

QUESITI FREQUENTI AFFERENTI LA GESTIONE DOCUMENTALE

Aree tematiche:

1. Classificazione e fascicolazione
2. Conservazione & accreditamento
3. Dematerializzazione
4. Documenti informatici
5. Fatturazione elettronica
6. Gestione documentale - Aspetti organizzativi
7. Gestione documentale – Aspetti tecnici

Area tematica: **Classificazione e fascicolazione**

ID	Quesito	Risposta
1.1	Cos'è la classificazione?	<p>La classificazione è un'attività che consente di organizzare tutti i documenti correnti prodotti da un determinato soggetto (nel caso specifico, da una Area Organizzativa Omogenea), protocollati e non, secondo uno schema articolato di voci (il piano di classificazione, comunemente detto titolario) che descrive l'attività del soggetto produttore identificandone funzioni e competenze.</p>
1.2	Quali documenti devono essere classificati?	<p>Sono soggetti a classificazione tutti i documenti che entrano a far parte di un sistema documentale, a prescindere dal loro stato di trasmissione (a prescindere cioè dal fatto che siano documenti ricevuti, spediti o interni) e dal supporto utilizzato (a prescindere cioè dal fatto che si tratti di documenti cartacei o informatici). In quanto strumento di prima organizzazione dei documenti, la classificazione si applica contestualmente allo svolgimento delle attività correnti e mai a posteriori in archivi già formati secondo criteri diversi.</p>
1.3	Cos'è la fascicolazione?	<p>La fascicolazione è l'attività di riconduzione logica (e, nel caso di documenti cartacei, anche fisica) di un documento all'interno dell'unità archivistica che ne raccoglie i precedenti, al fine di mantenere vivo il vincolo archivistico che lega ogni singolo documento alla pratica relativa.</p> <p>Tale attività permette di costruire un sistema basato sull'organizzazione funzionale dei documenti in unità complesse stabili nel tempo (i fascicoli), che riflettono la concreta attività del soggetto produttore. La classificazione e la fascicolazione favoriscono la sedimentazione stabile dei documenti prodotti e acquisiti dall'Amministrazione nel corso della propria attività: solo così si assicura la possibilità per l'Amministrazione stessa e per il cittadino di accedere ad una informazione contestualizzata, che dia conto del patrimonio informativo utilizzato a supporto di una determinata attività amministrativa.</p>
1.4	Perché creare un piano di classificazione unico condiviso da tutta l'AOO?	<p>La normativa vigente prevede che le amministrazioni individuino gli uffici da considerare ai fini della gestione unica e coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse</p>
1.5	È corretto creare un piano di classificazione basato	<p>In linea di principio, no, poiché la rapida trasformazione delle strutture organizzative</p>

sull'organigramma dell'Ente?

dell'Amministrazione scoraggia l'adozione di piani di classificazione ritagliati sull'organigramma: meglio basarsi sull'analisi delle competenze, delle funzioni e delle attività, che solitamente si rivelano più durature nel tempo in quanto legate alla missione/scopo dell'ente.

Stante che l'art. 67 del DPR 445/2000 impone a ciascuna amministrazione la definizione di un piano di classificazione, si chiede di conoscere:

- 1.6**
- se ogni amministrazione deve stabilire in totale autonomia il piano di classificazione?
 - se esiste un "titolario" ufficiale per tutti i comuni d'Italia
 - perché altri comuni non sono in grado di leggere la classificazione di altre amministrazioni, e viceversa?

L'uso del titolare è obbligatorio.

I piani di classificazione normalmente rispondono a regole dettate dall'archivistica e possono essere diversi da amministrazione ad amministrazione.

Nella sezione "Gestione documentale" del sito di DigitPA - <http://www.digitpa.gov.it/manuali-gestione-titolari> - sono disponibili alcuni titolari di interesse delle amministrazioni comunali predisposti dalla Direzione Generale degli Archivi di Stato

Considerato che la classificazione è uno strumento ad uso interno dell'amministrazione per facilitare le ricerche e per ordinare gli archivi digitali, non c'è nessun obbligo di renderlo visibile all'esterno, nel senso che una altra amministrazione non ha l'obbligo di leggere/conoscere la classificazione in questione.



Area tematica: **Conservazione & accreditamento**

ID	Quesito	Risposta
2.1	La procedura di conservazione sostitutiva di documenti fiscali effettuata con un programma che genera un'impronta con SHA1 sottoscritta con un certificato aggiornato con algoritmo SHA2 è corretta anche se l'impronta dell'archivio delle fatture attive non è stata sottoscritta con SHA1? Si fa osservare che la direttiva rende necessario adeguare il certificato di firma e non il file dell'impronta dell'archivio.	<p>Ai fini dell'assolvimento degli obblighi di legge per la conservazione dei documenti informatici fiscali l'Agenzia delle Entrate ha emanato la circolare n. 36/E del 2006 esplicativa del Decreto del Ministero dell'Economia del 23 gennaio 2004 sull'argomento.</p> <p>Nella normativa citata si afferma che il processo di conservazione dei documenti informatici di natura fiscale avviene secondo il procedimento indicato nell'art. 3 della deliberazione AIPA n. 42 del 2001 successivamente sostituita dalla vigente Deliberazione CNIPA n. 11 del 2004.</p> <p>Ciò premesso, nella Deliberazione n. 45 del 21 maggio 2009 del Cnipa, contenente le regole tecniche per il riconoscimento e la verifica del documento informatico, viene indicato quale algoritmo da utilizzarsi ai fini della generazione e verifica della firma digitale per la sottoscrizione dei documenti informatici il <i>dedicated hash-function</i> 4, corrispondente alla funzione SHA-256.</p> <p>Pertanto l'applicativo utilizzato ai fini del calcolo dell'impronta sull'insieme dei documenti da conservare deve essere adeguato al suddetto algoritmo.</p> <p>Nei merito delle indicazioni operative sui tempi e modalità di adeguamento al nuovo algoritmo ai fini dell'assolvimento degli obblighi fiscali è necessario consultare direttamente l'Agenzia delle Entrate, competente in materia</p>
2.2	Quali sono le istruzioni per presentare opportuna domanda per diventare Conservatore Accreditato? È stato predisposto un procedimento, della modulistica o un elenco degli steps necessari per proporre correttamente tale candidatura?	<p>Le modalità di presentazione delle domande di accreditamento presso DigitPA da parte di soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici ai sensi dell'art. 44-bis del CAD, sono definite nella Circolare DigitPA n. 59 del 29 dicembre 2011, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.32 dell'8 febbraio 2012 e disponibile sul sito di DigitPA</p>
2.3	Istanza di accreditamento per lo svolgimento di attività di conservazione dei documenti e di certificazione dei relativi processi ai sensi del D.Lgs. 235/2010	<p>I soggetti, pubblici e privati, che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici e intendono conseguire il riconoscimento dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e sicurezza, possono presentare a DigitPA domanda di accreditamento per la conservazione dei documenti informatici ai sensi del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'amministrazione digitale, art 44-bis, comma 1 e secondo quanto disposto dal medesimo</p>

ID	Quesito	Risposta
		<p>articolo al comma 2-</p> <p>In analogia con quanto già previsto per i certificatori accreditati di cui all'articolo 29, comma 1, del suddetto Codice e per i gestori di posta elettronica certificata, le modalità di presentazione della domanda sono definite nella Circolare DigitPA n. 59 del 29 dicembre 2011, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.32 dell'8 febbraio 2012 e disponibile sul sito di DigitPA.</p> <p>Attualmente, però, non è possibile procedere all'accREDITAMENTO di soggetti pubblici e privati che ne facciano richiesta in quanto non è stato ancora completato il quadro normativo di riferimento.</p> <p>Al momento, la domanda può essere presentata da parte dei soggetti interessati, tuttavia, il percorso di accREDITAMENTO potrà essere completato solo a seguito della pubblicazione delle regole tecniche relative al sistema di conservazione previste dall'articolo 43 del Codice. Tali regole tecniche, contenute nei decreti di attuazione del Codice, sono attualmente in fase di concerto tra le amministrazioni competenti.</p> <p>In aggiunta, si evidenzia che, riguardo ai requisiti dei quali occorre dimostrare il possesso, all'articolo 27, comma 2, lettera b), del suddetto Codice è richiesto di "utilizzare personale dotato delle conoscenze specifiche, dell'esperienza e delle competenze ... e che sia in grado di rispettare le norme del Codice e le regole tecniche ivi previste all'articolo 71" e all'articolo 29, comma 2, del suddetto Codice è disposto che "il richiedente deve rispondere ai requisiti di cui all'articolo 27 e allegare alla domanda, oltre ai documenti indicati nel medesimo articolo 27, il profilo professionale del personale ... nonché l'impegno al rispetto delle regole tecniche". Poiché, come anzi detto, tali regole tecniche sono in corso di emanazione, sino al momento in cui quest'ultime non saranno pubblicate ufficialmente, il rispetto di tali requisiti non potrà essere garantito.</p> <p>Inoltre si precisa che, in carenza delle regole tecniche di cui all'articolo 71 del Codice dell'amministrazione digitale, la presentazione della domanda risulta viziata da un difetto di fondo e non può applicarsi quanto disposto dall'articolo 29, comma 4, del suddetto Codice. Tutto ciò premesso la domanda eventualmente presentata deve ritenersi sospesa, pur tuttavia DigitPA provvedere ad esaminare la documentazione inviata. Entro 30 giorni dalla pubblicazione delle regole tecniche sarà cura dell'istante integrare la documentazione poiché in assenza di tale integrazione la domanda, risultando incompleta, si considererà respinta</p>
2.4	Avendo necessità di mantenere gli originali dei documenti ricevuti ed inviati a mezzo PEC per	Il messaggio di posta elettronica certificata è a tutti gli effetti un documento informatico sottoscritto con firma digitale dal gestore di posta elettronica certificata del mittente. Pertanto, il



ID	Quesito	Risposta
	<p>un periodo di 10 anni, considerato che la capienza della PEC è limitata e che pertanto necessita di essere periodicamente svuotata, chiediamo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. se l'esportazione del messaggio dalla casella PEC determina il venir meno del valore legale (del tutto corrispondente a quello della tradizionale raccomandata con ricevuta di ritorno) riconosciuto alla stessa;2. quale misura deve essere adottata sui messaggi esportati per far mantenere alle comunicazioni analogo valore legale.3. qualora la risposta al quesito di cui al punto 2. sia la marcatura temporale di ciascun messaggio, se esistono per i soggetti che svolgono attività pubblicitiche (quali le Agenzie) disposizioni specifiche o strumenti particolari che esonerino dal pagamento del costo delle marche temporali	<p>suo valore legale è mantenuto anche se esportato dalla cassetta di posta. Questione diversa è il mantenimento del suo valore legale nel tempo che richiede il trasferimento del messaggio stesso in un idoneo sistema di conservazione. I requisiti di tale sistema sono quelli indicati all'art. 44 del CAD le cui regole tecniche sono in corso di emanazione e consultabili in bozza sul sito di DigitPA.</p>



Area tematica: **Dematerializzazione**

ID	Quesito	Risposta
3.1	<p>L'esigenza è quella di dematerializzare molti documenti in formato .doc per il loro caricamento nel sistema di protocollazione dell'ente. A tal proposito si osserva che in vari articoli di archiviazione si parla dell'opportunità di usare il formato xml, a volte se ne parla come se si dovesse applicare tale formato ai documenti stessi da archiviare, a volte se ne parla come architettura su cui basare il funzionamento del programma di protocollazione stesso.</p> <p>Qual è il rapporto che deve esistere tra il documento word realizzato dalla PA e il formato xml, considerato che:</p> <ul style="list-style-type: none">- se si identificassero tipologie di documenti e se per ciascuna di queste fosse condivisa una struttura DTD con cui costruirli, le informazioni del documento potrebbero essere facilmente riutilizzate mediante altre applicazioni;- la ricomposizione finale del documento dovrebbe essere comunque eseguita da un <i>parser</i> (nel nostro caso il word stesso) per produrre un documento leggibile dall'utente non informatizzato. <p>Di conseguenza, che indicazioni dare agli utenti che producono i documenti da archiviare?</p> <ul style="list-style-type: none">- scriverli in word, salvarli in formato xml, firmarli digitalmente e poi protocollare il risultato finale?- dotarli di un editor che garantisca la creazione di un file xml aderente a delle definizioni contenute in un DTD dell'ente?	<p>La questione dei formati per il documento informatico nel contesto della gestione documentale e della conservazione è un tema aperto da molto tempo. Sull'argomento sono stati effettuati degli approfondimenti nell'ambito del Gruppo di lavoro che ha predisposto le bozze delle regole tecniche disponibili sul sito DigitPA che hanno portato alla stesura dell'Allegato 2.</p> <p>In generale si tende a distinguere i formati per la fase di formazione del documento, (tipicamente legati alle più comuni suite documentali), da quelli per la gestione dei documenti informatici e per la conservazione.</p> <p>Come indicato nel suddetto Allegato 2, XML è uno standard che si presta particolarmente bene a definire la struttura dei documenti ma a questo va accompagnata la definizione di opportuni "fogli di stile" in grado di definirne gli aspetti di presentazione.</p>
3.2	<p>Quali modalità si possono adottare per inviare della documentazione a destinatari diversi dalle pubbliche</p>	<p>Prima di procedere a fornire indicazioni in merito alla possibilità di procedere alla trasmissione della documentazione a destinatari diversi dalle pubbliche amministrazioni, garantendo</p>

amministrazioni garantendo l'autenticità della stessa documentazione

l'autenticità della stessa documentazione, è opportuno richiamare la normativa corrente in materia di trasmissione a soggetto diverso dalla PA. Questa:

- garantisce l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento informatico con la sottoscrizione digitale dello stesso ai sensi dell'art. 20, comma 2 del DL n. 82 del 7 marzo 2005 - Codice dell'Amministrazione Digitale;
- non impone, né la firma digitale della comunicazione del documento informatico da inviare, né l'impiego della posta elettronica certificata (PEC) ove non sia necessaria una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna, coerentemente a quanto indicato nell' art. 14/comma 1 del DPR n.445 del 28 dicembre 2002 e negli artt. 45/ comma 2; 48/comma 1 del - Codice dell'Amministrazione Digitale;
- obbliga la pubblica amministrazione a fornire una casella di PEC ai cittadini che ne facciano richiesta ai sensi dell'art 16 bis, comma 5 della L. n.2 del 28 gennaio 2009 di conversione del DL 185/2008.

