



Camera di Commercio  
Bergamo



## **MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE**

**approvato con deliberazione della Giunta camerale n. 78 del 22 settembre 2016**



## Sommario

SEZIONE I - AMBITO DI APPLICAZIONE E DISPOSIZIONI GENERALI .....	2
1.1 Premessa.....	2
1.2 Riferimenti normativi.....	2
1.3 Definizioni .....	2
SEZIONE II - ARTICOLAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA .....	4
2.1 Area Organizzativa Omogenea .....	4
2.2 Il Responsabile della gestione documentale .....	4
2.3 Il servizio per la tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi.....	4
2.4 Unicità del protocollo informatico.....	4
2.5 Il modello organizzativo adottato per la gestione dei documenti.....	5
SEZIONE III - LA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI .....	5
3.1 Formazione dei documenti informatici.....	5
3.2 Il valore probatorio .....	5
SEZIONE IV - DOCUMENTI IN ENTRATA.....	5
4.1 Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica certificata.....	6
4.2 Ricezione di documenti su supporto cartaceo o telefax.....	6
SEZIONE V - DOCUMENTI IN USCITA .....	7
5.1 Trasmissione dei documenti informatici attraverso PEC.....	7
5.2 Trasmissione dei documenti cartacei .....	7
5.3 Trasmissione dei documenti via telefax.....	7
SEZIONE VI - DOCUMENTI INTERNI .....	7
SEZIONE VII - REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI .....	8
7.1 Valenza giuridica della registrazione e tracciatura dei documenti .....	8
7.2 La registrazione dei documenti.....	8
7.3 L'annullamento delle registrazioni di protocollo.....	8
7.4 La modifica dei dati di protocollo .....	9
7.5 Il timbro di protocollo o segnatura .....	9
7.6 Il registro di protocollo .....	9
7.7 Differimento dei termini di registrazione .....	9
7.8 I documenti inerenti le gare d'appalto.....	10
7.9 Documenti a carattere riservato .....	10
7.10 I documenti non soggetti a registrazione di protocollo .....	10
7.11 Il registro di emergenza .....	11
SEZIONE VIII – FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI .....	11
8.1 La formazione e l'identificazione dei fascicoli informatici .....	11
8.2 Classificazione dei documenti e dei fascicoli .....	11
8.3 Richiesta di contributo al procedimento.....	12
SEZIONE IX - ARCHIVIO CARTACEO.....	12
9.1 La tenuta e conservazione dei fascicoli cartacei dell'archivio corrente.....	12
9.2 La gestione dell'archivio .....	12
9.3 Il piano di conservazione dell'archivio .....	12
SEZIONE X - CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	12
SEZIONE XI - SICUREZZA DEL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE .....	12
11.1 Aspetti generali.....	12
11.2 Il Sistema di gestione documentale: descrizione funzionale e tecnica .....	13
11.3 Livelli generali di accesso.....	13
11.4 I ruoli operativi .....	13
11.5 Gestione dell'emergenza .....	13
SEZIONE XII - DISPOSIZIONI FINALI .....	14
ALLEGATI.....	14



## SEZIONE I - AMBITO DI APPLICAZIONE E DISPOSIZIONI GENERALI

### 1.1 Premessa

In ottemperanza a quanto previsto dal DPCM 3 dicembre 2013, recante “Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”, è adottato il presente Manuale di Gestione Documentale (di seguito MdG) per la gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti, e fornisce le regole per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi della Camera di Commercio di Bergamo

Il Manuale è rivolto a tutto il personale dell’Ente e ai soggetti esterni che con esso si relazionano, in quanto fornisce informazioni complete al fine di assicurare la massima efficienza e trasparenza dell’azione amministrativa dell’Ente.

### 1.2 Riferimenti normativi

La normativa di riferimento per la gestione dei documenti informatici all’interno della Pubblica amministrazione è rappresentata da:

- L. 241/1990 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- DPR n. 445/2000 Testo Unico sulla documentazione amministrativa (di seguito TU)
- D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali
- L. 4/2004 Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici
- D.Lgs. 82/2005 Codice dell’Amministrazione digitale (di seguito CAD)
- DPCM 22 luglio 2011 Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche
- DPCM 22 febbraio 2013 Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali
- D.Lgs. 33/2013 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni
- DPCM 3 dicembre 2013 Regole tecniche per il protocollo informatico
- DPCM 3 dicembre 2013 Regole tecniche in materia di sistema di conservazione
- DPCM 13 novembre 2014 Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici.

### 1.3 Definizioni

Ai fini del presente manuale s’intendono:

- **Area Organizzativa Omogenea (AOO)**, insieme di funzioni e di strutture che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell’articolo 50, comma 4, del Testo Unico;
- **Casella istituzionale o Pec istituzionale**, la casella di posta elettronica certificata (PEC) attraverso la quale l’Ente trasmette e riceve i documenti con i soggetti esterni. L’indirizzo di tale casella è riportato nell’indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA);
- **Copia analogica del documento informatico**, documento analogico avente contenuto identico a quello del documento informatico da cui è tratto. La copia analogica di un documento informatico ha la stessa efficacia probatoria dell’originale da cui è tratta se la conformità all’originale in tutte le sue componenti è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato;
- **Dati sensibili**, sono quelli idonei a rivelare l’origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l’adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, politico, filosofico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale;
- **Documento amministrativo**, ogni rappresentazioni, comunque formata, del contenuto di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti o acquisiti dall’Ente o comunque utilizzati ai fini dell’attività amministrativa;
- **Documento analogico**, documento formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (es. documenti cartacei), come le immagini su film (es. pellicole, microfilm) come le magnetizzazioni su nastro (es. cassette e nastri magnetici audio e video) in formato non digitale;
- **Documento informatico**: documento originale informatico contenente dati o informazioni aventi efficacia probatoria, cioè la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (art. 1, comma 1, lett. p del CAD);
- **Documento dematerializzato o digitalizzato**, copia informatica di documento analogico. Le copie su supporto informatico di documenti formati dalla pubblica amministrazione in origine su supporto analogico



ovvero da essa detenuti, hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, degli originali da cui sono tratte, se la loro conformità all'originale è assicurata dal funzionario a ciò delegato, mediante l'utilizzo della firma digitale o di altra firma elettronica qualificata (art. 23 bis del CAD);

