rimanda al manuale operativo di SGD.

L'attributo "in carico a" è composto da TRE "campi" (UOR, Ruolo, Utente), che possono essere presenti anche solo in parte.

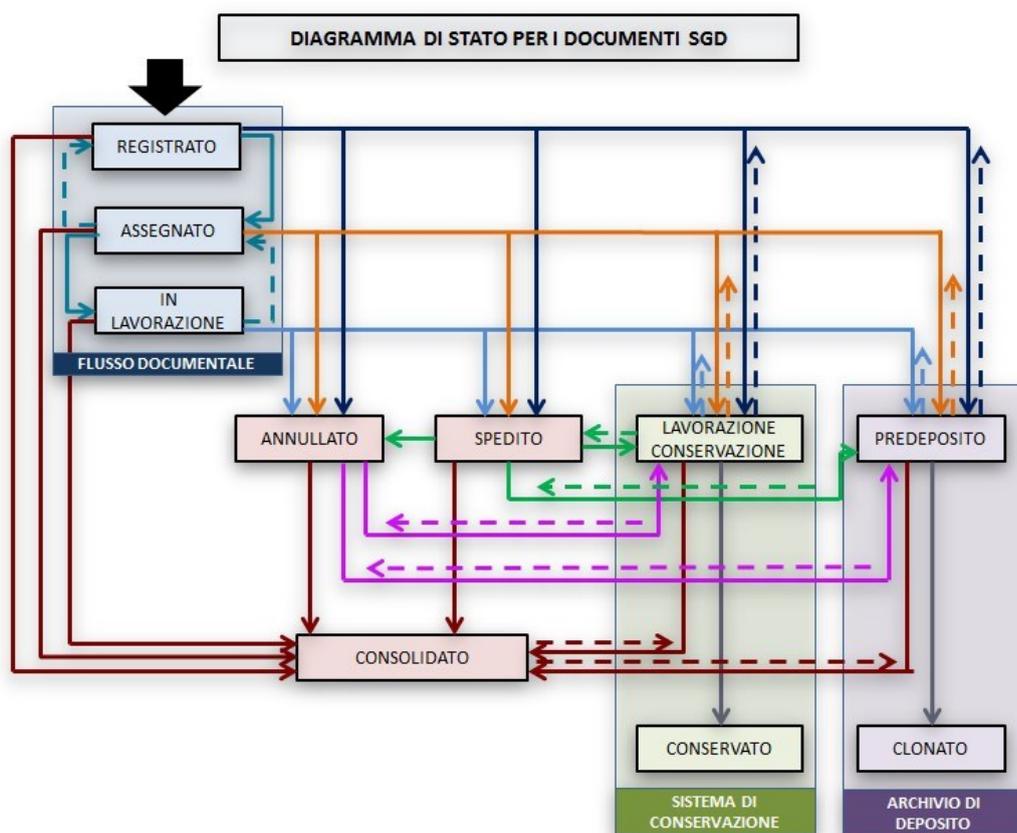
Più nel dettaglio, nel caso di protocollazione da parte di applicazioni esterne, il campo "in carico a" può essere non valorizzato, oppure può essere indicata la sola UOR.

A seguito di trasmissione per competenza a ruolo (sia nel caso di documenti protocollati da

applicazioni esterne sia nel caso di protocollazione manuale), viene popolato anche il campo "Ruolo" dell'attributo "in carico a ". A seguito dell'accettazione della trasmissione da parte di un utente (appartenente al ruolo destinatario), viene valorizzato anche il corrispondente campo "Utente".

Gli stati dei documenti variano in maniera automatica in base all'avanzamento del flusso di lavoro. In particolare, nel caso in cui non sia valorizzato il campo "in carico a", il documento si trova nello stato "Registrato". A seguito dell'evento di trasmissione, lo stato del documento passa ad "Assegnato", per poi passare allo stato di "In lavorazione" a seguito dell'accettazione da parte dell'utente.