Di conseguenza riteniamo che le soluzioni possibili per l'invio della documentazione a destinatari diversi delle pubbliche amministrazioni consentite dalla vigente normativa si possano così riassumere:

1. caso in cui il destinatario è collegato a Internet ed è necessario disporre di una ricevuta di invio e ritorno con effetto equivalente, ove necessario, alla notificazione per mezzo della posta:
 - a) se il destinatario dispone della PEC, non esiste problema;
 - b) se il destinatario non dispone della PEC, l'amministrazione in indirizzo dovrebbe attivare a sue spese una casella di PEC al destinatario medesimo, per operare come alla precedente lettera a);
2. caso in cui il destinatario è collegato a Internet e non è necessario disporre di una ricevuta di invio e ritorno con effetto equivalente, ove necessario, alla notificazione per mezzo della posta: in questo caso si può inviare il documento alla casella di posta convenzionale del destinatario;
3. caso in cui il destinatario non è collegato a Internet: l'unica alternativa adottabile, è eseguire una copia cartacea conforme all'originale informatico e inviarla con la posta convenzionale, raccomandato o meno, in base alle esigenze dell'amministrazione.

3.3 E' possibile con un software che consente di impostare la firma digitale e di effettuare la conservazione

Premesso che:

- le regole tecniche sulla conservazione sono in corso di emanazione secondo quanto previsto



sostitutiva della documentazione cartacea, estendere la conservazione sostitutiva anche a terze persone? La normativa vigente prevede che solo il titolare del software possa conservare solo i suoi documenti? Ciò deriva dall'idea di offrire a terzi (aziende, professionisti, ecc.) la conservazione sostitutiva come servizio professionale.

dal Codice dell'amministrazione digitale,

- le nuove regole tecniche sostituiranno la Deliberazione CNIPA n. 11/2004.
- in generale sull'argomento si tende a parlare di "conservazione" lasciando cadere l'aggettivo sostitutiva, lo svolgimento di tali servizi a maggior ragione verso terzi non può limitarsi alla mera disponibilità di un software e della firma digitale, suggeriamo di attendere la pubblicazione delle nuove regole tecniche che forniranno un quadro completo sugli aspetti e le implicazioni tecnico-organizzative della conservazione.

Intenzione dell'Ente è adottare il timbro digitale per l'emissione di documenti che mantengano validità legale. Utilizzando un processo di codifica/decodifica open source dei dati documentali (e della firma digitale), quale PDF417, viene mantenuta la validità legale del documento ?

3.4 In particolare, la versione cartacea di un documento informatico rilasciato da una amministrazione con codifica PDF417 e riprodotto da un utente (cittadino, impresa o professionista) attraverso il suo timbro digitale, presentata ad una amministrazione diversa da quella produttrice mantiene la sua validità?

Le tecniche afferenti il codice a barre bidimensionale, note come "timbro digitale" di fatto consentono di veicolare il documento informatico su un supporto cartaceo anziché su di un supporto informatico quale un CD-Rom. Già altre amministrazioni utilizzano questa tecnologia, fra queste una amministrazione comunale nel rilascio di certificati anagrafici. Al cittadino è fornito un documento pdf, piuttosto che la stampa dello stesso, che contiene il certificato richiesto dal cittadino + il codice a barre bidimensionale. Il certificato contiene solo la firma a stampa del Sindaco.

Utilizzando l'apposito software gratuito, disponibile sul sito del Comune stesso, è possibile dal timbro riacquisire il documento informatico sottoscritto con firma digitale dal Sindaco e salvarne copia informatica (p7m).

3.5 Quali sono i fondamenti normativi su cui fare leva per implementare l'uso della PEC nelle comunicazioni amministrative dirette ai magistrati i sostituzione quelle cartacee?

L'utilizzo delle tecnologie dell'informazione da parte della PA è uno dei cardini del nuovo CAD.

In particolare l'art. 47 comma 1, indica che "Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza." ; il comma 3 dello stesso articolo, per quanto concerne le comunicazioni scambiate all'interno della singola amministrazione dispone che "...Le pubbliche amministrazioni utilizzano per le comunicazioni tra l'amministrazione ed i propri dipendenti la posta elettronica o altri strumenti informatici di comunicazione nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e previa informativa agli interessati in merito al grado di riservatezza degli strumenti utilizzati."

Infine, secondo l'articolo 17 comma 1 le PA sono tenute ad individuare un unico ufficio dirigenziale generale responsabile del coordinamento funzionale relativo all'attuazione del CAD. Tra i compiti assegnati a tale ufficio alla lettera j, si legge "pianificazione e

coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale e mandato informatico, e delle norme in materia accessibilità e fruibilità”.

E' possibile avviare una sperimentazione all'interno di una amministrazione per gestire i flussi di documentali relativi, ad esempio, a domande di ferie, uscite per servizio, autorizzazione alla missione, ecc. in forma digitale anziché a cartacea, tenendo conto che, ad esempio nel caso di richieste di ferie, risulterebbero provenienti da caselle di posta interne protette da password.

3.6 Questa iniziativa può essere avviata liberamente? Sono per caso disponibili specifiche relative a questo tema ?

E' possibile inviare a DigitPA una relazione di inizio e una di fine progetto?

L'utilizzo delle tecnologie dell'informazione da parte della PA è uno dei cardini del nuovo CAD.

In particolare l'art. 47 comma 1 afferma che “Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza.”, mentre il comma 3 dello stesso articolo, per quanto concerne le comunicazioni scambiate all'interno della singola amministrazione impone che : “...Le pubbliche amministrazioni utilizzano per le comunicazioni tra l'amministrazione ed i propri dipendenti la posta elettronica o altri strumenti informatici di comunicazione nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e previa informativa agli interessati in merito al grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.”

Pertanto è opportuno incentivare ogni possibile iniziativa volta all'attuazione di quanto previsto dal CAD nell'ambito del sistema di gestione documentale della singola amministrazione. Per completezza la informiamo che sull'argomento non sono al momento disponibili specifiche tecniche di dettaglio o linee guida e che la validazione di progetti non rientra tra i compiti istituzionali di DigitPA se non nell'ambito di opportuni accordi di collaborazione stipulati direttamente con l'Ente.

La tenuta dei repertori informatici, definiti nell'ambito del Sistema di gestione documentale e protocollo informatico dell'Amministrazione, segue le regole tecniche del protocollo informatico, la cui corretta applicazione è assolta dal Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi secondo le modalità descritte nel manuale di gestione.

3.7 La dematerializzazione delle deliberazioni e delle determinazioni fa sorgere il problema della validazione temporale delle firme digitali apposte sui citati atti stessi. Infatti, in considerazione delle economie che si realizzano attraverso la digitalizzazione dei processi appare opportuno utilizzare una validazione temporale delle firme digitali diversa da quella ottenuta attraverso i certificatori accreditati, in quanto questa modalità prevede un costo fisso per ogni firma apposta che, moltiplicata per il numero di firme totali necessarie per ogni atto, produrrebbe un costo molto alto.

Ciò premesso l'albo pretorio on-line è anch'esso una procedura che fa riferimento al sistema di gestione documentale dell'Amministrazione. Pertanto sono ad esso applicabili le regole del protocollo informatico così come ad ogni registro/repertorio informatico definito dall'amministrazione in tale sistema (e dichiarato nel manuale di gestione).

Da questa assunzione si ritiene che il riferimento temporale associato alle registrazioni di cui sopra abbia le caratteristiche di validazione temporale della segnatura di protocollo.

Nell'ambito delle alternative previste nel comma 4 dell'art. 37 del DPCM 30/03/2009 “Regole tecniche in

Per ulteriori informazioni inerenti la pubblicazione all'albo pretorio è opportuno far riferimento al Vademecum – Modalità di pubblicazione dei documenti nell'Albo online che fa seguito alle



materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici” per realizzare la validazione temporale:

- **non sembra opportuno utilizzare la segnatura di protocollo prevista dalla lettera a) del citato comma 4. in quanto le deliberazioni e le determinazioni sono già numerate all’interno di un registro e come tali, ai sensi del DPR 445/2000 art. 53 sono escluse dalla protocollazione come documenti soggetti a registrazione particolare dell’amministrazione.**
- **sembra opportuno fare riferimento al disposto della lettera b) del citato comma 4 dato che costituisce validazione temporale “il riferimento temporale ottenuto attraverso la procedura di conservazione dei documenti in conformità alle norme vigenti, ad opera di un pubblico ufficiale o di una pubblica amministrazione;”.**

Può dunque costituire validazione temporale opponibile a terzi ai sensi della lettera b) del citato comma 4, la numerazione progressiva degli atti in apposito registro e la successiva pubblicazione all’albo pretorio, che altrettanto prevede una numerazione progressiva delle pubblicazioni in apposito registro (attualmente prevista dalla legge per le delibere),?

Linee guida siti web delle pubbliche amministrazioni. A tal fine, si riporta un brano del paragrafo 5 del Vademecum “Checklist di orientamento”, relativo al “Repertorio delle pubblicazioni:

Repertorio delle pubblicazioni

Attualmente la normativa non prevede l’obbligatorietà della sostituzione dei repertori cartacei con repertori digitali. Nel caso si voglia operare in questo senso va ricordato che il repertorio deve essere integrato funzionalmente con eventuali applicazioni di flusso documentale, compreso il protocollo informatico e gli eventuali sistemi di workflow documentale in uso presso l’Ente. Inoltre il repertorio digitale alla conclusione dell’anno solare dovrà essere trattato secondo le procedure previste per la conservazione sostitutiva dall’art. 44 del D.Lgs n.82/2005 e relative regole tecniche.



Area tematica: **Documenti informatici**

ID	Quesito	Risposta
4.1	<p>In relazione alla esigenza dell'amministrazione di rilasciare od inviare "copie informatiche conformi all'originale cartaceo formato o detenuto dall'amministrazione", in attesa della emanazione delle nuove regole tecniche, chiediamo se la seguente procedura può risultare conforme alla prescrizione dell'art. 22 del CAD..</p> <p>Sovrapposizione della dichiarazione di conformità alla copia informatica (PDF/A) del documento cartaceo e apposizione poi della firma digitale del dichiarante la conformità sul file così ottenuto.</p>	<p>Nelle more dell'emanazione delle regole tecniche previste dall'art. 71 del CAD si conferma che la prassi descritta è in linea con le indicazioni del CAD e con le regole tecniche in via di emanazione.</p>
4.2	<p>In relazione al DPCM 26 aprile 2011- Pubblicazione nei siti informatici di atti e provvedimenti concernenti procedure ad evidenza pubblica o di bilanci, adottato ai sensi dell'articolo 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, - si chiede di conoscere il termine ultimo per l'applicazione di tali nuove procedure.</p>	<p>L'obbligatorietà della pubblicazione digitale di procedure ad evidenza pubblica e dei bilanci è indicata nel 1° gennaio 2013. Tuttavia è opinione ampiamente condivisa che la pubblicazione digitale in una data antecedente assolve da subito gli obblighi della pubblicità legale.</p>



Area tematica: Fatturazione elettronica

ID	Quesito	Risposta
5.1	Nel caso di invio alla pubblica amministrazione di documenti tipo fatture di vendita , è sufficiente creare files con estensione .TIFF , oppure occorre creare files con altre estensioni?	<p>La fatturazione elettronica (e-invoicing) non è la mera trasposizione di una fattura cartacea in formato digitale, bensì il risultato di un processo informatizzato che comprende tutto il ciclo di vita della fattura (ordine, consegna, fatturazione, pagamento, riconciliazione) attraverso l'integrazione del processo commerciale con il processo finanziario per realizzare un unico processo dove tutti i documenti (a partire dal contratto e dall'impegno di spesa) sono trattati in forma esclusivamente automatica.</p> <p>Per quanto riguarda i formati utilizzati dagli operatori economici in ambito nazionale le suggerisco ad esempio il sito del Consorzio CBI al link http://www.acbi.it/inside.asp?id=85; mentre a livello europeo può consultare il sito del CEN/ISSS sul e-invoicing al link http://www.e-invoice-gateway.net/knowledgebase/Start-up/</p> <p>Per quanto riguarda invece le iniziative previste dalla legge 244/2007 (finanziaria 2008) che istituisce l'obbligo dell'invio delle fatture in formato elettronico nei confronti della PA centrale ("Al fine di semplificare il procedimento di fatturazione e registrazione delle operazioni imponibili, a decorrere dalla data di entrata in vigore del regolamento di cui al comma 213, l'emissione, la trasmissione, la conservazione e l'archiviazione delle fatture emesse nei rapporti con le amministrazioni dello Stato, anche ad ordinamento autonomo, e con gli enti pubblici nazionali, anche sotto forma di nota, conto, parcella e simili, deve essere effettuata esclusivamente in forma elettronica” [art.1 comma 209-213]), siamo in attesa della emanazione del decreto attuativo concernente la data di decorrenza di tale obbligo e le modalità di scambio ed i formati da utilizzare.</p>
5.2	È stato chiesto ad una azienda privata, di inviare per i propri clienti fatture alla pubblica amministrazione; al riguardo chiede se, disponendo di una casella di PEC, può inoltrare alla pubblica amministrazione le fatture dallo stesso indirizzo? E' possibile che da un unico indirizzo PEC possano	<p>La normativa emanata in materia di fatturazione elettronica (Legge 244 del 24 dicembre 2007 – Finanziaria 2008, art 1 da comma 209 a 214) che ha l'obiettivo di realizzare in forma esclusivamente elettronica “l'emissione, la trasmissione, la conservazione delle fatture elettroniche emesse nei rapporti con le amministrazioni dello Stato”, prevede l'emanazione, ai fini della sua effettiva applicazione, di un decreto del Ministero dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministro per la PA e l'Innovazione al fine di definire:</p>