- **Fascicolo:** l'unità di base indivisibile di un archivio che raccoglie in un insieme organico i documenti da chiunque formati, in particolare quelli relativi ad un procedimento amministrativo;
- **Firma autografa** è un "segno" che una persona appone in calce alle proprie dichiarazioni con lo scopo di attestare, attraverso la riconoscibilità della grafia, la personale provenienza della dichiarazione stessa;
- **Firma elettronica** è l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica (log identificativi di accesso, indirizzo email) è quindi la forma più debole di firma in ambito informatico, in quanto non prevede meccanismi di autenticazione del firmatario o di integrità del dato/documento firmato;
- **Firma elettronica avanzata** è una firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegato ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati; è una firma elettronica "forte" le cui caratteristiche garantiscono l'identità dell'autore e del documento. Il firmatario non può disconoscere la sottoscrizione se non a querela di falso. I sistemi di firma avanzata non richiedono autorizzazioni preventive;
- **Firma elettronica qualificata** è un particolare tipo di firma elettronica avanzata basato su un certificato "qualificato (che garantisce l'identificazione univoca del titolare, rilasciato da certificatori accreditati) e realizzato mediante un dispositivo sicuro per la generazione della firma che soddisfa particolari requisiti di sicurezza. Le elevate garanzie di sicurezza connesse comportano l'inversione dell'onere della prova, per cui chi intende disconoscere la sottoscrizione di un documento dovrà provare che l'apposizione della firma è riconducibile ad altri e che detta apposizione non è imputabile a sua colpa;
- **Firma digitale** è un particolare tipo di firma elettronica avanzata basato su un certificatore qualificato e su un sistema di doppia chiave crittografica, una pubblica e una privata che, nel loro uso congiunto, servono a garantire e a verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici. Il documento informatico sottoscritto con firma digitale formato nel rispetto delle regole tecniche è riconosciuto valido a tutti gli effetti di legge e soddisfa il requisito della forma scritta, secondo quanto previsto dall'art. 1350 c.c. punti 1-12. Le elevate garanzie di sicurezza connesse comportano l'inversione dell'onere della prova, per cui chi intende disconoscere la sottoscrizione di un documento dovrà provare che l'apposizione della firma è riconducibile ad altri e che detta apposizione non è imputabile a suo colpa;
- **Gestione dei documenti** insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo, alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti formati o acquisiti dall'Ente, conformemente al sistema di classificazione d'archivio adottato;
- **Interoperabile PEC:** casella di posta elettronica certificata abilitata a ricevere e a trasmettere messaggi sia con altre caselle Pec sia con caselle di posta ordinaria;
- **IPA** Indice delle Pubbliche Amministrazioni, è l'archivio ufficiale degli Enti Pubblici e dei Gestori di pubblici servizi italiani. E' realizzato e gestito dall'Agenzia per l'Italia digitale e contiene informazioni dettagliate sugli Enti, sulle strutture organizzative, sulle competenze dei singoli uffici e sui servizi offerti;
- **Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti** documento che, nel contesto del piano generale di sicurezza dell'organizzazione, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti dai possibili rischi nell'ambito dell'Ente;
- **Protocollo** è un servizio obbligatorio negli enti pubblici che ha la funzione di gestire sia in entrata che in uscita dall'organizzazione tutte le scritture e documenti; ha valenza sia certificativa che giuridico-probatoria poiché sul registro di protocollo vengono trascritti progressivamente i documenti e gli atti in entrata e in uscita di un ufficio pubblico, attribuendo certezza ai momenti di arrivo/spedizione degli stessi, sia valenza gestionale, poiché i documenti sono classificati e inseriti nel contesto del procedimento e quindi in relazione con i documenti correlati;
- **Registrazione** è la memorizzazione in modo permanente e immutabile dei dati minimi dei documenti ricevuti/spediti: mittente-destinatario, oggetto, data e nr. di protocollo del documento ricevuto se disponibile. Se il documento deve avere valenza giudicio probatoria è anche protocollato ovvero sono registrati anche i seguenti dati: codice identificativo dell'Ente, codice identificativo dell'area organizzativa omogenea, data di registrazione, numero di protocollo, data di arrivo presso l'Ente solo per il cartaceo;
- **Responsabile del Procedimento (RdP):** la persona fisica incaricata dell'istruzione e degli adempimenti di un procedimento amministrativo e che ne ha la responsabilità formale;
- **Responsabile della gestione documentale (RGD),** ovvero il Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali, nonché degli archivi;
- **Scansione** acquisizione in formato digitale dell'immagine di un documento cartaceo del quale costituisce mera copia;



- **Segnatura di protocollo** l'apposizione o l'associazione all'originale del documento in forma permanente e non modificabile delle informazioni che consentono di identificare/individuare in modo inequivocabile il documento stesso il funzionario che assume su di sé la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un singolo procedimento amministrativo;
- **Titolario di classificazione:** sistema precostituito di schemi di voci gerarchicamente ordinate, individuato sulla base delle competenze dell'Ente, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti, per consentirne la conservazione secondo un ordine logico, che rispecchi storicamente lo sviluppo dell'attività svolta. Il piano di classificazione si suddivide, di norma, in titoli, classi, sottoclassi, categorie e sottocategorie o, più in generale, in voci di I livello, II livello, III livello, etc. Il titolo (o la voce di I livello) individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); le successive partizioni (classi, sottoclassi, etc.) corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero rovesciato;
- **Unità Organizzativa (UO):** un'unità operativa dell'AOO, servizio o ufficio che utilizza i servizi messi a disposizione dal Sistema di gestione documentale.