Il diagramma seguente descrive gli stati nei quali può transitare qualsiasi documento protocollato o non protocollato. Sono visibili i tre stati coinvolti nei flussi documentali appena descritti, gli stati successivi che coinvolgono il solo sistema SGD, e gli stati che coinvolgono il sistema di conservazione e l'archivio di deposito. Per un approfondimento sull'argomento, si rimanda al manuale operativo di SGD.



## 8.7 Conclusione della lavorazione

Il sistema SGD consente di gestire la conclusione della lavorazione del documento secondo tre modalità che danno origine a stati conclusivi diversi:

- Consolidato
- Conservato
- Clonato

Un documento può essere “consolidato” dall’utente una volta terminata la lavorazione della pratica tramite il pulsante d’azione “Consolida” presente nel sistema SGD. Consolidando il documento gli utenti che hanno diritti di lettura e scrittura dello stesso non potranno più modificare il documento (metadati e/o file), ma potranno solo consultarlo.

Per le funzioni di gestione degli stati Conservato e Clonato saranno fornite specifiche indicazioni operative.

## 8.8 SCANSIONE DOCUMENTI

I documenti che in via residuale pervengano in formato cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, devono essere acquisiti in formato immagine mediante il processo di scansione.

Il Protocollo effettua sempre la scansione della lettera di trasmissione della corrispondenza in arrivo. Gli allegati, ove possibile, in relazione alle dimensioni dei documenti e ai carichi di lavoro del momento, devono essere scansionati. Nei casi in cui non sia possibile scansionare uno o più allegati, questi devono essere in ogni caso registrati nel sistema SGD, indicandone la descrizione, per rendere evidente la presenza dell’allegato, anche in assenza dell’immagine nel sistema documentale.

L’operazione di acquisizione delle immagini è effettuata in modo tale che a ciascun documento principale e a ciascun allegato, anche composto da più pagine, corrisponda un file. I file (documento principale e allegati) inseriti nel sistema documentale non sono modificabili (per gestire eventuali necessità di modifica, è possibile utilizzare lo strumento del “versionamento”, paragrafo 7.11), e l’associazione tra i file e la registrazione di protocollo è creata automaticamente dal sistema e non è modificabile in alcun modo.

## 9. DOCUMENTI NON PROTOCOLLATI

La documentazione cartacea prodotta e gestita internamente alla AOO, non proveniente dall’esterno e che non necessiti di un numero di protocollo associato, può essere acquisita nel Sistema SGD attraverso la creazione di documenti NON protocollati. Le funzionalità SGD legate a questi documenti sono simili a quelle previste per i documenti protocollati. Per la loro creazione è necessario immettere le informazioni relative a:

- Oggetto;
- Classificazione;

- Documento principale con file (se presente);
- Allegati del documento con file (se presenti).

Anche per questi documenti è possibile indicare gradi di visibilità diversi dallo standard e, al momento della loro registrazione nel Sistema, viene associato un numero identificativo univoco. La loro condivisione avviene con gli strumenti di trasmissione/smistamento (paragrafo 8.5). Per chi dispone delle funzioni di protocollazione in entrata o in uscita è possibile “elevare” il documento non protocollato a predisposto in entrata e poi a protocollo.

## 10. CLASSIFICAZIONE

La classificazione è l’attività di organizzazione logica di tutti i documenti secondo uno schema articolato di voci che descrivono funzioni, competenze e attività; è un’operazione prescritta dalla legge e va eseguita su tutti i documenti, protocollati e non protocollati, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati e/o ricevuti. L’attribuzione del codice di classificazione al documento è inoltre un’attività propedeutica alla fascicolazione.