ID	Quesito	Risposta
	essere inviate fatture di utenti diversi?	<ul style="list-style-type: none">• le regole di identificazione univoca degli Uffici centrali e periferici delle amministrazioni destinatarie della fatturazione;• le regole tecniche relative alla soluzione informatiche da utilizzare per l'emissione e la trasmissione delle fatture elettroniche e le modalità di integrazione con il sistema di interscambio;• le linee guida per l'adeguamento delle procedure interne alle amministrazioni interessate alla ricezione e alla gestione delle fatture elettroniche (cfr. Legge 244 - Finanziaria 2008 del 24 dicembre 2007 art 1 comma 213). <p>Nel suddetto decreto verranno definiti i tempi e le modalità di effettiva applicazione della fatturazione elettronica che progressivamente verrà estesa a tutta la PA.</p> <p>Alla data il suddetto decreto ha superato il processo di concertazione tra i ministeri interessati è in fase di emanazione.</p> <p>Nel merito tutte le fatture elettroniche indirizzate alla PA dovranno essere trasmesse al Sistema d'interscambio secondo le modalità ed i formati previsti nelle regole tecniche. In particolare tra le modalità di trasmissione delle fatture elettroniche viene regolato l'uso della posta elettronica certificata</p>
5.3	Le fatture in entrata presso un'amministrazione pubblica sono da repertoriare con un numero progressivo?	<p>Per rispondere al primo quesito si fa riferimento al comma 5 dell'art. 53-Registrazione di protocollo- del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 dove si legge "Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione."</p> <p>Il documento fattura in quanto già oggetto di "registrazione particolare" ai fini della normativa fiscale può essere ricompreso tra i documenti per cui non è obbligatoria la registrazione nel Registro Ufficiale della corrispondenza in ingresso e uscita.</p> <p>Evidenziamo peraltro che l'emananda normativa sulla fatturazione elettronica, richiederà il trattamento del documento "fattura" esclusivamente come documento informatico che ai sensi dello stesso citato comma richiede obbligatoriamente la registrazione nel suddetto registro.</p> <p>In ogni caso è necessario che le modalità di funzionamento del servizio di protocollo vengano descritte nel manuale di gestione del servizio, che tra le altre informazioni dovrà esplicitare:</p> <ul style="list-style-type: none">g) l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo;h) l'elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare e le relative modalità di



ID	Quesito	Risposta
		trattamento; come richiesto nelle regole tecniche per il protocollo informatico vigenti



Area tematica: **Gestione documentale - Aspetti organizzativi**

ID	Quesito	Risposta
6.1	Soddisfatti gli adempimenti minimi previsti dalla normativa, quali altre possibilità ci sono per attuare la gestione digitale dei documenti?	<p>Oltre all'attuazione del nucleo minimo del protocollo, possono essere individuati tre ulteriori "livelli realizzativi", che consentono di migliorare progressivamente l'efficienza, la trasparenza e la qualità dell'azione amministrativa:</p> <ul style="list-style-type: none">• la gestione informatica dei documenti in modalità avanzata (scansione dei documenti cartacei, assegnazione per via telematica all'interessato, gestione avanzata della classificazione, collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti)• la razionalizzazione dei processi documentali• la reingegnerizzazione dei processi primari.
6.2	Cosa s'intende per BPR?	<p>BPR è l'acronimo di Business Process Reengineering ed è l'applicazione di nuove tecnologie per ridisegnare i processi dell'amministrazione in modo radicalmente diverso dal passato ottenendo una discontinuità nel livello di prestazione.</p>
6.3	Come procedere all'attuazione del progetto di gestione informatica dei documenti?	<p>È necessario creare un apposito gruppo interno di lavoro e posizionarlo al vertice, affinché possa realmente decidere e sostenere le trasformazioni organizzative che il progetto comporta. Il gruppo deve essere composto da esperti nelle diverse materie afferenti al progetto, nonché dai responsabili delle principali unità organizzative; eventualmente può essere richiesta assistenza a DigitPA e/o possono essere invitati a partecipare anche consulenti esterni, nel caso in cui manchino le specifiche competenze all'interno dell'Amministrazione.</p>
6.4	Da dove iniziare l'analisi dei flussi documentali?	<p>Non è importante da dove si parte (documenti in entrata, o in uscita, o ad esclusiva rilevanza interna), quanto piuttosto che non si tralasci alcun tipo di iter documentale.</p>
6.5	Quali tipologie di documenti prendere in considerazione nell'analisi dei flussi documentali ?	<p>Tale scelta dipende della tipologia di intervento che si intende attuare. A livello generale, è comunque opportuno prendere in considerazione tutti i documenti, anche quelli informali, in particolare tutti quelli che concorrono a determinare gli iter di processo, in quanto non solo garantiscono la trasparenza dell'azione amministrativa, ma costituiscono per l'Amministrazione un preciso know-how di cui fare patrimonio.</p>



ID	Quesito	Risposta
6.6	Quando e come coinvolgere gli esperti archivisti?	<p>Gli archivisti devono essere coinvolti dall'inizio, come partecipanti al gruppo di progetto. Nella fase di rilevazione, essi dovranno analizzare lo stato pregresso del sistema di gestione dei documenti dell'ente e valutare le esigenze degli utenti interni; nella fase di riprogettazione organizzativa, dovranno definire i nuovi piani di classificazione e conservazione dei documenti e gestire tutte le problematiche connesse</p>
6.7	Quando e come coinvolgere gli esperti informatici?	<p>Gli informatici devono essere coinvolti dall'inizio, come partecipanti al gruppo di progetto. Nella fase di rilevazione, essi avranno il compito di censire il parco tecnologico; nella fase di analisi e riprogettazione, dovranno individuare le criticità e proporre le relative soluzioni tecnologiche; nella fase di realizzazione del progetto informatico, infine, lavoreranno pressoché in autonomia, coerentemente con gli indirizzi espressi nello studio di fattibilità.</p>
6.8	Come scegliere le unità pilota del progetto di informatizzazione?	<p>Nell'individuazione delle unità pilota possono essere scelte strutture che si candidano autonomamente, oppure quelle a più elevato tasso di informatizzazione, o ancora quelle di dimensioni più ridotte: tale scelta ha il vantaggio di conseguire l'operatività del prototipo in tempi brevi, ma non risolve l'incognita dei tempi e dei costi necessari alla diffusione generalizzata.</p> <p>Al contrario, la scelta di una struttura caratterizzata da numerose problematiche allunga certo i tempi di prima attuazione, ma assicura tempi e costi contenuti per la completa diffusione, in quanto l'analisi necessariamente più complessa permette di capitalizzare sul know-how acquisito a vantaggio delle altre unità organizzative.</p>
6.9	Come condurre la fase di rilevazione e a chi fare le interviste?	<p>Le informazioni devono essere raccolte e strutturate secondo una griglia comune, capace di rilevare le maggiori criticità ed opportunità. In linea di massima devono essere sentiti tutti i responsabili delle unità organizzative, fino ad un ragionevole livello di dettaglio, coerentemente con l'esigenza di disegnare un quadro sufficientemente chiaro dei processi documentali.</p>
6.10	Come fare per garantire il coordinamento fra le diverse AOO all'interno di un'unica Amministrazione?	<p>Può essere utile prevedere un "decollo" uniforme, al fine di tracciare un percorso di riferimento, in seguito liberamente personalizzabile da ciascuna AOO nell'ambito della propria analisi specifica. Allo scopo si può predisporre un primo gruppo di lavoro, di altissimo livello e trasversale a tutte le AOO, che individui le linee guida generali dell'assetto organizzativo-documentale auspicato.</p>



ID	Quesito	Risposta
6.11	Dove è possibile trovare informazioni e riferimenti bibliografici concernenti metodi e tecniche per procedere all'analisi dei flussi documentali e delle procedure amministrative?	<p>Sul sito di DigitPA è disponibile un lavoro svolto dal CNIPA qualche anno fa che, nei suoi principi base, risulta ancora attuale.</p> <p>Tutte le pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'articolo 2 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n.85 (Codice) provvedono a realizzare o revisionare sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi. In particolare ci riferiamo:</p> <ul style="list-style-type: none">• alle amministrazioni dello Stato• alle aziende e le amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo• alle regioni, le province, i comuni, le comunità montane• ai consorzi e le associazioni dei predetti enti• gli istituti autonomi case popolari• alle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, e le loro associazioni• agli enti pubblici non economici• agli istituti e le scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative• alle istituzioni universitarie• alle amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale
6.12	Chi ha l'obbligo di dotarsi di un sistema di gestione informatica dei documenti, comprensivo del protocollo informatico ?	<p>indicate nell'articolo 1, comma 2 del D.Lgs. n.165/2001 nel rispetto del riparto di competenza di cui all'articolo 117 della Costituzione, nonché alle società, interamente partecipate da enti pubblici o con prevalente capitale pubblico inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1, comma 5, della legge 30 dicembre 2004, n.311</p>
6.13	Quali sono gli obblighi di carattere generale per realizzare la gestione informatica dei documenti ?	<p>Ciascuna amministrazione deve:</p> <ul style="list-style-type: none">• definire un adeguato piano di sviluppo dei sistemi informativi automatizzati• individuare le aree organizzative omogenee (AOO) e i relativi uffici• istituire i servizi per la gestione digitale dei flussi documentali e degli archivi• nominare i responsabili di tali servizi• redigere e adottare il manuale di gestione del sistema documentario• introdurre un sistema informatico per la gestione digitale dei flussi documentali a partire dal

ID	Quesito	Risposta
		nucleo minimo del protocollo informatico quale entry point del flusso documentale
6.14	Cosa si intende per nucleo minimo del protocollo informatico?	La componente applicativa che realizza le funzioni di registrazione di protocollo, segnatura e classificazione dei documenti ricevuti/inviati.
6.15	Cos'è una AOO?	Si definisce AOO un insieme di unità organizzative dell'amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, degli stessi servizi di gestione dei flussi documentali. In particolare, all'interno di una AOO esiste un solo servizio di protocollazione informatica dei documenti in entrata ed in uscita che adotta un unico registro generale di protocollo.
6.16	Come individuare le unità organizzative che compongono una AOO ?	Una AOO è individuata da un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato
6.17	Quali sono i criteri da adottare per la definizione delle AOO ?	<p>Per definire al meglio le AOO da istituire, l'amministrazione deve effettuare una analisi della propria struttura organizzativa e il proprio modello funzionale, valutando attentamente alcune variabili quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il grado di omogeneità degli uffici dal punto di visto delle funzioni svolte • il volume e del flusso dei documenti all'interno dell'amministrazione • la dislocazione geografica delle sedi • la cultura informatica del personale interno • l'esistenza di precedenti sistemi informatici di supporto alla gestione documentale • grado di coerenza dell'attività amministrativa svolta dagli uffici. <p>L'individuazione delle AOO va effettuata dopo un'attenta analisi di tali informazioni e dopo avere evidenziato le criticità della modalità operativa in essere e gli eventuali vincoli organizzativo-logistici esistenti.</p>
6.18	La nascita delle AOO ha effetti sui registri di protocollo intermedi ?	Sì! La norma chiede di eliminare, secondo un piano da riportare nel manuale di gestione del protocollo, i protocolli di settore e di reparto, protocolli multipli e di fax (tutti registri intermedi) a favore di un unico registro generale di protocollo



ID	Quesito	Risposta
6.19	Con le AOO si eliminano i registri di protocollo intermedi: come si fa a tenere traccia delle comunicazioni interne agli uffici della AOO stessa?	L'individuazione delle AOO determina l'eliminazione della frammentazione dei sistemi di protocollo e una riorganizzazione dei flussi documentali: all'interno di ogni area, la certificazione del passaggio dei documenti a valenza esterna (registrazione di protocollo) potrà essere separata dal tracciamento dei passaggi dei documenti all'interno della struttura.
6.20	A quali documenti si applica la segnatura?	Si applica, con modalità diverse, a tutta la corrispondenza in ingresso e in uscita sia che si tratti di documenti cartacei che informatici
6.21	Qual è lo scopo della segnatura?	Mantenere una associazione indissolubile tra il documento e la corrispondente registrazione di protocollo; nel caso di supporto cartaceo l'associazione è manifesta.
6.22	Perché registrazione e segnatura devono avvenire contemporaneamente?	L'operazione di segnatura deve avvenire contemporaneamente a quella di registrazione perché prevista da regolamento; ciò serve infatti a garantire che ogni registrazione di protocollo venga eseguita effettivamente a fronte di un documento pervenuto alla AOO o inviato dalla medesima. In altre parole non deve essere consentito, nel modo più assoluto, che si effettuino registrazioni di protocollo senza disporre del documento a cui la registrazione si riferisce.
6.23	Il fax va protocollato?	<p>Il documento, in quanto tale, è indipendente dal supporto sul quale viene scritto e dal mezzo di trasporto sul quale viene veicolato. La norma stabilisce che il fax soddisfa il requisito della forma scritta ed è quindi "documento" a tutti gli effetti di legge e, come tale, è quindi soggetto alla protocollazione.</p> <p>In seguito, pervenuto l'originale, non si dovrà procedere ad una nuova registrazione, ma si dovranno riportare su esso tutti i dati della segnatura di protocollo reperibili sul fax precedentemente protocollato: si tratta infatti del medesimo documento, anche se pervenuto in tempi e con modalità diverse. Infatti, in caso di riprotocollazione dello stesso documento, si potrebbe ingenerare, sia confusione sulla reale data di avvio del procedimento con incertezza del diritto acquisito, sia un'incoerenza dell'azione amministrativa la dove il documento riprotocollato venisse assegnato ad altro istruttore.</p>
6.24	Nel caso in cui ricorra la necessità di acquisire a mezzo scanner riproduzioni di originali cartacei, si viola il principio di contestualità della riproduzione informatica del documento?	Poiché non risulta a questo Ente nessun "principio di contestualità" della riproduzione informatica dei documenti cartacei da rispettare, riteniamo che la modalità di acquisizione dei documenti cartacei, in termini di tipo di immagine, di conformità all'originale, ecc., sia da collocare nell'ambito della organizzazione della gestione documentale interna alla