## SEZIONE II - ARTICOLAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA

### 2.1 Area Organizzativa Omogenea

Ai fini della gestione documentale è individuata un'unica **Area Organizzativa Omogenea denominata "Camera di Commercio di Bergamo"** (di seguito AOO), il cui codice identificativo è AOO1 e il cui indirizzo di posta elettronica certificata istituzionale è [cciaa.bergamo@bg.legalmail.camcom.it](mailto:cciaa.bergamo@bg.legalmail.camcom.it)

L'AOO1 comprende tutte le unità organizzative (UO) ovvero Servizi e Uffici. L'articolazione gerarchica delle UO è individuata nell'Organigramma pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente.

### 2.2 Il Responsabile della gestione documentale

Ai sensi dell'art. 61 c. 2 del TU è individuato nel Segretario Generale il Responsabile della gestione documentale (di seguito RGD), al quale sono assegnati i seguenti compiti:

- proporre il manuale di gestione documentale e relativi aggiornamenti
- proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche per l'adeguamento organizzativo e funzionale dell'amministrazione alle previsioni normative sulla gestione documentale
- predisporre il piano per la sicurezza informatica
- attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- garantire che le operazioni di registrazione di protocollo, classificazione ed indicizzazione dei documenti si svolgano nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente;
- garantire la corretta produzione e la conservazione del registro di protocollo;
- assicurare la conservazione del registro di emergenza;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le operazioni di annullamento.

### 2.3 Il servizio per la tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi

Ai sensi dell'art. 61 comma 1 del TU, all'Ufficio Segreteria è affidato il servizio per la tenuta del protocollo informatico e la gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito Servizio) per l'AOO Camera di Commercio di Bergamo.

Il sistema informatico a supporto del servizio è "**GEDOC – Nuovo sistema di gestione documentale**" (in breve **Gedoc**) realizzato e fornito da InfoCamere S.C.p.A. nell'ambito dei rapporti in essere con l'Amministrazione.

### 2.4 Unicità del protocollo informatico

Il protocollo è unico nell'ambito dell'AOO, così come la numerazione è unica e progressiva senza distinzione fra documenti ricevuti, spediti o interni. Essa si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 all'inizio dell'anno successivo.

Ciascun documento è identificato mediante assegnazione di un unico numero di registrazione e/o protocollo e non è consentita l'attribuzione del medesimo numero ad altri documenti per quanto strettamente correlati tra loro.



Il numero di registrazione e/o protocollo e la data di protocollo sono generati tramite il Sistema di gestione documentale ed assegnati automaticamente a ciascun documento registrato.

Non esistono e non sono ammessi protocolli diversi da quello dell'AOO1.

## **2.5 Il modello organizzativo adottato per la gestione dei documenti**

Per la gestione dei documenti è adottato un modello organizzativo che prevede oltre al servizio per la tenuta del protocollo, la partecipazione attiva di tutte le UO dell'Ente ognuna delle quali è abilitata a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza secondo i ruoli operativi stabiliti per ogni utente che accede al Sistema di gestione documentale.

Il personale ha accesso ai servizi del sistema di gestione documentale con ruoli differenziati a seconda delle funzioni/competenze di ciascuno.

## **SEZIONE III - LA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **3.1 Formazione dei documenti informatici**

L'Ente forma gli originali dei propri documenti secondo le regole tecniche di cui agli artt. 3 e 9 del DPCM 13 novembre 2014 che attua quanto previsto dall'art. 40 del CAD, mediante applicativi di videoscrittura di uso comune o tramite software gestionali sulla base di modelli standard definiti dall'Ente.

I suddetti documenti vengono convertiti automaticamente dal Sistema nel formato PDF/A e sottoscritti con firma digitale rispondendo così alla normativa vigente in tema di conservazione e divenendo documenti informatici originali dei quali è possibile effettuare su diversi tipi di supporto copie e duplicati.

Nel caso di copie analogiche nelle fattispecie e per gli usi consentiti dalla legge, le stesse riporteranno attestazione di conformità al documento originale informatico in tutte le sue componenti, con gli estremi della segnatura di protocollo.

Sono documenti originali informatici anche le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni pervenute alle caselle di posta certificata dell'Ente nonché quelle pervenute su supporto cartaceo e conseguentemente dematerializzate.

### **3.2 Il valore probatorio**

I documenti sottoscritti con firma digitale hanno rilevanza giuridico probatoria e fanno piena prova, fino a querela di falso, della loro provenienza ed autenticità.

I documenti informatici formati dall'Ente sono sottoscritti dal Responsabile del procedimento o Dirigente o altro soggetto competente con firma elettronica digitale conforme alle specifiche del CAD.

Nell'ambito del procedimento, i riscontri formali intermedi (le c.d. "firme istruttorie") ove necessari e/o richiesti, sono sostituiti nel Sistema di gestione documentale dalla tracciatura degli accessi al documento, nel caso di soggetti della stessa UO, ovvero con la funzionalità dei contributi (di cui al punto 8.3) per i soggetti che devono dare un riscontro e appartengono ad altra UO e/o AOO, anche esterne.

## **SEZIONE IV - DOCUMENTI IN ENTRATA**

Per documento in entrata s'intende qualunque documento pervenuto all'Ente, anche se anonimo.