Il sistema di classificazione in uso fino ad alcuni anni fa, prevedeva un titolare per ciascuna Struttura Centrale, uno per le Direzioni Regionali e uno per le Strutture Territoriali; il nuovo titolare di classificazione sostituisce i titolari precedentemente in vigore ed è unico per tutto l’Istituto. E’ stato organizzato sulla base di uno schema gerarchico di voci che indicano funzioni, competenze e attività o materie ed è indipendente dalla struttura organizzativa. Le voci di classificazione, infatti, non si riferiscono agli uffici, aree o direzioni, ma alle funzioni che questi svolgono.

Di seguito si riportano alcuni esempi di utilizzo del nuovo titolare:

- Al primo livello “FUNZIONI DI INDIRIZZO GOVERNO E CONTROLLO” sono state ricondotte le funzioni comuni a tutte le tipologie di Strutture. All’interno di questa funzione, tra l’altro, si trovano le voci relative ai rapporti interni ed esterni, le convenzioni, la normativa e circolari, dettagliate al III e al IV livello in base alla materia specifica. Sono altresì comprese le classi relative alla documentazione afferente agli Organi dell’Istituto.
- Strutture Centrali, Regionali (provinciali e sub-provinciali) e Territoriali non compaiono in quanto tali nelle voci del nuovo titolare, perché come si è detto, la classificazione è indipendente dall’organigramma. Piuttosto ogni documento lavorato in queste sedi verrà classificato in base all’argomento/competenza/funzione cui si riferisce.

- Le voci “Pec” e “Pei” sono state riportate con due distinti nodi, nella funzione Comunicazioni Telematiche, è comunque opportuno riclassificare i documenti secondo la tipologia del procedimento amministrativo cui il documento fa riferimento.
- Le voci “Varie”, anch’esse presenti in molti dei vecchi titolari sono state eliminate in quanto non coerenti con l’operazione di classificazione. I documenti che venivano classificati sotto la categoria “Varie” dovranno essere ricondotti ad una delle voci del nuovo titolare. Nel caso in cui l’utente non disponga, all’atto della registrazione, di adeguate conoscenze sulla voce di titolare da associare, può limitarsi ad una classificazione più generica, selezionando un livello superiore, in subordine il terzo, il secondo o il primo livello del titolare.
- Tutte le voci di “Richiesta forniture beni” presenti nei vecchi titolari, andranno classificate da tutte le strutture sotto la voce “Fabbisogno di servizio” presente nel nodo “Risorse strumentali e patrimonio”.
- La voce “Normativa e circolari” è stata ricondotta alle sottopartizioni del nodo 1.1.1: tutte le strutture la utilizzeranno scegliendo la sottopartizione più adeguata alla materia di riferimento.

L’utente che ha in carico il documento, ha il compito di verificare la corretta classificazione del documento, e dovrà apportare, qualora necessario, le opportune modifiche alla stessa.

## 11. FASCICOLAZIONE

Il sistema di gestione documentale, SGD, permette la creazione e la gestione di fascicoli e di cartelle per migliorare l’organizzazione del patrimonio documentario e per abilitare l’attivazione dei processi di selezione, scarto e conservazione.

Di seguito vengono illustrate le funzionalità della procedura. Per la corretta indicizzazione dei fascicoli si rinvia alle regole di individuazione e gestione dei fascicoli digitali (individuazione ed apposizione dei metadati) in fase di definizione.

Il FASCICOLO rappresenta un elemento archivistico ufficiale dell’Istituto, necessario per aggregare documenti protocollati e non protocollati che condividono lo stesso processo, procedimento, pratica o affare.

Il fascicolo SGD, per il quale l’utente creatore deve indicare sia una descrizione sia un nodo del titolare di classificazione, e per il quale il sistema SGD attribuisce un codice univoco, può essere condiviso (con lo strumento della TRASMISSIONE) all’interno della AOO di appartenenza e, con diritti di sola consultazione, anche ad altre AOO.

**Quando aprire il fascicolo:** il fascicolo si apre quando viene prodotto il primo documento

che lo riguarda, e si chiude quando viene prodotto l'ultimo documento.