ID	Quesito	Risposta
		amministrazione.
6.25	<p>E' consentito abilitare gli Assessori Comunali alla consultazione del registro di protocollo informatico e dei documenti relativi di competenza dei diversi Settori comunali che hanno ricevuto apposita delega ?</p> <p>Oppure è necessario individuare preventivamente determinate tipologie di atti e per evitare responsabilità?</p> <p>E' opportuno affidare lo smistamento della corrispondenza ai Dirigenti dei vari Settori che sono i Responsabili del diritto di accesso?</p>	<p>La normativa in materia di gestione documentale, fatta salva la tutela dei dati personali e la segretezza dei documenti, non stabilisce nessuna limitazione alla consultabilità dei medesimi all'interno dell'amministrazione. Si tratta di aspetti puramente organizzativi interni che, comunque, devono essere descritti nel manuale di gestione del protocollo dell'amministrazione</p>
6.26	<p>I documenti ad esclusiva rilevanza interna (domande di congedo ordinario, comunicazioni al personale ecc.) devono essere registrati a protocollo. Se non devono essere protocollati, quale è la normativa di riferimento che li esclude.</p>	<p>La norma di riferimento è l'art 53, comma 5, del DPR 445/2000 che indica esplicitamente obblighi ed esclusioni. Le decisioni prese dall'amministrazione in merito alle modalità di trattamento della corrispondenza devono comunque essere riportate nel manuale di gestione di protocollo dell'amministrazione stessa.</p>
6.27	<p>Esiste ed è consultabile presso DigitPA un elenco di consulenti in materia di "gestione dei flussi documentali e protocollo"</p>	<p>In virtù dei compiti assegnati a DigitPA, presso lo stesso ente non esiste e non può esistere nessuna directory di consulenti in materia di "gestione dei flussi documentali e protocollo"</p>
6.28	<p>Qual è la normativa che fa espresso riferimento alle modalità di assegnazione della corrispondenza protocollata ai dirigenti e ai funzionari per la puntuale lavorazione della medesima?</p>	<p>Ai sensi di quanto stabilito nelle regole tecniche del protocollo informatico, è compito del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico della gestione dei flussi documentali e degli archivi della AOO fornire disposizioni scritte sulle modalità di assegnazione della corrispondenza protocollata, da riportare, peraltro, nel manuale di gestione.</p>
6.29	<p>Stante il disposto dell'art. 50 comma 4 del DPR 445/2000, è possibile creare un'area organizzativa omogenea incardinata presso l'ente capofila di una associazione tra più enti della stessa specie all'interno della quale utilizzare due numerazioni di protocollo;</p> <p>- una di AOO, ufficiale, unica, che raggruppa tutti gli enti associati, per la corrispondenza in ingresso e in</p>	<p>Il citato comma 4 dell'art. 50 del DPR 445/2000, correttamente richiamato, pone il vincolo che ciascuna amministrazione ha l'obbligo di istituire al proprio interno una o più AOO assicurando in queste criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse.</p> <p>Stante la realtà rappresentata, la soluzione tecnico-organizzativa proposta non è ammissibile. Di conseguenza ciascuna ente deve dare attuazione a quanto previsto dalle norme e dai regolamenti in materia di gestione documentale e protocollo informatico, di gestione dei</p>



ID	Quesito	Risposta
	<p>uscita; - una per ciascun ente. L'associazione non ha personalità giuridica.</p>	<p>documenti informatici ed amministrativi informatici e di conservazione dei documenti stessi. Per quanto attiene in particolare alla soluzione tecnica da adottare per gestire più sistemi di protocollo logicamente distinti con un unico applicativo di protocollo e gestione documentale, esistono applicativi capaci di gestire tante istanze distinte e separate di protocollo e gestione documentale per quante sono le amministrazioni associate, come, ad esempio, l'applicativo appositamente realizzato da DigitPA per l'erogazione del servizio ProtocolloASP, disponibile in modalità riuso su una vostra infrastruttura .</p> <p>I vantaggi derivanti dall'adozione di una stessa piattaforma documentale per più enti della specie associati so relativi soprattutto alle funzioni di interoperabilità tra documenti degli enti associati.</p>
6.30	<p>Nell'ambito del protocollo informatico, è possibile istituire un registro di protocollo riservato (anche cartaceo), tenuto conto che il manuale di gestione del protocollo informatico dell'amministrazione non prevede un protocollo riservato?</p>	<p>Nulla osta all'istituzione e all'impiego di un registro di protocollo riservato. Coerentemente alla normativa vigente in materia di protocollo informatico e gestione documentale, tale registro e quello generale di protocollo, devo no essere di tipo informatico.</p> <p>Per quanto concerne infine l'aggiornamento del manuale di gestione del protocollo informatico dell'ente per introdurre l'uso del registro di protocollo riservato e necessario apportare tali integrazioni e sottoporre il medesimo alla approvazione da parte dell'organismo competente.</p>
6.31	<p>Come si protocolla un documento informatico, costituito da un file di una foto digitale realizzata da una apparecchiatura "photored" in gestione dell'ente nei due seguenti casi:</p> <p>1) Caso in cui il prelievo e l'invio all'Ente della scheda inserita nella citata apparecchiatura viene effettuato da ditta esterna affidataria dell'appalto di manutenzione della stessa. Come fa l'Ente che riceve il documento digitale costituito dal file della foto digitale conservato nella scheda a protocollarlo? Come fa a stabilire che il documento non è stato alterato dal momento in cui è stato formato nella apparecchiatura e quindi è autentico? Deve allegargli un'impronta?</p> <p>2) Caso in cui il prelievo della scheda contenente il file della foto digitale dall'apparecchiatura viene effettuato da un dipendente dell'ente. Quali sono le operazioni susseguenti che consentono di considerare il documento</p>	<p>Per quanto concerne l'autenticità del documento informatico estratto dal sistema costituito da un file di immagini fotografiche scritto su scheda magnetica, il problema è comune ad ambedue le casistiche sottoposte, non è possibile, in via teorica, garantirne l'autenticità dato che, chiunque, può manipolarlo prima di protocollarlo.</p> <p>Pertanto:</p> <ul style="list-style-type: none">• o sulla scheda della macchina viene garantita l'integrità del file in parola già in fase di scrittura del medesimo da parte del sistema stesso che evita, o evidenzia, eventuali manipolazioni• o esiste un rapporto fiduciario con l'operatore che estrae la scheda (sia che si tratti della ditta con accordi contrattuali, sia che si tratti di personale dell'ente); <p>Per garantire comunque l'integrità del file dopo che è stato estratto dal sistema potrebbe essere adottata la firma digitale del file utilizzando la firma privata del titolare di firma in modo da consentire di verificare/evidenziare, con la firma pubblica, eventuali manipolazioni del file. Questa operazione potrebbe cautelare l'ente sia nella trasmissione interna verso la postazione/servizio di protocollo, sia nella trasmissione dall'esterno da parte della ditta. Considerato poi che ai sensi dell'art 53, comma 5 del DPR 445 del 28-12-2000 è obbligatoria la protocollazione di "tutti i documenti informatici", chiunque, (ditta esterna o persona interna)</p>



ID	Quesito	Risposta
	informatico autentico e quindi capace di prestare fede come documento? Il dipendente deve protocollarlo? Deve aggiungergli un'impronta?, Deve firmarlo digitalmente?, Come deve conservarlo e da chi deve essere conservato?	disponga del file delle immagini deve effettuare la protocollazione adottando quanto stabilito nelle vigenti regole tecniche del protocollo informatico. Per quanto concerne la conservazione del file digitale e del responsabile della conservazione valgono le norme e le modalità stabilite nelle regole tecniche sulla conservazione dei documenti digitali. Anche in questo caso la soluzione operativa può essere trovata/organizzata all'interno o all'esterno dell'ente.
6.32	E' possibile che il Responsabile del servizio di protocollo abiliti alla registrazione di protocollo (sia in partenza che in arrivo) anche i colleghi degli altri Uffici, posto che l'ente abbia istituita una sola Area Organizzativa Omogenea	La possibilità o meno di abilitare alla registrazione di protocollo altri colleghi dell'Ente è da ricercare esclusivamente all'interno dell'organizzazione e delle procedure che l'Ente medesimo ha stabilito in materia di protocollazione e gestione documentale, così come pubblicato nel proprio Manuale di gestione del protocollo informatico e gestione documentale.
6.33	Per i documenti definitivi interni trasmessi tra ufficio e ufficio, esiste l'obbligo della protocollazione? La capacità di un sistema di gestione informatica dei documenti di gestire/conservare la cronologia /storicità dei singoli documenti è sufficiente a giustificare la mancata protocollazione?	Le norme e le regole vigenti impongono l'obbligo della protocollazione solo ai documenti scambiati tra AOO diverse, anche appartenenti alla stessa amministrazione. Per i documenti scambiati tra uffici appartenenti alla stessa AOO non esiste tale obbligo; per specifiche esigenze, è possibile creare registri interni che possano tracciare e dare un ordine cronologico a particolari atti (es. delibere).
6.34	E' regolare procedere in data odierna alla registrazione e segnatura di protocollo di documenti ricevuti il giorno prima, registrandoli e segnandoli oggi con la data di ieri, visto che effettivamente sono pervenuti ieri.	Non è regolare perché la data di protocollazione deve attestare la data di ingresso del documento nell'amministrazione destinataria. In certi casi, anche l'ora di ricezione può avere un'importanza capitale come nel caso di domande di concorso, partecipazione a gare pubbliche d'appalto etc.. In caso contrario è come utilizzare la vecchia regola del registro cartaceo in cui venivano creati "i buchi di protocollo". Il registro giornaliero deve essere tassativamente chiuso alla fine della giornata lavorativa e non può quindi essere riaperto il giorno dopo.
6.35	Quale è il termine ultimo per l'avvio del servizio di protocollazione informatica e gestione documentale.	Il termine ultimo è quello stabilito dal TU (DPR 28 dicembre 2000, n. 445) ; il 1° gennaio 2004. Non siamo a conoscenza di proroghe.
6.36	DigitPA ha in programma corsi di formazione e aggiornamento per i Responsabili e gli Addetti del	DigitPA al momento non ha in programma ulteriori sessioni riguardanti il protocollo informatico, oltre a quelli tenuti a suo tempo. Corsi di formazione in materia di gestione



ID	Quesito	Risposta
	protocollo informatico.	documentale e protocollo informatico sono disponibili presso la Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione
6.37	Dopo avere effettuato la registrazione nell'indice delle P.A. il protocollo attualmente in uso, ovvero quello manuale, deve essere obbligatoriamente sostituito con il protocollo informatico? Il codice che viene assegnato alla P.A. a seguito del suo accreditamento all'IPA deve essere obbligatoriamente utilizzato per il protocollo in entrata ed in uscita?	Il protocollo deve essere obbligatoriamente informatico non in seguito alla registrazione all'IPA bensì in virtù dell'art.50 comma 3 del DPR 445/2000; tale obbligo è in vigore a partire dal 1 gennaio 2000 per tutte le pubbliche amministrazioni. Per quanto riguarda il codice dell'IPA non è necessario utilizzarlo nel protocollo; dipende dall'applicazione informatica che lo gestisce.
6.38	I certificati del casellario giudiziale che le amministrazioni richiedono al tribunale per completare i documenti necessari ad una assunzione di personale sono esclusi dalla protocollazione e dalla scansione?	L'esclusione o meno dalla protocollazione è a discrezione dell'amministrazione. Ciò che deve essere sicuramente protocollato è la lettera di trasmissione che porta in allegato i certificati, i quali hanno a loro volta un numero di protocollo del casellario e come tali, ai sensi del punto 5 dell'art.53 del DPR 445/2000, secondo periodo, potrebbero non essere protocollati .
6.39	E' obbligatorio protocollare i vari inviti a convegni, seminari, manifestazioni ?	Ai sensi del comma 5 dell'art.53 del DPR 445/2000, secondo periodo, non esiste un obbligo specifico, in quanto rientra nella sfera di autonomia dell'amministrazione decidere se questa tipologia di documenti debba essere o no protocollata. Nel manuale di gestione vanno comunque indicate tutte le tipologia di documenti che, pur non soggette ad obbligo di legge, l'amministrazione ritiene di volere sottoporre a protocollazione.
6.40	E' possibile che: – un usciere ritiri la posta in sostituzione dell'ufficio di protocollo chiuso? – lo stesso applichi sulla busta la data e l'ora di ricezione? – la protocollazione avvenga il giorno successivo?	Nell'ipotesi che la consegna “in deposito” del documento dall'usciere equivalga all'inserimento del documento nella cassetta postale dell'ente, all'atto della registrazione di protocollo del giorno dopo, in base alle funzionalità del programma di gestione del protocollo, dovrebbe essere possibile inserire anche la data/ora di arrivo (campo note o campi dedicati), distinta da quella di protocollazione. In generale questa prassi rientra nella logica della protocollazione in differita, prevista, soprattutto in caso di ricezione di un numero considerevole di corrispondenza come in caso di concorsi pubblici Il titolare del documento che consegna il documento all'usciere dovrebbe essere informato, o a voce dallo stesso, o, soprattutto attraverso il Manuale di gestione del protocollo, sezione” modalità di ricezione della corrispondenza”, che la data, l'ora ed il numero di registrazione a valere per ogni rapporto con l'Ente sarà quello apposto dall'ufficio di protocollo il primo giorno