Le comunicazioni da terzi devono pervenire come segue:

- da imprese, professionisti e altre pubbliche amministrazioni: di regola mediante PEC;
- da privati cittadini: di regola mediante PEC nel caso ne siano in possesso (art. 3 bis D.Lgs. 82/2005). In assenza tramite la posta elettronica ordinaria ovvero il servizio postale

Il Servizio protocolla centralmente i documenti nel Sistema di gestione documentale.

Il Servizio assegna i documenti all'UO di competenza, che è incaricata della gestione del procedimento cui il documento è relativo; l'assegnazione può avvenire per conoscenza anche ad altre UO che ne debbano essere informate, anche a cura dell'UO competente.

Nel caso una UO ricevesse un documento non di propria competenza deve tempestivamente inoltrarlo all'UO competente ovvero respingerlo al Servizio, il quale provvederà a nuova assegnazione.



Qualora pervenga un documento di competenza di altro Ente, lo stesso viene inoltrato al medesimo, se possibile, ovvero restituito al mittente.

Gli atti notificati all'Ente da Ufficiali Giudiziari ai sensi degli artt. 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile devono essere tempestivamente inviati al Servizio per la registrazione.

Sono documenti in entrata le comunicazioni di carattere personale trasmesse dai dipendenti dell'Ente al medesimo.

#### **4.1 Ricezione dei documenti informatici attraverso posta elettronica certificata**

La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'Ente è assicurata esclusivamente tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale [cciaa.bergamo@bg.legalmail.camcom.it](mailto:cciaa.bergamo@bg.legalmail.camcom.it)

Effettuate le operazioni di registrazione, i documenti vengono assegnati alle UO competenti.

La notifica al mittente dell'avvenuto recapito del documento informatico è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata in uso all'Ente conformemente agli standard tecnici vigenti.

La PEC di cui sopra, essendo interoperabile, può ricevere comunicazioni e documenti sia da PEC che da caselle di posta elettronica ordinaria; in quest'ultimo caso al mittente non è però garantita alcuna notifica automatica dell'avvenuto recapito che comunque può essere comunicata dall'UO assegnataria dei medesimi.

Sono attive alcune **PEC procedurali** di carattere meramente procedurale non integrate nel Sistema di gestione documentale e non comunicate all'IPA. E' onere di ogni Responsabile del procedimento curare l'inserimento dei documenti ricevuti o trasmessi tramite le suddette PEC in appositi fascicoli creati all'interno del Sistema di gestione documentale, onde garantirne tracciabilità e conservazione.

Le comunicazioni formali pervenute sulle caselle di posta elettronica ordinaria delle UO o su pec procedurali sono trasmesse dalla UO all'indirizzo PEC istituzionale dell'Ente.

#### **4.2 Ricezione di documenti su supporto cartaceo o telefax**

La corrispondenza postale viene consegnata al Servizio nei giorni di apertura dell'Ente.

E' ammessa la consegna diretta ad una UO effettuata da privato cittadino (persona fisica che non ha obbligo di PEC ed è privo di recapiti elettronici). E' comunque possibile indirizzare all'Ufficio Segreteria eventuali soggetti che intendano consegnare corrispondenza a mano.

Tutti i procedimenti amministrativi di competenza dell'Ente sono disciplinati conformemente alle prescrizioni del presente Manuale, vale a dire prevedendo e ammettendo esclusivamente documenti informatici, ferma restando la possibilità per i privati cittadini privi di recapito digitale di presentare documenti cartacei.

Uniche eccezioni sono previste nel caso vi siano norme di carattere speciale che derogano alla regola generale sul documento informatico in originale ed espressamente prevedano documentazione originale cartacea. Per tali casi in deroga la documentazione cartacea viene ricevuta direttamente dalle UO responsabili.

In tali casi e su espressa richiesta del consegnatario la medesima può fotocopiare il documento ed apporvi un timbro di ricevuta. Se viene richiesta ricevuta di protocollo, il richiedente deve essere indirizzato al relativo Servizio che provvederà alle operazioni di registrazione e rilascio di ricevuta.

Il Servizio appone il timbro arrivo su tutta la corrispondenza cartacea in entrata, anche quella ricevuta via telefax, quindi effettua la registrazione del documento; nel rispetto della normativa vigente in tema di tutela della privacy, nel caso in cui pervenga corrispondenza nominativa, viene apposto il timbro arrivo sulla busta che viene inviata chiusa al destinatario, salvo esplicita autorizzazione scritta del medesimo all'apertura di tali buste, e purché non vi siano esplicite indicazioni di riservatezza.

Effettuate le operazioni di registrazione, con conseguente digitalizzazione dei documenti cartacei, questi ultimi vengono trasmessi alla UO competente per l'archiviazione.

L'Ente acquisisce i **documenti analogici** attraverso la copia per immagine su supporto informatico dei medesimi (art. 4 DPCM 13 novembre 2014 Regole tecniche documento informatico).



L'Ufficio Segreteria produce le copie per immagine dei documenti analogici ricevuti mediante le funzionalità di dematerializzazione del Sistema di gestione documentale che garantiscono contenuto e forma identici a quelli del documento analogico. All'atto dell'acquisizione nel Sistema il documento immagine è convertito nel formato standard PDF/A con associata l'attestazione di conformità all'originale; il documento informatico così formato è assegnato alle UO responsabili.

## SEZIONE V - DOCUMENTI IN USCITA

Per documento in uscita s'intende il documento prodotto dall'Ente, formato secondo le indicazioni previste al presente Manuale e con rilevanza giuridico-probatoria, trasmesso a un soggetto terzo (ad altra AOO).