**Chi deve aprire/chiedere il fascicolo:** il fascicolo deve essere aperto/chiuso dal Responsabile del processo, procedimento, pratica o affare al quale il fascicolo si riferisce.

**Come deve essere aperto il fascicolo.** Per aprire un fascicolo è necessario:

- Individuare la competenza alla quale il processo, procedimento, pratica o affare si riferisce, utilizzando il titolario di classificazione dell'Istituto.
- Descrivere, con un compromesso tra sinteticità ed analiticità, il processo, procedimento, pratica o affare al quale si riferisce il fascicolo.

Per quanto riguarda la DESCRIZIONE, necessaria per una efficace ricerca e corretta comprensione del contenuto del fascicolo anche da parte di soggetti diversi dal creatore dello stesso (si ricorda che la descrizione del fascicolo rappresenta una delle chiavi principali per la ricerca dei fascicoli), è necessario adottare alcune regole, di cui si riporta una sintesi:

- Descrivere il procedimento, pratica o affare partendo dal generale e arrivando al particolare, realizzando un compromesso tra analiticità (per fornire il maggiore contenuto informativo possibile, in forma chiara) e sinteticità (per evitare descrizioni troppo prolisse o ridondanti e di non immediata comprensione).
- Limitare l'uso di abbreviazioni.
- Evitare la punteggiatura degli acronimi.
- Esprimere le indicazioni numeriche di quantità con un numero cardinale arabo preceduto da "n."
- Indicare le date per esteso (es 22 luglio 2023).

Esempi di descrizioni ERRATE di fascicoli:

- "Pensioni – Varie"
- "Rich. DL 22/2004"
- "Comunicazioni con Direzioni"
- "Domanda di pensione di Andrea Verdini, lavoratore aut. operante nel settore dei trasporti. Il soggetto aveva già effettuato la richiesta nel 2012, ma non aveva allegato tutta la documentazione necessaria."

Esempi di descrizioni CORRETTE di fascicoli:

- "Mario Rossi MRSRRS00A00X00A – Agricoltura – Domanda esonero calamità naturali"
- "Comune di Roma – Progetto di definizione delle linee guida per la condivisione dei dati"

- “Mario Bianchi MBBRRS00A00X00A – Gestione Separata – Domanda di rimborso”

**Chi deve alimentare il fascicolo:** la fascicolazione dei documenti, vale a dire l’inserimento dei documenti in un fascicolo, può essere effettuata in un momento successivo rispetto alla protocollazione (o alla registrazione di documenti non protocollati) e da soggetti differenti rispetto agli utenti di protocollo. La fascicolazione deve essere portata a termine dal Responsabile del processo, procedimento, pratica o affare al quale il fascicolo si riferisce.

All’atto della creazione del fascicolo, il sistema SGD attribuisce a quest’ultimo un CODICE UNIVOCO, che contiene:

- L’indicazione del nodo di titolare al quale il fascicolo è indissolubilmente associato.
- L’anno di creazione del fascicolo.
- Un progressivo univoco del fascicolo (progressivo relativo al nodo del titolare, e che si azzerà ad inizio anno).

### **Gestione dei fascicoli elettronici e fascicoli ibridi.**

Di norma i documenti vengono formati e gestiti su supporti digitali, in accordo con la normativa vigente. Di conseguenza, i fascicoli che aggregano i documenti, devono essere realizzati e gestiti in modalità elettronica, utilizzando il sistema documentale SGD.

Nei casi in cui in un procedimento, processo o affare siano presenti anche documenti formati in originale su supporto cartaceo, che non sia possibile ricondurre a documenti digitali con pari valore tramite il processo di conservazione sostitutiva, è necessario procedere all’apertura e alla gestione del fascicolo su supporto cartaceo. Nel caso in cui il procedimento, processo o affare sia composto sia documenti formati in originale su supporto cartaceo sia documenti nativi digitali, il corrispondente fascicolo, che pur essendo unitario da punto di vista logico ed archivistico si presenta su due SUPPORTI (cartaceo ed elettronico), è denominato “fascicolo ibrido”.