ID	Quesito	Risposta
6.41	<p>Se il sistema di protocollazione informatica verifica periodicamente, ogni 30 min, la presenza di messaggi nella casella PEC, è corretto protocollare indistintamente ciò che si trova nella PEC?</p> <p>In ogni caso successivamente alla protocollazione il protocollatore provvederà ad assegnare la posta e l'ufficio interessato provvederà ad avviare i vari procedimenti del caso.</p> <p>Si fa presente che nella casella di posta elettronica certificata arrivano:</p> <ol style="list-style-type: none">1. email da indirizzi non certificati ma con allegato documento firmato digitalmente2. email da indirizzi non certificati ma con allegato documento non firmato digitalmente3. email da indirizzi non certificati senza allegato4. email da indirizzo di posta certificata con allegato documento firmato digitalmente5. email da indirizzo di posta certificata con allegato documento senza firma digitale6. email da indirizzo di posta certificata senza allegato	<p>lavorativo utile.</p> <p>L'eventuale ricevuta che volesse/potesse rilasciare il portiere al titolare del documento non ha nessun valore.</p> <p>Nell'ipotesi che il programma di gestione del protocollo informatico, esegua la protocollazione automatica della corrispondenza presente nella casella di PEC,</p> <p>In relazione a quanto disposto nel primo periodo del comma 5 dell'art. 53 del DPR 28 dicembre 2000, n.445 ed al fatto che la "funzione" della protocollazione è quella di attestare "oggettivamente" l'ingresso e l'uscita di ogni forma di corrispondenza dall'amministrazione, indipendentemente dal contenuto, ad esclusione di quanto previsto nel secondo periodo del su citato comma 5, è possibile eseguire l'esame successivo dei contenuti della corrispondenza a specifiche funzioni interne, centralizzate o distribuite, in base all'organizzazione dell'ente.</p> <p>In alternative se l'amministrazione desidera controllare ciò che è presente nella casella PEC prima di protocollarlo dovrebbe sostituire la protocollazione automatica con una manuale per selezionare ciò che deve o non deve essere protocollato. E anche questo è un fatto organizzativo e non normativo.</p>
6.42	<p>Il numero di repertorio può essere usato anche per le numerazioni dei decreti e/o delle determinazioni?</p>	<p>Il repertorio, come ogni altro registro ad uso interno, purché distinto dal Registro Generale di Protocollo dell'amministrazione, può essere utilizzato per numerare gli atti interni e/o la corrispondenza interna.</p>
6.43	<p>Considerato che, ad oggi non sono disponibili le specifiche tecniche relative alla modalità con cui deve avvenire la "segnatura del protocollo informatico", è possibile adempiere al dettato normativo nel seguente modo?</p>	<p>Sulla base di quanto rappresentato è possibile confermare che le misure adottate sono idonee a rispondere al quadro normativo vigente sul protocollo informatico.</p> <p>In generale l'associazione del documento informatico alla registrazione di protocollo è realizzata attraverso lo stesso registro informatico di protocollo che assolve all'obbligo di persistere nel tempo e in maniera immodificabile (salvo operazioni amministrative di annullamento) le</p>



ID	Quesito	Risposta
	<ul style="list-style-type: none">- caso della documentazione cartacea, in entrata ed uscita, al momento della generazione del numero di protocollo si procede anche alla stampa della segnatura tramite etichetta;- caso del documento informatico, contestualmente alla registrazione del protocollo, si memorizza su di esso l'impronta del documento generata secondo le indicazioni previste nell'art. 17 del DPCM 31 ottobre 2000;- una apposita procedura verifica possibili alterazioni del documento;- previa autorizzazione dal responsabile del protocollo, è possibile effettuare delle modifiche, di cui ne resta traccia (utente, ora e tipo modifica) all'interno del registro di protocollo.	<p>informazioni obbligatorie relative alla registrazione con l'associazione ai documenti che vi si riferiscono.</p>
6.44	<p>Si possono ritenere soddisfatti i requisiti delle norme sulla segnatura di protocollo, implementando all'interno della procedura di protocollazione di un documento (sia esso informatico o cartaceo) la generazione di un file di segnatura (xml) riportante le informazioni minime previste (intestazione, numero registrazione, e data registrazione)?</p> <p>In mancanza di regole tecniche e quindi interpretando il contenuto della norma, è corretto presumere che l'invio di un documento informatico soggetto a protocollazione debba contenere in allegato il file xml. Detta operazione assolverebbe quindi "alla necessita di associare in modo permanente e non modificabile gli elementi della segnatura con il documento informatico" ovviamente, se così fosse, l'applicativo dovrà mantenere traccia di tutti i file xlm associati ai vari protocolli.</p>	<p>Il file xml di segnatura è stato introdotto ai fini dell'interoperabilità tra sistemi di protocollo informatico nello scambio di documenti tra pubbliche amministrazioni. La presenza del file <code>segnatura.xml</code> nel messaggio di posta elettronica certificata di per se non consente di assicurare l'associazione permanente e non modificabile degli elementi della segnatura con il documento informatico, associazione garantita dal registro di protocollo. Piuttosto nel file <code>segnatura.xml</code> sono presenti tutte le informazioni che consentono di risalire alla associazione del documento (informatico) alla segnatura di protocollo.</p> <p>Naturalmente dal punto di vista tecnico è possibile identificare delle soluzioni che consentano di associare in maniera certa e immutabile il documento informatico ai dati di segnatura anche fuori dal contesto del sistema di protocollo. Tali soluzioni sono in relazione alle particolari tecnologie utilizzate e in relazione al tipo di documento informatico, se sottoscritto con firma elettronica o meno.</p> <p>Il nuovo CAD, che in quanto legge primaria definisce gli aspetti di principio, rimanda all'emanazione delle regole tecniche di cui all'art. 71 per la specificazione di tutti gli aspetti più operativi. In attesa di tali regole tecniche allo stato rimangono valide quelle vigenti (peraltro citate nella sua richiesta).</p>



ID	Quesito	Risposta
	La segnatura si applica anche sui documenti informatici in entrata?	La segnatura intesa, come dati obbligatori della registrazione di protocollo, si applica a tutti i documenti sia in ingresso che in uscita dell'amministrazione.
6.45	Il codice identificativo dell'unica Area Organizzativa Omogenea dell'amministrazione utilizzato nel sistema di protocollazione deve coincidere con quello assegnatoci dall'Indice PA al momento dell'iscrizione o può rimanere quello in vigore con il protocollo cartaceo?	Ai sensi dell'articolo 13 del DPCM 31 ottobre 2000, ancora vigente in attesa delle emanande nuove regole tecniche, il codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea da utilizzare dall'amministrazione per la trasmissione/ricezione di documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, deve coincidere con quello che è presente sull'IPA, sia che si tratti di quello proposto dalla stessa amministrazione in sede di iscrizione, sia che si tratti di quello assegnato alla medesima dall'Indice PA in caso di non univocità.
6.46	Nell'attività quotidiana di una amministrazione, può capitare che l'archivista assegni ad un documento, un numero di protocollo informatico in una certa data ma che lo stesso documento venga firmato digitalmente dal dirigente in data successiva. E' ammissibile il caso di non coincidenza delle date del certificato di firma e del protocollo informatico e quale data risulta giuridicamente valida verso i terzi.	La sottoscrizione di un documento amministrativo e la sua registrazione di protocollo sono due momenti dell'iter del documento che assolvono a finalità diverse. La sottoscrizione riguarda la validità dell'atto amministrativo. La registrazione di protocollo invece è regolata ai sensi del TU 445 del 2000 e dalle regole tecniche sul protocollo informatico e certifica l'ingresso o l'uscita del documento dall'Amministrazione. Nel caso specifico dei documenti in uscita la registrazione di protocollo avviene sul documento già formato e già sottoscritto secondo le modalità previste dal particolare procedimento. D'altra parte l'esecuzione corretta dell'operazione di registrazione di protocollo così come definita nel TU 445 e nelle regole tecniche sul protocollo informatico, richiede che la firma o la sottoscrizione del documento sia sempre apposta prima della registrazione stessa. Dal punto di vista del procedimento amministrativo la data "opponibile a terzi" è quella della segnatura di protocollo.
6.47	E' possibile ricevere qualche chiarimento e suggerimento in merito ai seguenti quesiti? 1. Il "Vademecum Modalità di pubblicazione dei documenti nell'Albo online Versione 2011" insiste sul diritto all'oblio. Una rilevazione effettuata su diversi siti web evidenzia che, nella scuola, il diritto all'oblio abbia un campo di applicazione estremamente ristretto. 2. Il citato Vademecum, al punto 10 del capitolo 4, dice "Tutti i documenti inseriti devono essere numerati in ordine cronologico in base alla data e l'ora di	Anche se il campo di applicazione può riguardare alcuni casi, in base al principio di cautela, è opportuno applicare le soluzioni tecniche mirate a riconoscere tale diritto per tutta la sezione del sito che ospita la pubblicità legale. Nel caso in cui si voglia usare un repertorio digitale, è indispensabile la generazione automatica del numero progressivo. In caso contrario si può continuare ad usare momentaneamente un repertorio analogico.



ID	Quesito	Risposta
	<p>inserimento nell'albo pretorio. Il numero progressivo, univoco per anno, deve essere generato in automatico dal sistema e deve essere immodificabile".</p>	
6.48	<p>L'Amministrazione ha ricevuto copie cartacee consistenti in disegni di notevoli dimensioni per l'approvazione di un Piano Attuativo. Dovendo procedere alla redazione informatica della delibera di adozione - che ha tali elaborati grafici quali allegati sostanziali dell'atto deliberativo stesso - nonché alla sottoscrizione con firma digitale, per poi effettuare la pubblicazione all'albo pretorio informatico, risulta da valutare la procedura di gestione degli elaborati presentati.</p> <p>Poiché ad oggi non pare esistere alcuna norma che imponga necessariamente ai privati l'obbligo di presentare istanze in formato elettronico con documenti firmati digitalmente da tutti gli aventi titolo, ma dovendo procedere all'approvazione dei medesimi elaborati grafici presentati mediante atto deliberativo redatto esclusivamente in forma elettronica (e posto che per le notevoli dimensioni gli stessi elaborati grafici non possono neppure essere scansionati ... se non a costi veramente rilevanti), si chiede come l'Amministrazione debba comportarsi.</p>	<p>Il mancato uso del documento informatico non permette di impiegare la PEC (Posta Elettronica Certificata) nell'invio di istanze che prevedono allegati, in quanto questi non possono in nessun caso essere analogici.</p> <p>Inoltre se gli allegati in questione dovessero essere a loro volta (per un parere o altro) inviati ad altra pubblica amministrazione, l'impossibilità di usare la PEC è in contrasto con la normativa riportata nel CAD che obbliga le pubbliche amministrazioni a comunicare attraverso la posta elettronica.</p> <p>Nonostante non esista una norma nazionale che richieda di presentare le istanze attraverso al presentazione di documenti informatici, questa è una procedura inserita in numerosi regolamenti comunali.</p>
6.49	<p>È possibile e legittimo creare più postazioni di arrivo della corrispondenza, stante l'unicità del protocollo? Considerato che l'ente ha più sedi è possibile ricevere la corrispondenza cartacea in più punti distanti tra loro, salva restando la fruibilità della registrazione in rete sul protocollo unico?</p>	<p>La normativa vigente non pone nessun vincolo al numero ed alla ubicazione delle postazioni di protocollazione (in ingresso e in uscita) a condizione di rispettare l'univocità del registro generale di protocollo dell'amministrazione e la tempestività di aggiornamento del medesimo da parte delle postazioni in parola (vincolo di norma soddisfatto al momento in cui tutte le postazioni di protocollazione sono in rete come utenti dell'applicativo di gestione del protocollo informatico)</p>



ID	Quesito	Risposta
6.50	Quale riferimento normativo indica entro quanto tempo dall'arrivo della corrispondenza deve effettuata la necessaria protocollazione ?	Il riferimento normativo concernente l'obbligo di eseguire la registrazione di protocollo della corrispondenza in ingresso e in uscita nel giorno stesso in cui la medesima entra o esce dall'amministrazione è il comma b) del punto 1 dell'art 52 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445, "garantire la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata e in uscita;"
6.51	Le regole relative al Protocollo informatico per gli enti pubblici sono applicabili anche ad enti di diritto privato?	Tutte le pubbliche amministrazioni alle quali si applicano le disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, (cfr. articolo 2 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82). Nei confronti del privato non esistono vincoli od obblighi in materia; pertanto le stesse norme e regole possono essere adottate in tutto, in parte o per niente da un ente di diritto privato, a totale discrezione del medesimo.
6.52	Considerato che la PEC attesta l'invio e la consegna di documenti informatici, certifica l'invio e la ricezione della e-mail e la ricevuta costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione, è necessario ugualmente protocollare (come facciamo attualmente per il cartaceo) il documento inviato da un servizio all'altro di uno stesso ente ? Considerato che il protocollo costituisce elemento di certezza e ha valore giuridico, se non viene eseguita la protocollazione è possibile dimostrare quale è il documento inviato con la e-mail certificata, cioè ci può essere certezza che sia proprio quello il documento che è stato inviato con la PEC all'Ente? Oppure si può solo sapere che è stato inoltrata una e-mail tramite posta certificata e conoscere il momento della consegna e a chi? In sostanza la PEC può sostituire la protocollazione della corrispondenza interna?	<p>Nell'ambito del quadro normativo italiano la posta elettronica certificata è regolata dal:</p> <ul style="list-style-type: none">• DPR 11 febbraio 2005, n. 68 che ne disciplina le modalità di utilizzo non solo nei rapporti con la PA, ma anche tra privati cittadini;• Decreto Ministeriale pubblicato nella G.U. del 15 novembre 2005, n. 266 che contiene le "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata. <p>Inoltre l'articolo 48 del D.lgs. 82/2005 - CAD la descrive nei seguenti termini: «1. La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante la posta elettronica certificata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68. 2. La trasmissione del documento informatico per via telematica, effettuata mediante la posta elettronica certificata, equivale, nei casi consentiti dalla legge, alla notificazione per mezzo della posta. 3. La data e l'ora di trasmissione e di ricezione di un documento informatico trasmesso mediante posta elettronica certificata sono opponibili ai terzi se conformi alle disposizioni di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, ed alle relative regole tecniche.»</p> <p>Pertanto nel quadro normativo italiano la Posta Elettronica Certificata costituisce l'analogo elettronico della posta raccomandata con Avviso di Ricezione, Su tali basi la Posta elettronica certificata si configura come una particolare modalità trasmissiva e in tale senso è un sistema complementare ai sistemi di protocollo ma non può sostituirli.</p>