Le comunicazioni verso terzi avvengono come segue:

- *con imprese, professionisti e altre pubbliche amministrazioni*: obbligatoriamente ed esclusivamente mediante PEC; le comunicazioni che non avvengono tramite PEC non hanno valore giuridico. (art. 5 bis D.Lgs. 82/2005 e art. 3 DPCM 22/07/2011); l'utilizzo di posta elettronica ordinaria è ammesso se non sono richieste ricevute di invio e consegna.
- *con privati cittadini*: obbligatoriamente ed esclusivamente mediante PEC nel caso ne siano in possesso (art. 3 bis D.Lgs. 82/2005). In assenza è possibile utilizzare la posta elettronica ordinaria ovvero il servizio postale (posta prioritaria o raccomandata A/R) con generazione di copia analogica conforme del documento originale informatico (art. 3 bis c. 4 bis ter quater, art. 23 ter c. 5 D.Lgs. 82/2005). Non è ammesso l'utilizzo del telefax.

Con altre pubbliche amministrazioni non è ammessa la posta cartacea né l'utilizzo del telefax (artt. 47 e 48 D.Lgs. 82/2005).

### 5.1 Trasmissione dei documenti informatici attraverso PEC

Per i documenti in uscita verso altre PEC, le ricevute di accettazione e consegna generate dal sistema di posta elettronica certificata sono inserite automaticamente nel fascicolo; se la trasmissione avviene verso una casella di posta ordinaria, nel fascicolo verrà inserita la sola ricevuta di accettazione.

Esclusivamente nei casi in cui il Sistema di gestione documentale attesti l'impossibilità di consegnare alla PEC o email ordinaria del destinatario quanto spedito, l'UO responsabile valuta la possibilità di trasmettere copia analogica del documento mediante posta prioritaria o raccomandata A/R.

L'operazione di spedizione di un documento è eseguita all'interno del Sistema di gestione documentale, dopo che l'UO competente completa le operazioni di classificazione, fascicolazione, apposizione della firma digitale da parte del Responsabile del procedimento amministrativo e registrazione di protocollo; la spedizione avviene attraverso la PEC istituzionale.

### 5.2 Trasmissione dei documenti cartacei

Qualora sia indispensabile spedire documenti cartacei mediante il servizio postale, vengono inviate esclusivamente copie analogiche di documenti informatici sui quali è apposta la dicitura che attesta la conformità al documento originale informatico in tutte le sue componenti, con gli estremi della segnatura di protocollo.

Nel caso di spedizioni per raccomandata o altro mezzo e con ricevuta di ritorno, la relativa modulistica viene compilata a cura del Servizio riportando espressamente sulla medesima il numero di protocollo, onde permettere di digitalizzare la ricevuta di avvenuta consegna e inserirla nel fascicolo a cui si riferisce il documento originale informatico.

### 5.3 Trasmissione dei documenti via telefax

L'utilizzo del telefax quale mezzo di spedizione di documenti è da considerarsi eccezionale ed ammissibile nei confronti di soggetti che formalmente chiedono di essere contattati esclusivamente tramite tale mezzo, sempre che non siano soggetti all'obbligo di possedere una PEC.

L'indispensabilità dell'utilizzo di tale mezzo deve essere annotata nella registrazione di protocollo.

## SEZIONE VI - DOCUMENTI INTERNI

Mere comunicazioni di carattere informale possono avvenire mediante l'utilizzo delle email ordinarie di settore/ufficio, senza quindi averne traccia all'interno del Sistema di gestione documentale, salva la possibilità di inserire successivamente nel fascicolo tali documenti.





Nel caso in cui i documenti siano parte di procedimenti amministrativi si rimanda al concetto di contributo di cui al punto 8.3.

## **SEZIONE VII - REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI**

### **7.1 Valenza giuridica della registrazione e tracciatura dei documenti**

Caratteristica di base del Sistema di gestione documentale in uso all'Ente, conformemente alla normativa vigente, è quella di tenere traccia in modo giuridicamente probatorio dei documenti, informatici e non, dell'Ente sia in entrata che in uscita.

La registrazione di protocollo permette all'Ente di certificare l'esistenza di un documento con data certa, il procedimento amministrativo di cui il medesimo è parte e il fascicolo cui viene assegnato, il responsabile del medesimo, l'iter procedurale cui è stato sottoposto e il risultato finale; la registrazione di protocollo e la tracciatura fanno fede sino a querela di falso.

Tutte le operazioni di accesso ai documenti da parte degli utenti dell'Ente a ciò autorizzati sono tracciate.

### **7.2 La registrazione dei documenti**

Ogni documento dell'Ente è individuato da un unico numero di registrazione, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione/ricezione. Tale registrazione è eseguita dal Sistema in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni obbligatorie in più fasi successive.

Le informazioni obbligatorie sono:

- mittente per il documento in arrivo o destinatario per il documento in partenza;
- oggetto del documento;
- data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili.

Tutti i documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, devono essere altresì protocollati identificandone la provenienza/destinazione al fine di assicurare il valore giuridico probatorio del documento.

Il Sistema memorizza in automatico e associa a ogni singolo documento:

- codice identificativo dell'Ente
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea
- data di registrazione
- numero di protocollo
- data di arrivo presso l'Ente, solo per il cartaceo.

Sono accessori gli elementi che assicurano una migliore utilizzazione dei documenti sotto il profilo giuridico, gestionale e archivistico ovvero:

- luogo di provenienza, o di destinazione, del documento
- mezzo di ricezione o di spedizione
- ufficio utente di competenza
- copie per conoscenza
- tipo di documento
- classificazione.

Le operazioni di cui sopra vengono svolte dall'Ufficio Segreteria per i documenti in entrata e dalle UO responsabili per i documenti in uscita.

L'UO provvede anche all'eventuale assegnazione ad altra UO laddove necessario ai fini del procedimento amministrativo in questione sempre che non sia sufficiente la richiesta di contributo di cui al punto 8.3.

### **7.3 L'annullamento delle registrazioni di protocollo**

Le registrazioni di protocollo possono essere annullate esclusivamente dal RGD previa richiesta scritta e motivata del Responsabile del procedimento amministrativo, che viene allegata al protocollo.