Il fascicolo ibrido si compone pertanto di due supporti, caratterizzati dai medesimi metadati: descrizione, nodo di titolare, codice del fascicolo.

Nel supporto cartaceo vengono inseriti tutti i documenti originali cartacei e un documento che elenca (indicando i metadati minimi: segnatura, oggetto, mittente/destinatari) gli altri documenti presenti nel fascicolo elettronico. Il documento di elenco può essere prodotto all’interno del fascicolo, utilizzando la funzione SGD di “esportazione”, nell’ambito dell’interfaccia specializzata delle “azioni massive”.

Nel supporto elettronico SGD vengono inseriti tutti i documenti: sia i documenti nativi digitali (esemplari originali) sia i documenti analogici (esemplari non originali, le cui immagini sono state acquisite per scansione).

La gestione documentale ordinaria si effettua utilizzando il fascicolo elettronico SGD, che permette la ricerca, la consultazione, la condivisione del fascicolo completo. Soltanto nei casi in cui sia necessario disporre degli esemplari in originale anche per i documenti analogici, si farà accesso al fascicolo cartaceo.

In aggiunta allo strumento ARCHIVISTICO ufficiale del FASCICOLO, appena descritto, il sistema documentale SGD mette a disposizione lo strumento della CARTELLA, che rappresenta un “contenitore” che può essere utilizzato per aggregare documenti protocollati e non protocollati, sulla base delle esigenze di visualizzazione, condivisione e lavorazione degli stessi, senza un legame con il titolare di classificazione e, di conseguenza, senza la possibilità di essere coinvolto nel processo di selezione, scarto e conservazione.

La cartella, per la quale l’utente creatore deve indicare una descrizione, e per la quale il sistema SGD attribuisce un identificativo univoco, può essere condivisa (con lo strumento della TRASMISSIONE) sia all’interno della AOO di appartenenza, sia con altre AOO.

Nel caso in cui una cartella possieda i requisiti archivistici e di contenuto idonei ad essere “promossa” a FASCICOLO, coerente con le linee guida sopra illustrate, l’utente abilitato può effettuare tale operazione sul sistema SGD.

## **12. GFD, GDP2 e PIU**

I sistemi documentali GFD, GDP2, PIU sono disponibili in sola consultazione.

## **13. SISTEMA DI CONSERVAZIONE A NORMA**

(Si rimanda al manuale di conservazione)

## **14. SELEZIONE, SCARTO, ARCHIVIO DI DEPOSITO**

Per ciascuna AOO, i ruoli di Direttore/Responsabile e di Responsabile di protocollo possiedono, per default, la funzione per la gestione di diritti di accesso dei documenti in archivio di deposito. Il Direttore o Responsabile di ciascuna AOO ha la possibilità, utilizzando il sistema di amministrazione (paragrafo 5.6), di attribuire quest’ultima funzione a qualsiasi ruolo o utente della propria AOO.

I ruoli abilitati a tale gestione possono:

- Ricercare documenti e fascicoli in archivio di deposito per la propria AOO.
- Concedere i diritti di visibilità di documenti e fascicoli, presenti in archivio di deposito, per un periodo limitato, ad altri ruoli della propria AOO.
- Revocare i diritti di visibilità di documenti e fascicoli, presenti in archivio di deposito, concessi ad altri ruoli della propria AOO.

La visibilità che viene concessa non permette di apportare nessuna modifica sui documenti o fascicoli visualizzati.

## **15. SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI**

Si applicano le regole generali in materia di sicurezza e protezione dei dati, rimandando l'adozione di specifiche disposizioni operative ad integrazioni successive del presente documento.