ID	Quesito	Risposta
6.53	In fase di protocollazione e archiviazione di documenti provenienti da Posta elettronica certificata è necessario protocollare anche la mail, oltre ai documenti ad essa allegati (se ci sono)?	<p>Infatti la PEC non assolve le funzioni di un “Sistema per la gestione informatica dei documenti” di cui il “Protocollo informatico” è a sua volta una componente in particolare ai fini della gestione del Registro di protocollo Ciò emerge chiaramente da una lettura del TU 445 art 52 e 53 che definiscono rispettivamente il sistema di gestione informatica dei documenti e la Registrazione di protocollo. Nella sostanza la PEC non può sostituire la protocollazione della corrispondenza interna</p> <p>La “necessità”, o meno, di protocollare la mail, oltre ai documenti ad essa allegati (se ci sono) è correlata al contenuto del messaggio di mail medesimo.</p> <p>Il comma 1 art.53 del DPR 445/2000 impone di protocollare “ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni”, senza entrare in merito alle modalità operative che ciascuna amministrazione può adottare per eseguire la protocollazione ma che, comunque, devono essere descritte e pubblicate sul manuale di gestione del protocollo informatico dell’amministrazione medesima. .</p> <p>In base alla definizione di “documento amministrativo” di cui al comma 1, lettera a) dell’art1 del su citato decreto (... ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa...) appare evidente che la protocollazione interessa tutto ciò che è utilizzabile ai fini dell'attività amministrativa, intendendo con ciò, in generale e in linea teorica, il documento principale, gli eventuali allegati ed il contenitore del documento, solo se questo contiene e/o riporta informazioni utili ai fini dell'attività amministrativa.</p> <p>Pertanto, in generale e, in linea di principio, stante l’assoluta libertà organizzativa e decisionale dell’amministrazione in indirizzo, se il messaggio di PEC:</p> <ul style="list-style-type: none">• fa solo riferimento ad un documento allegato e questo è autoconsistente (documento principale ed eventuali allegati), allora non appare necessario allegare il messaggio al documento stesso, ovvero, può essere allegato esso stesso al documento, come, per la carta, si allega anche la busta;• è esso stesso documento utile ai fini dell'attività amministrativa, il messaggio stesso dovrà essere necessariamente protocollato.
6.54	Quali sono i punti obbligatori da elencare nel Manuale di gestione del Protocollo? E’ possibile prendere spunto	I punti obbligatori da riportare sul MdG sono quelli indicati nelle regole descritte nel comma 2 dell’art. 5 del DPCM 31 ottobre 2000, peraltro in corso di sostituzione dalle emanande regole



ID	Quesito	Risposta
	da un manuale esistente di un'altra amministrazione (magari tra quelli citati nel sito di DigitPA)?	tecniche di gestione del protocollo informatico.
6.55	Chi garantisce che il Manuale di gestione sia redatto nella maniera corretta? Esiste un ente (forse DigitPA) che certifica la validità.	In termini di ufficialità nessun ente pubblico è deputato ad eseguire controlli formali ed a certificare la conformità dei manuali alle norme. Le regole sopra indicate garantiscono il livello minimo dei contenuti del manuale che devono essere adeguati alle esigenze tecnico-organizzative dell'ente redattore. DigitPA, che provvede alla pubblicazione dei MdG sul proprio sito istituzionale, su esplicita richiesta delle amministrazioni e previo controllo dei medesimi, svolge, in generale, un ruolo di auditor dei MdG solo su esplicita richiesta delle amministrazioni ed il suo parere non è vincolante.
6.56	Quali sono i tempi di approvazione del manuale di gestione del protocollo informatico?	I tempi di approvazione del MdG si articolano in due parti: 1) tempi di approvazione del manuale da parte dei vertici dell'ente titolare del manuale medesimo; 2) tempi di valutazione del manuale da parte di DigitPA (se richiesto) Nel primo caso i tempi sono quelli tecnici necessari alla approvazione del manuale e dell'annesso titolario di classificazione, da parte degli organi collegiali che giuridicamente rappresentano l'ente. Nel secondo caso i tempi sono quelli tecnici connessi con la lettura e la redazione della risposta e delle eventuali osservazioni da parte di DigitPA, stimati indicativamente in due settimane In ogni caso al manuale deve essere data pubblicità nelle forme stabilite dal comma 3 del su citato art. 5 DPCM 31 ottobre 2000 secondo cui " Il manuale di gestione è reso pubblico dalle pubbliche amministrazioni di cui al decreto n. 29/1993 secondo le modalità previste dai singoli ordinamenti. Esso può altresì essere reso accessibile al pubblico per via telematica ovvero su supporto informatico o cartaceo.
6.57	Per iniziare ad usare il "Protocollo Informatico" è necessario attendere l'approvazione del manuale o è possibile iniziare prima?	La risposta al quesito è implicita nel dettato delle lettere c) e d) del comma 1 dell'art 3 del DPCM in parola, rafforzata da quanto indicato nelle lettere a) e b) del sopra richiamato art.5 dello stesso DPCM . In sintesi, prima deve essere nominato in modo formale il Responsabile del servizio di protocollo, poi questo deve curare la predisposizione, sia del titolario di classificazione dei documenti inviati/ricevuti, sia del manuale di gestione il cui contenuto è indicato nella risposta al 1° quesito e dal quale si evidenzia una serie di regole che devono essere adottate dal personale dell'ente e dall'ente medesimo in materia di flussi di lavorazione gestione della sicurezza.



ID	Quesito	Risposta
6.58	Gli aspetti relativi alla sicurezza possono fare riferimento diretto all'eventuale "documento programmatico per la sicurezza" esistente? In caso affermativo, come va verificato che tale documento contenga tutte le parti necessarie al manuale di Gestione del protocollo informatico?	<p>Di conseguenza, per una corretta gestione dl protocollo informatico e della gestione documentale, in sicurezza, l'avvio del servizio dovrebbe essere subordinata alla definizione della Area Organizzativa Omogenea, alla nomina del Responsabile del servizio di protocollo della AOO medesima, alla approvazione, sia del titolare di classificazione, sia del MdG e alla divulgazione/diffusione al personale dell'ente delle regole di trattamento dei documenti descritti nel manuale.</p> <p>Alla luce di quanto stabilito:</p> <ul style="list-style-type: none">• dalla lettera c) del comma 1 dell'art 4 del DPCM in parola, è necessario "predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici", si osserva che deve essere definito qualcosa in più rispetto al contenuto dei DPS previsti dalla tutela dei dati personali;• dagli artt. 7 , 8, 16 e 18 dello stesso DPCM ;• dagli art. 52, 58, 59, 60, lettera d) comma 3 art 61, 62 e 63 della L.445/2000 <p>riteniamo che il citato DPS debba essere integrato con le indicazioni sopra riportate (es politiche di sicurezza) anche in considerazione dei vincoli di sicurezza imposti all'applicativo di protocollo e gestione documentale, alla organizzazione del servizio ancora richiamati nelle norme della citata L. 445/2000.</p>
6.59	I documenti redatti da colleghi per conto dei cittadini (richieste di assistenza, richieste di contributo, di trasporto ecc.), non firmati, devono essere protocollati? Può risultare inutile protocollare un documento che non ha riferimenti temporali e oggettivi dato che la sua rintracciabilità è sicuramente dubbia?.	<p>Premesso che la risposta al primo quesito dovrebbe essere contenuta nel Manuale di gestione del protocollo informatico che l'amministrazione avrà sicuramente predisposto e pubblicato in ottemperanza a quanto stabilito nelle regole tecniche vigenti.</p> <p>Il citato manuale deve riportare infatti "la descrizione del flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione, tra i quali, in particolare, documenti informatici di fatto pervenuti per canali diversi da quelli previsti dall'art. 15 del DPCM 31 ottobre 2000 e nonché fax, raccomandata, assicurata".</p> <p>Nel caso in cui nel citato manuale non sia descritto il caso in questione, oltre a provvedere ad integrare la descrizione di cui sopra con il caso in esame, è necessario contattare il Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, istituito ai sensi dell'art.61 del DPR 28 dicembre 2000, n 445 per conoscere le modalità di trattamento dei documenti non firmati, siano essi interni o esterni.</p> <p>In ogni caso, in base a quanto stabilito dal comma 5 dell'art. 53 del citato DPR 445/2000",</p>



ID	Quesito	Risposta
		<p>sembra evidente che anche i documenti non sottoscritti, debbano essere comunque protocollati dato che, il ruolo dell'ufficio di protocollo è assimilabile a quello di un notaio che attesta l'ingresso e l'uscita di corrispondenza, entrando in merito al contenuto solo per la successiva classificazione e assegnazione interna.</p> <p>Sarà infatti poi compito/responsabilità del responsabile del procedimento giudicare, nella logica del procedimento a cui esso si riferisce, il documento e richiedere all'interessato eventuali altri documenti integrativi, ovvero la sottoscrizione dell'atto.</p> <p>Per quanto attiene infine al secondo quesito si precisa che proprio l'operazione di protocollazione, segnatura e assegnazione del documento, garantisce/sostanzia la sua rintracciabilità.</p>
6.60	<p>Esiste l'obbligo da parte del protocollo generale di un Ente di apporre il timbro rettangolare attestante la data e il n° di protocollo nella copia del documento restante all'utente?</p>	<p>Il quesito trova risposta, in parte nella normativa che regola la gestione del protocollo informatico ed in particolare nelle regole tecniche sul protocollo informatico (cfr DPR 28 dicembre 2000 n 445, e DPCM 31 ottobre 2000 e smi) in cui vengono esplicitati gli obblighi della Pubblica Amministrazione circa la segnatura di protocollo dei documenti in ingresso ed uscita, in parte nella legge 7 Agosto 1990 n. 241 dove vengono affermati i principi nell'esercizio dell'attività amministrativa di economicità, efficienza, imparzialità e di trasparenza del procedimento amministrativo, garantendo la pubblicità degli atti ed il diritto di accesso ai documenti amministrativi.</p> <p>Ciò premesso ed esplicitato l'obbligatorietà da parte dell'Amministrazione circa la registrazione di protocollo della documentazione in ingresso e uscita, che comporta l'apposizione della segnatura di protocollo sul documento oggetto della registrazione secondo le modalità previste nelle citate regole tecniche, le stesse informazioni contenute nella segnatura devono essere riportate nella ricevuta rilasciata all'utente.</p>
6.61	<p>I documenti contenenti dati sensibili (atti giudiziari, relazioni del tribunale dei minori...) possono essere</p>	<p>Si evidenzia al riguardo che ciascuna amministrazione, ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera a) del citato DPCM 31 ottobre 2000 (peraltro in corso di sostituzione dalle nuove, emanande, regole tecniche di gestione del protocollo informatico) ha il compito di predisporre e pubblicare il manuale di gestione del protocollo informatico e della gestione documentale che "descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio".</p> <p>Il flusso documentale indicato per la lavorazione dei documenti in ingresso contenenti dati sensibili (atti giudiziari, relazioni del tribunale dei minori...), evidenziamo che la prassi indicata</p>



ID	Quesito	Risposta
	<p>trattati all'interno dell'amministrazione con la seguente prassi:</p> <ul style="list-style-type: none">- il documento cartaceo viene registrato e scannerizzato nel protocollo riservato e reso visibile al direttore generale, direttore ufficio legale, direttrice distretti, uff. di protocollo.- il documento cartaceo è poi sigillato e consegnato al responsabile del processo amministrativo. <p>Con tale prassi è garantita a sufficienza la riservatezza e la modalità di archiviazione?</p>	<p>per la registrazione di protocollo dovrà essere accompagnata quanto meno dalle seguenti misure:</p> <ul style="list-style-type: none">• la corretta descrizione, nel manuale di gestione di gestione del protocollo informatico, della gestione documentale ed archivistica, che l'amministrazione deve provvedere a predisporre ed a pubblicare nelle forme previste dalla norme e dalle direttive, delle misure di sicurezza previste per l'esecuzione delle operazioni che l'operatore di protocollo deve seguire per scannerizzare e trattare i documenti in parola, ivi comprese misure per la sicurezza della postazione di lavoro;• l'adozione, nei confronti delle figure abilitate al trattamento elettronico e/o cartaceo dei documenti, delle misure minime di sicurezza stabilite nel DLgs. 196/2003 (artt. 31-36) con particolare riferimento all'Allegato B-Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza - del citato Codice,
6.62	<p>Quali atti interni è necessario protocollare?</p> <p>Se la legge parla di atti interni con preminente carattere giuridico-probatorio è corretto protocollare la trasmissione di un verbale relativo ad una Conferenza</p>	<p>Relativamente al quesito concernente la sufficienza o meno della garanzia della riservatezza e della modalità di archiviazione, si fa osservare che gli elementi forniti non consentono una risposta circostanziata in quanto non vengono precisate le modalità di trattamento del documento cartaceo e del corrispondente documento digitale (lavorazione, fascicolazione, conservazione e archiviazione) con particolare riferimento agli obblighi derivanti dal su citato Allegato B-Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza e al piano di classificazione e conservazione dei documenti stabilito dall'ente e alle modalità di gestione dell'archivio, cartaceo e informatico, di deposito e storico, in termini di creazione, accesso, consultazione, conservazione.</p> <p>Relativamente infine alla scannerizzazione o meno dei documenti sensibili riservati protocollati nel protocollo riservato, desideriamo evidenziare che, fatto salve le su citate norme e regole di tutela dei dati personali di cui al DLgs. 196/2003, non sono disponibili indicazioni puntuali afferenti le modalità di conservazione, cartacea o digitale, di questa fattispecie documentale. Ne consegue che la scelta della modalità di "lavorazione/conservazione" dei documenti in parola è un fatto puramente interno; scelta che dovrà comunque tradursi in un processo descritto nel manuale di gestione del protocollo informatico dell'amministrazione.</p> <p>La risposta al quesito risiede nel comma 5 art. 53 della legge 445/2000 - "5. Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli</p>