Le registrazioni annullate ivi compresi i documenti cui si riferiscono rimangono memorizzate nel Sistema di gestione documentale riportando la motivazione dell'annullamento.



#### 7.4 La modifica dei dati di protocollo

Tutte le informazioni di protocollo, fatta eccezione del numero e della data di protocollo, sono modificabili; ogni correzione viene memorizzata nella traccia del protocollo con le informazioni di data, ora e soggetto che vi ha provveduto.

Conseguentemente tutte le informazioni, una volta immesse nel Sistema di gestione non sono eliminabili.

#### 7.5 Il timbro di protocollo o segnatura

La segnatura di protocollo è l'apposizione al documento informatico, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo univoco.

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'Extensible Markup Language (XML) e compatibili con il Document Type Definition (DTD).

La registrazione e la segnatura costituiscono un'operazione automatica unica e contestuale avente la natura di atto pubblico. Per i documenti cartacei la segnatura avviene mediante l'apposizione di specifico timbro riportante i dati previsti.

Le informazioni minime incluse nella segnatura sono quelle elencate negli articoli 9 e 21 del DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche protocollo informatico", e precisamente:

- codice identificativo dell'Ente
- codice identificativo dell'Area organizzativa omogenea
- codice identificativo del registro di protocollo
- data di protocollo
- numero progressivo di protocollo
- indice di classificazione
- oggetto del documento
- mittente
- destinatario o destinatari.

#### 7.6 Il registro di protocollo

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

Il registro di protocollo è prodotto a tutela delle situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Il RGD, attraverso procedura automatizzata del sistema Gedoc produce quotidianamente il **registro giornaliero di protocollo** e lo trasmette al sistema di conservazione documentale.

Entro il 30 gennaio di ogni anno RGD provvede a trasmettere al sistema di conservazione il **registro annuale di protocollo** con le eventuali modifiche/integrazioni dei registri giornalieri già inviati.

#### 7.7 Differimento dei termini di registrazione

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate nella medesima giornata e comunque non oltre la giornata lavorativa successiva.

Nel caso di temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di registrare i documenti ricevuti nella medesima giornata lavorativa, il RGD può autorizzare il differimento della registrazione di protocollo, fissando comunque un limite di tempo e conferendo valore, nel caso di scadenze predeterminate, alla data di ricezione.

L'autorizzazione deve motivare il differimento dei termini di registrazione, individuare i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause ed il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve comunque essere effettuata.



Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il Responsabile del Servizio deve individuare di volta in volta.

### **7.8 I documenti inerenti le gare d'appalto**

Le offerte inerenti a gare di appalto, qualora non gestite con modalità telematica attraverso le apposite piattaforme informatiche nazionali o regionali, avvengono tramite posta elettronica certificata.

Nei casi residuali ed eccezionali in cui sia ammessa la trasmissione cartacea, le buste riportanti l'indicazione "offerta", "gara d'appalto" o simili, o comunque dalla cui confezione si evince la partecipazione del mittente a una procedura di scelta del terzo contraente, non possono essere aperte dal Servizio.

All'atto della ricezione il Servizio appone sulla busta il timbro arrivo con l'indicazione di data, ora e minuto, dopo di che procede alla registrazione di protocollo della medesima. Immediatamente dopo, la busta viene inviata all'UO responsabile che provvede a conservarla in sicurezza fino alla sua apertura.

Dopo l'apertura delle buste l'UO responsabile procede alla digitalizzazione del contenuto.

### **7.9 Documenti a carattere riservato**

I documenti:

- contenenti dati personali sensibili così come definiti dal D.Lgs. 196 del 2013 ovvero i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale;
- dalla cui diffusione possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- relativi ai procedimenti disciplinari nei confronti del personale dell'Ente;
- altre tipologie individuate dalla normativa vigente.

sono assegnati tenendo conto delle particolari forme di riservatezza e di accesso controllato.

### **7.10 I documenti non soggetti a registrazione di protocollo**

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- a) Le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e 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, la corrispondenza interna ed esterna che non ha, in modo diretto o indiretto, contenuto probatorio o comunque rilevanza amministrativa.
- b) I documenti soggetti ad altre tipologie di registrazione dell'Ente quali: i provvedimenti amministrativi registrati nell'ambito del sistema informativo degli atti amministrativi, gli ordinativi di spesa, i contratti, i mandati e le reversali di pagamento, i registri IVA e il registro delle fatture registrati nel sistema informativo contabile e i seguenti i flussi documentali:

#### **REGISTRO IMPRESE**

- domande di iscrizione, modifica o cancellazione dal Registro delle Imprese (piattaforma SCRIBA);
- richieste di modifiche/integrazioni di istanze inviate agli utenti (piattaforma SCRIBA);
- domande di vidimazione dei libri sociali (piattaforma Nubo);
- richieste rilascio CNS, carte tachigrafiche, business key e dispositivi SISTRI (piattaforma CMS);
- dichiarazioni di fallimento e tutto ciò che attiene alle procedure concorsuali (concordati preventivi e fallimentari, stato di insolvenza, liquidazioni coatte), notifiche di fallimento/procedure concorsuali (piattaforma SCRIBA);
- provvedimenti del Conservatore del Registro delle Imprese in relazione a pratiche pervenute (piattaforma SCRIBA).

#### **REGISTRO DEI PROTESTI CAMBIARI**

- elenco dei protesti consegnato dall'ufficiale levatore;
- istanze di annotazione consegnate dall'ufficiale levatore;
- istanze di cancellazione presentate dal protestato.

#### **REGISTRO DELLE DOMANDE DI BREVETTI E MARCHI**

- domande relative a marchi (anche internazionali);
- domande relative a brevetti (invenzioni, modelli di utilità, modelli ornamentali);
- traduzioni di Brevetto Europeo e traduzioni di rivendicazioni di Brevetto Europeo;



- annotazioni, trascrizioni, scioglimenti di riserva ed istanze varie.