ID	Quesito	Risposta
	<p>di servizi interna? Una impostazione così generica (atti interni con preminente carattere giuridico-probatorio) sottintende forse una volontà del legislatore di lasciare autonomia di giudizio in merito al problema alle singole AAO?</p>	<p>atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione." Come risulta dal primo capoverso del sopra richiamato comma 5, ciò che impone la registrazione nel registro generale di protocollo dell'amministrazione è la caratteristica di essere un "documento informatico". Pertanto, se il documento in questione, "verbale relativo ad una Conferenza di servizi interna" viene formato, distribuito e conservato con strumenti informatici, ai sensi del primo capoverso del su indicato comma 5, dovrebbe essere protocollato nel registro generale di protocollo dell'amministrazione, anche il documento in parola viene registrato in uno specifico registro interno (anche elettronico).</p> <p>Infatti, se il verbale in parola viene formato, distribuito e conservato con strumenti convenzionali (modalità cartaceo) non dovrebbe essere protocollato nel registro generale di protocollo dell'amministrazione, sia perché cartaceo, sia, perché, immaginiamo, sia registrato in uno specifico registro interno (anche elettronico).</p> <p>In relazione a quanto sopra e in base anche a quanto suggerito nella guida per la redazione del manuale di gestione per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi predisposto da DigitPA, si osserva che gli enti, ai fini della protocollazione di atti interni, informali e formali di rilevanza giuridico-probatoria, hanno adottato soluzioni diverse in base alle diverse esigenze, abitudini, e/o regolamenti interni. Stante quanto sopra l'Amministrazione potrebbe valutare la possibilità di adottare, nel rispetto della legge, una diversa disciplina pertinente alle proprie esigenze descrivendo la medesima nel su citato manuale di gestione di cui tutte le amministrazioni pubbliche dovrebbero essere dotate ai sensi degli articoli 3 e 5 del D.P.C.M. 31.10.2000</p>
6.63	<p>È possibile attivare nel sistema di protocollo utilizzata da due pubbliche amministrazioni distinte un'Area Organizzativa Omogenea in comune, con possibilità di accesso per la consultazione e la protocollazione dei documenti da parte del personale dedicato di entrambe le amministrazioni? A tale AOO sarebbe inoltre attribuita una casella PEC multiutenza, con possibilità di ricezione ed invio e-mail certificate, anche in questo caso, da entrambi gli enti</p>	<p>Le disposizione della sez IV del TU 445 relative al Sistema di gestione informatica dei documenti, indicano che le Aree Organizzative Omogenee devono fare riferimento a singole amministrazioni, ovvero a soggetti giuridicamente definiti. Tale impostazione non suggerisce l'utilizzo di caselle di PEC multiutente utilizzate da amministrazioni diverse.</p> <p>L'esigenza di consultare gli stessi documenti da parte di più soggetti, mantenendo il suddetto vincolo, può essere gestita attraverso l'implementazione di soluzioni tecniche che prevedano la condivisione di documenti originariamente registrati dai singoli soggetti</p>
6.64	<p>Quale procedura deve seguire l'Amministrazione per</p>	<p>L'amministrazione deve inviare via PEC a DigitPA la richiesta di pubblicazione del manuale</p>



ID	Quesito	Risposta
	pubblicare il manuale di gestione del protocollo informatico sul sito di DigitPA?	con allegato il Manuale stesso. Il manuale di gestione verrà pubblicato dopo che DigitPA avrà verificato, con esito positivo, i contenuti del manuale medesimo.
6.65	Dove posso trovare l'elenco aggiornato delle istituzioni che hanno depositato il manuale di gestione del protocollo informatico?	<p>Stante l'obbligo di pubblicazione dei manuali di gestione da parte delle istituzioni pubbliche, la norma lascia ampi spazi circa la modalità di pubblicazione dei medesimi, ivi compresa Internet. Riteniamo pertanto che non esista nessun elenco aggiornato delle istituzioni che hanno depositato il manuale di gestione del protocollo informatico dato che:</p> <ul style="list-style-type: none">- i manuali di gestione del protocollo informatico e gestione documentale pubblicati sul portale di DigitPA sono quelli inviati spontaneamente dalle amministrazioni interessate alla pubblicazione dei medesimi sul sito indicato;- altre amministrazioni hanno pubblicato direttamente su Internet i citati manuali ,- altre lo hanno pubblicato con le modalità previste dai rispettivi ordinamenti .
6.66	Il programma per la gestione del protocollo informatico adottato ai sensi del DPR 445/2000 deve ottenere l'autorizzazione della Soprintendenza ai beni archivistici competente territorialmente? In caso affermativo si chiede di conoscere la normativa di riferimento.	Il programma di gestione del protocollo informatico non deve ottenere l'autorizzazione della Soprintendenza ai beni archivistici territorialmente competente in quanto la gestione dei documenti dal punto di vista archivistico è demandata al servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi secondo quanto disposto dagli articoli 67,68 e 69 del DPR445/2000.
6.67	Perché nel sito di DigitPA non sono disponibili notizie e informazioni riguardanti più prodotti a norma per la gestione del protocollo informatico, l'archiviazione e fascicolazione	DigitPA, in virtù del ruolo svolto, non può e non deve pubblicare nessun elenco di prodotti a norma, né eseguire nessun test di prodotti di mercato né, di conseguenza, rilasciare attestati di conformità.
6.68	I messaggi di posta elettronica debbono essere protocollati?	Coerentemente a quanto stabilito nel comma 5 dell'articolo 53 del DPR 445/2000 tutti i documenti digitali devono essere protocollati. Tale disposizione dovrebbe risultare, peraltro, all'interno del Manuale di gestione del Protocollo informatico dell'ente, predisposto, come da regolamento, dal Responsabile del protocollo informatico.



ID	Quesito	Risposta
6.69	<p>Come si procede all'annullamento di una o più registrazioni di protocollo informatico. In particolare cosa si intende per "... estremi del provvedimento amministrativo di annullamento ...", da indicare nel file Annullamento.xml da inviare alla AOO mittente?</p>	<p>L'operazione di modifica o di annullamento di una registrazione di protocollo è eseguita:</p> <ul style="list-style-type: none">• con le modalità di cui all'articolo 8 delle regole tecniche sul protocollo informatico di cui al DPCM 31/10/2000 peraltro in corso di sostituzione dalle emanande regole tecniche su protocollo informatico,• in particolare, in conformità alle seguenti regole:<ol style="list-style-type: none">a) il tentativo di modifica di una delle informazioni generate, o assegnate, automaticamente dal sistema e registrate in forma non modificabile (numero di protocollo, data della registrazione), determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione;b) le informazioni registrate in forma non modificabile (mittente, destinatario, oggetto) possono essere annullate per correggere errori intercorsi in sede di immissione di dati. In questo caso l'annullamento deve comportare la rinnovazione del campo stesso con i dati corretti e la contestuale memorizzazione, in modo permanente, del valore precedentemente attribuito unitamente alla data, l'ora e all'autore della modifica;c) solo al Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi o a persone da questi incaricate, competono le funzioni di annullamento dei protocollo.• in conformità a quanto previsto dall'amministrazione nel proprio Manuale di Gestione, <p>Il manuale di gestione l'Ente definisce le modalità per l'annullamento di una registrazione di protocollo; annullamento che può avvenire anche attraverso un apposito atto amministrativo (ad esempio: verbale di annullamento) o l'istituzione di un particolare registro (informatico o cartaceo) per le richieste di annullamento delle registrazioni e dei dati obbligatori delle registrazioni .</p> <p>In generale, con il termine "estremi del provvedimento amministrativo" si intendono i riferimenti che individuano univocamente il provvedimento che ha determinato l'annullamento di una registrazione di protocollo(ad esempio: la data ed il numero).</p>



Area tematica: **Gestione documentale – Aspetti tecnici**

ID	Quesito	Risposta
7.1	Cosa è l'impronta di un documento informatico?	La sequenza di simboli binari di lunghezza fissa ottenuta attraverso l'applicazione di una specifica funzione di calcolo alla rappresentazione digitale del documento che garantisce una associazione biunivoca (a meno di eccezioni statisticamente irrilevanti) tra l'impronta stessa ed il documento origine.
7.2	Perché si deve registrare anche l'impronta?	Per tutelare l'integrità del documento medesimo; infatti, una qualsiasi modifica, anche irrilevante, comunque prodotta sul documento originario, genera, con lo stesso algoritmo di calcolo dell'impronta, una sequenza di simboli binari diversa.
7.3	Cosa è la segnatura di protocollo?	<p>La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. La segnatura consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile</p> <p>Le informazioni minime previste sono:</p> <ul style="list-style-type: none">• il progressivo di protocollo, secondo il formato disciplinato all'articolo 57 del DPR 28 dicembre 200 n.445 (testo Unico –TU);• la data di protocollo;• l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'AOO individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4 del TU.
7.4	Come si può applicare, in pratica, la segnatura su un documento cartaceo?	<p>Stante l'obbligo di “segnare” il documento con i dati minimi di registrazione di protocollo, le modalità possono essere diverse in base alla organizzazione ed alla tecnologia messa a disposizione degli operatori di protocollo della AOO; le principali sono:</p> <ul style="list-style-type: none">• trascrizione manuale (a penna) dei dati di segnatura sul documento, facendo uso, o meno, del timbro della AOO;• stampa di etichette autoadesive (trasparenti o opache) con i dati di segnatura e applicazione delle medesime sulla prima pagina del documento;• impiego di scanner che, contestualmente alla scansione della pagina, scrivono sul bordo/i del documento i dati di segnatura (di norma la scrittura viene effettuata sulla prima pagina)
7.5	E' possibile scaricare, gratuitamente, per la nostra	Il programma di gestione documentale presente nel catalogo del riuso di DigitPA, viene reso



ID	Quesito	Risposta
	amministrazione il programma di protocollo informatico e gestione documentale di DigitPA pubblicato sulla banca dati dei programmi riutilizzabili ?	disponibile in riuso a titolo gratuito alle amministrazioni richiedenti ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'Amministrazione Digitale. Al riguardo DigitPA ha pubblicato sul proprio sito la procedura da seguire per richiedere in riuso i programmi informatici pubblicati nel catalogo stesso.
7.6	Considerato che "il numero di protocollo" è progressivo e costituito da almeno sette cifre", la numerazione in argomento deve essere unica per la corrispondenza in ingresso e in uscita, ovvero devono essere utilizzate due progressioni numeriche distinte?	La numerazione è unica per la corrispondenza in ingresso e in uscita.
7.7	Il registro informatico di protocollo prodotto giornalmente e riversato su supporto informatico rimovibile e non riscrivibile deve essere sottoscritto con firma digitale e riferimento temporale?	Il supporto informatico rimovibile e non riscrivibile su cui viene riversato il registro giornaliero di protocollo deve essere sottoscritto con firma digitale e riferimento temporale, coerentemente a quanto stabilito nelle vigenti regole tecniche relative al protocollo informatico ed ai sistemi di conservazione di documenti digitali.
7.8	Per avere un software di gestione del protocollo informatico a norma di legge, è sufficiente richiedere alla software house la conformità al DPR 445/2000?"	È necessario che il software di protocollo informatico e gestione documentale sia conforme anche alle regole tecniche inerenti il protocollo informatico e la gestione documentale.
7.9	Quali sono le modalità operative necessarie a certificare un software per la gestione del protocollo informatico (nucleo minimo)? In caso di indisponibilità di tale certificazione, può essere il produttore dell'applicativo di protocollo a dichiarare sotto la propria responsabilità che il prodotto è "a norma DigitPA"? Oppure sarà la pubblica amministrazione che ne richiederà la validazione e/o la certificazione a DigitPA?	Non esistono modalità operative necessarie a certificare un software per la gestione del protocollo informatico dato che l'attività di certificazione del software, ivi compreso quello di gestione del protocollo informatico, non rientra nei compiti istituzionali assegnati a DigitPA. Una software house può dichiarare solo ed esclusivamente di avere, o meno, a proprio esclusivo giudizio, un prodotto aderente alla norme ed alle regole vigenti in materia di protocollo informatico. Non può dichiarare, a nessun titolo, di aver ricevuto validazioni e/o certificazioni del suo software da parte di DigitPA né, tantomeno, che il software è a norma DigitPA; ogni affermazione diversa risulterà falsa. Anche in caso di richieste avanzate dalle pubbliche amministrazioni di certificazione di prodotti software, sviluppati in proprio o acquisiti sul libero mercato, come già avvenuto in casi precedenti, DigitPA non dà e non ha dato seguito a richieste pervenute in tal senso secondo il principio che " l'attività di certificazione del software non rientra nei compiti istituzionali assegnati DigitPA" come sopra indicato.



ID	Quesito	Risposta
7.10	<p>E' corretto che il software di protocollo provveda automaticamente alla protocollazione della posta elettronica senza che vi sia l'intervento di un operatore se non in fase successiva per lo smistamento all'ufficio di competenza?</p> <p>La mail in questione potrebbe essere protocollata in qualsiasi momento, anche durante la chiusura degli uffici? Secondo la normativa vigente è regolare tale forma di automatismo?</p> <p>L'articolo 3 della la circolare AIPA/CR/28 - ... il messaggio viene protocollato in ingresso dal sistema informatico ricevente..." è da intendersi che i messaggi di posta elettronica certificata possono essere protocollati automaticamente senza un preventivo controllo dell'operatore?</p>	<p>La circolare AIPA richiamata ha proprio lo scopo di rendere possibile (non obbligatorio) la protocollazione automatica, h 24, dei messaggi ricevuti sulle caselle di posta elettronica, sia che si tratti di caselle di posta ordinarie che certificate.</p> <p>Affinché l'operazione di protocollazione informatica possa essere eseguita in modo automatico senza il controllo dell'operatore di protocollo, occorre che, oltre alla disponibilità di un applicativo adeguato, tale modo di protocollare la corrispondenza in ingresso sia esplicitamente riportato nel Manuale di gestione del protocollo informatico dell'ente.</p>
7.11	<p>Quando un pubblica amministrazione riceve qualsiasi tipo corrispondenza l'operatore del protocollo deve compilare il registro di protocollo inserendo una serie di dati/informazioni tra cui il mittente. Ciò detto, nel caso della PEC molte volte in nome indicato nell'indirizzo PEC non corrisponde al titolare della medesima. Di conseguenza, l'operatore del protocollo in che modo deve protocollare le PEC non firmate digitalmente? Deve, per esempio, chiedere al proprio gestore di PEC a chi corrisponde la PEC stessa?</p>	<p>Considerato che l'indicazione del mittente del messaggio inviato per PEC è contenuto nel testo del messaggio medesimo, tant'è che, nel caso di impiego delle funzionalità proprie dell'interoperabilità, l'applicativo estrae ed acquisisce automaticamente dal messaggio, oggetto e mittente, l'operatore del protocollo che deve protocollare i contenuti delle PEC non firmate digitalmente dovrà aprire il messaggio ricevuto, leggere oggetto e mittente e riportarli sui campi del proprio applicativo di protocollazione per eseguire l'operazione di protocollazione.</p>
7.12	<p>Quante caselle di PEC può attivare una amministrazione che ha una sola AOO.</p> <p>E' chiaro che deve essere attivata almeno una PEC, ma è possibile attivare tante PEC quanti sono i servizi?</p>	<p>Per quanto concerne la PEC non ci sono limiti circa il numero di caselle di PEC che una amministrazione può attivare.</p>



ID	Quesito	Risposta
7.13	<p>Quali sono le operazioni che devono essere registrate obbligatoriamente per quanto riguarda il Protocollo Informatico?</p> <p>Tra le operazioni di registrazione richieste è contemplata anche la consultazione delle informazioni (log di lettura e accesso dei dati) premesso che l'operatore sia autorizzato ad accedervi tramite autenticazione?</p> <p>Tra le registrazioni obbligatorie quali rientrano nel nucleo minimo del Protocollo Informatico?</p>	<p>Le operazioni che devono essere registrate obbligatoriamente sono tutte quelle che vengono generate dall'applicativo di protocollo informatico, a partire dai controlli di accesso ed uso dell'applicazione, alla registrazione di protocollo, fino alla tracciatura di tutte le operazioni che comportano accesso a dati/documenti, a modifica, inserimento e cancellazione di dati.</p> <p>Coerentemente con la risposta precedente, deve essere possibile risalire all'utente che ha acceduto alla base dati/documenti e al momento dell'accesso</p> <p>Nel nucleo minimo di protocollo informatico rientrano solo le registrazioni previste dall'art. 53, DPR 28 dicembre 2000 n. 445; "tutte" le altre fanno riferimento alle norme e regolamenti sopra richiamate.</p>
7.14	<p>E vero che secondo la norma nel registro di protocollo per i documenti firmati digitalmente dovrebbe essere memorizzato l'hash (l'impronta che verrà firmata)</p>	<p>L'impronta è il risultato dell'applicazione di una funzione hash su un documento elettronico (nelle regole tecniche viene per esso anche usato il termine "evidenza informatica"), ovvero un'altra "evidenza informatica" di lunghezza fissa che presenta le seguenti caratteristiche :</p> <ul style="list-style-type: none">• Dato un hash è impossibile risalire al documento originario• Non deve essere possibile ottenere lo stesso hash partendo da due documenti diversi• Una piccola modifica al documento originario genera una grande modifica dell' hash. <p>Nell' ambito della "Registrazione di protocollo", effettuata attraverso sistemi di protocollo informatico l'impronta viene indicata, per queste sue caratteristiche, come una delle informazioni di cui è necessaria la memorizzazione ai fini dell'associazione univoca e non modificabile del documento elettronico alla registrazione stessa. Pertanto ai fini del "registro di protocollo" il contesto di riferimento di utilizzo dell'impronta è dato dal sistema informatico di protocollo e gestione documentale e dal registro di protocollo informatico.</p>
7.15	<p>Esiste un software per il protocollo informatico nella pubblica amministrazione, che sia open source.</p>	<p>Si tratta di PAFlow, un software che nasce inizialmente intorno all'anno 2000 da un progetto tra l'allora AIPA (Autorità Informatica nella Pubblica Amministrazione) e la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa per una sperimentazione delle indicazioni fornite dall'AIPA stessa sul protocollo informatico per la realizzazione in ambiente open source del nucleo minimo di protocollo e dell'interoperabilità dei sistemi di protocollo nelle pubbliche amministrazioni.</p> <p>Il sistema in parola è un'applicazione web (basata su piattaforma ZOPE), che consente di effettuare le operazioni di protocollazione e gestione dei flussi documentali.</p> <p>PAFlow è iscritto al catalogo del riuso della Regione Toscana. Il prodotto è rilasciato con una licenza Open Source GNU General Public License v. 2.</p> <p>E' possibile visionare la scheda per il riuso sul sito:</p>



ID	Quesito	Risposta
7.16	E' possibile sostituire il software di protocollo informatico durante il corso dell'anno salvaguardando la numerazione progressiva? In caso affermativo, è necessaria un autorizzazione particolare?	http://www.crcr.unipi.it/catalogo/view_product.php?&id=54 Ulteriori informazioni sul software si trovano sul sito: http://www.paflow.it/ .
7.17	E' possibile far interoperare dei sistemi di protocollo informatico in maniera sincrona, considerato che l'attuale normativa prevede esclusivamente l'utilizzo di posta elettronica (certificata o meno) tramite protocollo SMTP/MIME. Purtroppo tale meccanismo è asincrono e non soddisfa pienamente le esigenze dell'amministrazione. L'ideale sarebbe la possibilità di interoperare tramite web service (classici o tramite porta di dominio a norma SPCoop) per avere protocollazioni automatiche e risposte in tempo reale. Prima di procedere all'eventuale definizione di standard tecnici ed alla successiva realizzazione, chiediamo di conoscere se tale modalità sia prima di tutto legittima e, nel caso lo fosse, se esistono standard nazionali ai quali è possibile fare riferimento.	Limitatamente alla questione tecnica di garantire la progressione della numerazione delle registrazioni di protocollo, riteniamo che sia possibile sostituire il software. Relativamente alla eventuale richiesta di una “autorizzazione particolare”, non disponiamo di elementi utili per fornire una risposta, dato che non è noto chi dovrebbe autorizzare cosa. Nell’ambito della normativa e delle regole vigenti in materia di interoperabilità di sistemi di protocollo informatico (DPCM 31 ottobre 2000, ovvero nuove regole tecniche in corso di emanazione) e cooperazione applicativa (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.) è possibile utilizzare gli strumenti della cooperazione applicativa a condizione che questi siano realizzati in conformità a quanto stabilito nelle “Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema pubblico di connettività”, di cui al DPCM 1 aprile 2008, con particolare riferimento ai servizi di connettività, trasporto ed interoperabilità di base ed ai servizi per l’interoperabilità evoluta e la cooperazione applicativa.
7.18	Le ricevute di "accettazione" e di "consegna" di un messaggio inviato via PEC sono da protocollare o solamente conservare nella casella di posta PEC.	La normativa vigente in materia di PEC non fa nessun riferimento all’obbligo di protocollare o meno le ricevute menzionate, generate e gestite dai sistemi di PEC. Stante la preminente affermazione, l’unico riferimento normativo afferente la protocollazione dei documenti digitali ricevuti, è il comma 5 art. 53 della legge 445/2000- dal quale si evince che tali ricevute dovrebbero essere protocollate a condizione che esse si configurino come documento informatico. Considerato che: <ul style="list-style-type: none">• che, ai sensi della lettera p) del comma 1 dell’art 1, del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82.il



ID	Quesito	Risposta
		<p>documento informatico definito come “la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”</p> <ul style="list-style-type: none">• all’amministrazione viene inviata una copia delle ricevute in parola dato che l’originale informatico delle medesime è generato e conservato dal gestore della PEC,• la “rilevanza” dell’atto è esterna all’amministrazione; <p>si ritiene ragionevole suggerire di non protocollare le ricevute ma di associarle alla registrazione di protocollo del documento trasmesso/ricevuto a cui la ricevuta stessa si riferisce.</p>
7.19	Esiste un elenco ufficiale di fornitori software o di programmi software "certificati" per la gestione del protocollo informatico?	<p>Presso DigitPA non esiste alcun elenco ufficiale di fornitori né tantomeno di programmi certificati. Qualora qualcuno lo affermasse, questa affermazione non corrisponde al vero.</p>
7.20	Qualora il documento cartaceo non abbia spazi liberi dove apporre l'etichetta di segnatura del protocollo, dove si deve apporre?	<p>Stante l’obbligo di “apporre o associare all’originale del documento, in forma permanente non modificabile” i dati di protocollo ai sensi del comma 1 dell’art.55 del DPR 28 dicembre 2000 n 445 TU, anche se il documento non presenta spazi sufficienti ad effettuare la segnatura di protocollo di norma, sulla prima pagina della corrispondenza, l’operazione in parola non è derogabile se non nella forma (posizione o formato).</p> <p>Su tale base si suggerisce di apporre l’etichetta della segnatura di protocollo sul retro della prima pagina e, di conseguenza, di trattare il documento (scansionare l’immagine del documento) con una procedura diversa da quella abitualmente utilizzata per la scansione dei documenti che hanno l’etichetta sulla prima pagina.</p> <p>In alternativa alla proposta sopra indicata, a valere anche nel caso di indisponibilità di spazio sul retro della prima pagina, stante l’obbligo della segnatura del documento protocollato, il suggerimento è quello di trascrivere manualmente i dati della segnatura. Considerato che in questo secondo caso è difficile ricreare il barcode, la fase di scansione del documento deve necessariamente essere eseguita con una procedura distinta da quella abituale che consenta comunque di associare l’immagine del documento alla registrazione di protocollo.</p> <p>In ogni caso le casistiche sopra indicate sono (o devono essere) descritte nel Manuale di gestione del protocollo dell’Amministrazione.</p>
7.21	Esistono documenti legali ai quali non deve essere apposta l'etichetta di segnatura del protocollo per non modificare l'integrità del documento?	<p>L’obbligo primario dettato dal DPR 28 dicembre 2000 n 445 TU è relativo alla registrazione al protocollo degli atti ricevuti e/o inviati ad eccezione di quelli richiamati nel comma 5 dell’art.55 del DPR in parola, secondo periodo. Di conseguenza, anche la segnatura di</p>



ID	Quesito	Risposta
		<p>protocollo è obbligatoria per i documenti protocollati. Pertanto riteniamo che il secondo quesito debba essere interpretato come “esistono documenti legali che possono non essere protocollati ?” Se per documento “legale” si intende il documento amministrativo [comma 1, lettera a) dell’art. 1 su citato DPR - ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell’attività amministrativa], la risposta è no. Di conseguenza, con l’operazione obbligatoria di segnatura di protocollo, viene anche modificata l’integrità “formale” dei documenti</p>
7.22	Per quale motivo le comunicazioni di sollecito di pagamento non devono essere protocollate ?	<p>La risposta è insita nel comma 5 dell’art.55 del DPR secondo periodo, che prevede l’esclusione dall’obbligo della registrazione di protocollo “tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell’amministrazione”.</p>
7.23	La “Chek list sui prodotti di protocollo informatico” pubblicato sul sito di DigitPA risulta datato e non attinente ad una validazione completa di un ipotetico prodotto di gestione del protocollo informatico. Avete maggiori informazioni sulla validità o meno di questo documento?	<p>La “check list” in parola è stata predisposta e pubblicata alla data dell’entrata in vigore della obbligatorietà del protocollo informatico e, come tale, anche alla luce del dettato del Codice dell’amministrazione digitale, si ritiene abbia perso la sua validità in relazione alla revisione delle regole tecniche.</p>
7.24	Il quesito è relativo al disposto del comma 5 dell’articolo 7 delle emanande regole tecniche del protocollo informatico che recita: "Il contenuto del registro informatico di protocollo deve essere riversato su supporti informatici alla fine della giornata lavorativa garantendone l'immodificabilità e deve essere conservato da soggetto diverso dal responsabile della gestione documentale appositamente nominato da ciascuna amministrazione." Fino ad oggi, l'amministrazione ha provveduto a masterizzare giornalmente su DVD il backup del database dedicato al protocollo. La stessa amministrazione ritiene che in seguito un backup giornaliero come sopra rappresentato non sia più realizzabile con un solo supporto, sia per questioni di	<p>Con riguardo alle operazioni di tenuta e conservazione del registro di protocollo informatico, si condividono le osservazioni formulate dall’amministrazione.</p> <p>In particolare la necessità di assicurare la caratteristica di immodificabilità del suddetto registro non può essere semplicemente demandata al supporto fisico utilizzato ma ad un insieme di fattori tra i quali l’elemento principale è dato dalle caratteristiche del sistema di gestione documentale stesso e dai processi implementati.</p> <p>In tale contesto l’uso della firma digitale e la tracciabilità delle operazioni effettuate costituiscono elementi tecnici essenziali per assicurare le caratteristiche richieste per la tenuta e conservazione del registro di protocollo informatico.</p> <p>Comunque, almeno annualmente, deve essere prevista una procedura di conservazione del registro effettuata secondo quanto indicato dalle regole tecniche in materia. Attualmente tali regole sono indicate nella Deliberazione CNIPA n. 11/2004 e prevedono che all’insieme dei documenti da conservare sia apposta da parte del Responsabile della conservazione un</p>



ID	Quesito	Risposta
	<p>spazio da dedicare all'archiviazione degli stessi e sia perché una lettura più attenta del comma sopra citato suggerisce di gestire il backup in maniera diversa. Considerato che:</p> <p>1) l'amministrazione pensa di inserire il backup del protocollo nel sistema di backup specifico per tutti i database ed applicativi, con regole giornaliere che prevedono nel corso del mese salvataggi full, differenziali ed incrementali;</p> <p>2) l'attuale modalità di backup su DVD è scaturita dalla precedente interpretazione della norma e dalla convinzione che i dati giornalmente registrati sul DVD siano immodificabili</p> <p>3) il backup su DVD non garantisce l'immodificabilità delle registrazioni dato che , non essendo stata prevista la firma digitale delle copie effettuate perché la normativa non lo richiede, il DVD potrebbe essere "rifatto" senza problemi.</p> <p>l'immodificabilità" dei dati deve essere garantita dal software per essere rispondente alla normativa per la gestione del protocollo informatico; si ritiene che debba essere lo stesso software con la propria gestione sia a livello RBDMS che di applicativo a garantire la tracciabilità delle operazioni effettuate.</p>	<p>riferimento temporale e la firma digitale.</p>