#### **REGISTRO VERBALI DI SANZIONI**

- i verbali di accertamento redatti dall'ufficio Registro delle Imprese sulla piattaforma informatica Proac-Accessa;
- le verifiche metriche sulla piattaforma informatica Eureka.

I verbali di accertamento delle sanzioni e delle ordinanze redatti dall'ufficio Registro Imprese vengono numerati e prodotti con gli applicativi Accessa, Proac e Prosa, e successivamente registrati nel protocollo generale per effettuarne l'invio via PEC, nonché per conservarli insieme a tutti gli atti relativi.

#### **7.11 Il registro di emergenza**

RGD autorizza eccezionalmente lo svolgimento, anche manuale, delle operazioni di registrazione di protocollo su registri di emergenza ogni qualvolta non sia possibile utilizzare il Sistema di gestione documentale.

In condizioni di emergenza si applicano le modalità di registrazione e di recupero dei dati descritte nell'articolo 63 del Testo unico, e precisamente:

- a) Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del Sistema.
- b) Qualora per cause di eccezionale gravità l'impossibilità di utilizzare il Sistema di gestione documentale si prolunghi oltre ventiquattro ore, il Responsabile del Servizio può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.
- c) Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate.
- d) La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del Sistema dell'Area organizzativa omogenea.
- e) Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel Sistema, senza ritardo rispetto al ripristino delle funzionalità del medesimo. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo dal Sistema di gestione documentale, che provvede a mantenere stabilmente la correzione con il numero utilizzato in emergenza.

### **SEZIONE VIII – FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI**

#### **8.1 La formazione e l'identificazione dei fascicoli informatici**

Tutti i documenti registrati nel Sistema di gestione documentale, devono essere classificati e riuniti in fascicoli (raccoglitori degli atti, dei documenti e dei dati del procedimento amministrativo).

L'UO assegnataria del documento provvede all'assegnazione del medesimo ad un fascicolo esistente ovvero alla creazione di un nuovo fascicolo, classificando il medesimo conformemente al Titolare in uso.

Nell'ambito del fascicolo possono essere creati più sottofascicoli.

Per ogni procedimento amministrativo deve essere istituito specifico fascicolo informatico onde permettere la piena e completa tracciatura del procedimento stesso.

Il fascicolo deve essere chiuso dall'UO responsabile a seguito della conclusione del procedimento amministrativo cui si riferisce.

Il fascicolo può anche non corrispondere ad un procedimento amministrativo.

#### **8.2 Classificazione dei documenti e dei fascicoli**

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti e dei fascicoli, secondo un ordinamento logico, in relazione alle competenze, alle funzioni e alle attività dell'Ente, sulla base di quanto indicato nel **Titolario di classificazione** facente parte del piano di conservazione dell'archivio.

Tutti i documenti devono essere classificati, ivi compresi quelli non soggetti a registrazione di protocollo.



### **8.3 Richiesta di contributo al procedimento**

Ogni qualvolta si renda necessario, o anche solamente opportuno, coinvolgere nella gestione di un documento altri soggetti, per ottenere pareri e/o riscontri, il Sistema prevede nell'ambito del relativo fascicolo l'attivazione della richiesta di contributo; questa può essere rivolta sia all'esterno dell'Ente che ad un'UO interna.

I contributi informativi sono comunque da attivare ogni qualvolta sia indispensabile, al fine dell'iter del singolo procedimento amministrativo, richiedere atti endoprocedimentali ai suddetti soggetti (ad esempio visti di conformità e/o regolarità), o comunque atti che si ritengono indispensabili per la completezza del procedimento, e che entrano a far parte del fascicolo.

## **SEZIONE IX - ARCHIVIO CARTACEO**

A seguito del recepimento da parte dell'Ente delle prescrizioni tecniche in tema di protocollo informatico, l'archivio cartaceo continua ad esistere per la documentazione cartacea pregressa all'adozione del nuovo Sistema di gestione documentale.

Laddove sussistano norme di carattere speciale che, in deroga alla regola generale sui documenti informatici, prevedano espressamente la ricezione da parte dell'Ente di documentazione cartacea, la stessa continuerà ad alimentare l'archivio (ad esempio per le procedure di scelta del terzo contraente).

Anche la documentazione cartacea digitalizzata dal Servizio continuerà ad alimentare l'archivio.

### **9.1 La tenuta e conservazione dei fascicoli cartacei dell'archivio corrente**

I fascicoli cartacei dell'archivio corrente di cui all'articolo precedente sono formati a cura dei rispettivi Responsabili del procedimento amministrativo e conservati nelle UO responsabili fino a quando i procedimenti amministrativi cui fanno riferimento non vengono conclusi.

### **9.2 La gestione dell'archivio**

La gestione dell'archivio di deposito, la selezione periodica dei documenti (scarto archivistico), la formazione e gestione dell'archivio storico dell'Ente avviene con le modalità descritte nel piano di conservazione dell'archivio (Massimario).

L'elenco dei documenti da avviare allo scarto archivistico viene periodicamente sottoposto alla validazione dei Dirigenti competenti in base alla materia trattata dai singoli documenti.

L'Ente trasmette l'elenco validato di cui al punto precedente alla Soprintendenza Archivistica regionale al fine di ottenere la prescritta autorizzazione allo scarto.

### **9.3 Il piano di conservazione dell'archivio**

Il piano di conservazione dell'archivio comprende il Titolare di classificazione ed il Massimario di conservazione e di scarto degli atti predisposti da Unioncamere.

Il Titolare è suscettibile di integrazioni qualora venissero assegnate o modificate le competenze dell'Ente.

## **SEZIONE X - CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI**

Per quanto riguarda la conservazione dei documenti informatici di cui al DPCM 3 dicembre 2013 avente ad oggetto "Regole tecniche in materia dei sistemi di conservazione dei documenti" si rinvia allo specifico Manuale di conservazione che l'Ente adotterà.

Lo scarto dei documenti informatici non è pertanto ammesso sino ad adozione del suddetto manuale che lo disciplinerà.

## **SEZIONE XI - SICUREZZA DEL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE**

### **11.1 Aspetti generali**

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate nell'Ente per la formazione dei documenti informatici garantiscono leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

A tale fine i documenti informatici non devono contenere macroistruzioni o codici eseguibili, tali da attivare funzionalità che possano modificarne la struttura o il contenuto.



## 11.2 Il Sistema di gestione documentale: descrizione funzionale e tecnica

Il Sistema di gestione documentale dell'Ente è fornito come servizio dalla società in house InfoCamere.

Le funzionalità di tale Sistema garantiscono ed assicurano il rispetto dei requisiti di immutabilità, riservatezza, integrità, disponibilità e non ripudio. In particolare il Sistema assicura:

- l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti che hanno formato i documenti
- la leggibilità dei documenti nel tempo
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse
- la sottoscrizione dei documenti informatici, ai sensi delle vigenti norme tecniche
- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri
- la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente
- il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del Sistema per ciascun utente o gruppi di utenti
- il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore

## 11.3 Livelli generali di accesso

Il Sistema supporta il modello organizzativo adottato dall'Ente per la gestione dei flussi documentali che prevede la partecipazione attiva di più soggetti, dal Servizio alle singole UO, ognuno dei quali è abilitato a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza, per garantire il necessario livello di riservatezza dei documenti.

Il Sistema consente di differenziare fra i seguenti livelli generali di accesso:

- **Visibilità** l'utente abilitato può visualizzare un documento assegnato all'UO da cui dipende.
- **Inserimento** l'utente abilitato può inserire documenti, dati ed eventualmente provvedere ad una registrazione di protocollo.
- **Modifica** l'utente abilitato può modificare i dati gestionali di una registrazione di documento, con l'esclusione dei dati obbligatori;
- **Annullamento** l'utente abilitato può annullare la registrazione di un documento.

## 11.4 I ruoli operativi

Nel Sistema di gestione documentale i vari profili di abilitazione sono denominati "Ruoli" e sono assegnati agli utenti per svolgere le attività cui sono autorizzati:

- **Dirigente:** Utente che possiede privilegio di firma degli atti in uscita ed ha visibilità totale dei documenti di competenza di una o più UO.
- **Responsabile Servizio:** Utente responsabile della supervisione delle operazioni di Protocollo da qualunque utente effettuate, anche ai fini della produzione del Registro giornaliero di Protocollo e della gestione delle richieste di annullamento.
- **Responsabile Ufficio:** Utente responsabile delle operazioni di gestione documentale di una UO, compresa l'assegnazione dei documenti. Possiede privilegio di firma.
- **Operatore generico:** Utente con tutte le funzionalità tipiche della lavorazione del procedimento amministrativo e che sono a supporto del ciclo di vita del documento quali classificazione, fascicolazione, produzione di nuovi documenti e spedizione di un documento ma non ha privilegio di firma.
- **Protocollatore:** Utente che possiede tutte le funzionalità tipiche della gestione del flusso documentale in entrata quali: protocollazione o registrazione documenti non soggetti a segnatura di protocollo, attivazione e assegnazione workflow e digitalizzazione dei documenti con attestazione di conformità.
- **Operatore email:** Utente che possiede tutte le funzionalità tipiche della gestione del flusso documentale in entrata quali: protocollazione o registrazione documenti non soggetti a segnatura di protocollo, attivazione e assegnazione workflow e digitalizzazione dei documenti con attestazione di conformità, e che ha accesso al flusso in entrata delle caselle PEC istituzionali.

Le definizioni non corrispondono necessariamente ai ruoli organizzativi rivestiti dal personale dell'Ente; ogni utente in funzione della propria funzione/competenza può essere abilitato a più ruoli.

## 11.5 Gestione dell'emergenza

In condizioni di emergenza, l'Ente garantisce la protezione del proprio sistema informativo attraverso le misure preventive e correttive indicate nel Piano per la sicurezza informatica, al fine di evitare, o almeno minimizzare, gli impatti negativi e disservizi nei procedimenti svolti e nei servizi erogati all'utenza.



Qualora l'Ente a causa di guasti o eventi calamitosi non possa accedere al sistema informatico dalle postazioni di lavoro ordinarie, ma il Sistema di gestione documentale sia comunque operativo, dovrà procedere con l'attivazione di un collegamento al medesimo mediante postazione mobile connessa a internet o modalità equivalenti.

Qualora non sia possibile accedere al Sistema con strumenti informatici ovvero il servizio di gestione documentale sia centralmente indisponibile, sarà necessario attivare il registro di emergenza manuale di cui al punto 7.11.

## **SEZIONE XII - DISPOSIZIONI FINALI**

Il presente Manuale viene adottato con deliberazione della Giunta camerale ai sensi dell'art. 3, comma d, del DPCM 3 dicembre 2013 Regole tecniche per il protocollo informatico, su proposta del Segretario Generale.

RGD propone periodicamente aggiornamenti al Manuale di Gestione, che possono riguardare solo una sezione o allegato del Manuale.

Il Manuale di gestione è reso pubblico e quindi consultabile sul sito internet dell'Ente [www.bg.camcom.gov.it](http://www.bg.camcom.gov.it)

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

## **ALLEGATI**

- 1) Titolario di classificazione dei documenti d'archivio delle Camere di Commercio
- 2) Massimario di selezione e scarto delle Camere di Commercio
- 3) Manuale di gestione documentale - GEDOC