

Allegato "A" alla determinazione del S.G. n. 25 del 9 dicembre 2015 composto da n. 37 pagine



Camera di Commercio
Pistoia



CAMERA DI COMMERCIO DI PISTOIA

Manuale di gestione del protocollo informatico - GEDOC

INDICE

Indice generale

1PREMESSE.....	5
1.1Riferimenti normativi.....	5
1.2Glossario.....	6
1.3Approvazione ed aggiornamento del Manuale.....	7
2IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE	9
2.1Aree Organizzative Omogenee.....	9
2.2Il responsabile della gestione documentale.....	9
2.3Il servizio per la tenuta del protocollo informatico	10
2.4La sicurezza del sistema di gestione documentale.....	11
2.5Firme elettroniche.....	12
2.6Posta elettronica ordinaria.....	13
2.7Posta elettronica certificata.....	13
3LA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI.....	14
3.1Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi.....	14
3.2I formati dei documenti informatici.....	15
3.3Sottoscrizione dei documenti informatici.....	15
3.4La gestione dei documenti cartacei.....	16
3.5Copie e duplicati.....	16
4LA TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI.....	17
4.1 Ricezione dei documenti informatici.....	17
4.2 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo.....	17
4.3 Ricezione della posta elettronica ordinaria.....	19
4.4 Ricezione e gestione dei messaggi di posta elettronica certificata.....	19

4.5 Spedizione dei documenti cartacei.....	20
4.6 Spedizione dei documenti informatici.....	20
5LA REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI.....	21
5.1Documenti ricevuti, spediti , interni.....	21
5.2Documenti soggetti a registrazione di protocollo.....	21
5.3Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo.....	21
5.4 Registrazione di protocollo dei documenti.....	22
5.5Segnatura di protocollo.....	23
5.6Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo.....	23
5.7Differimento dei termini di registrazione.....	24
5.8Registro giornaliero di protocollo.....	24
5.9Registro annuale di protocollo.....	24
5.10Registro di emergenza.....	24
6CASI PARTICOLARI.....	26
6.1Documentazione soggetta a registrazione particolare.....	26
6.2Documentazione relativa a gare d'appalto.....	28
6.3Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale.....	28
6.4 Lettere anonime.....	28
6.5Documenti non firmati o con firma illeggibile.....	28
6.6Documentazione di competenza di altre amministrazioni o uffici.....	29
6.7Oggetti plurimi.....	29
6.8Documentazione interna.....	29
7ASSEGNAZIONE E CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....	30
7.1Assegnazione.....	30
7.2Modifica delle assegnazioni.....	31
7.3 Consegna dei documenti cartacei.....	31
7.4Consegna dei documenti informatici.....	31

7.5 Classificazione dei documenti.....	31
8FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI.....	32
8.1 Formazione ed identificazione dei fascicoli.....	32
8.2Processo di formazione dei fascicoli.....	32
8.3Alimentazione dei fascicoli.....	32
8.4Conservazione dei fascicoli.....	33
9SCANSIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI.....	34
9.1Processo di scansione e certificazione di conformità.....	34
10ACCESSO.....	36
10.1Accessibilità al sistema di gestione e livelli di riservatezza.....	36
10.2Accesso esterno.....	36
11DISPOSIZIONI FINALI.....	37

1 Premesse

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”), la Camera di Commercio Industria e Artigianato di Pistoia ha redatto il presente Manuale di Gestione (MdG) con l’obiettivo di descrivere il sistema di gestione dei documenti, anche ai fini della conservazione, e di fornire le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e dei fascicoli.

Il Manuale di gestione è stato predisposto con una duplice finalità: da un lato disciplinare il sistema di gestione documentale dell’Ente e, dall’altro, rappresentare le funzionalità disponibili per tutti gli utenti, interni ed esterni, che interagiscono con la Camera di Commercio.

Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le indicazioni per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti; pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l’ente.

In particolare, il Manuale disciplina:

- le modalità informatiche di formazione degli originali dei documenti dell’amministrazione e la loro gestione;
- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali;
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo o interesse.

Il presente manuale è pubblicato sul sito internet istituzionale della Camera di Commercio, all’interno della Sezione “Amministrazione trasparente” nella sottosezione “Altri Contenuti > Manuale di Gestione documentale”.

1.1 Riferimenti normativi

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

- **CAD:** il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 – Codice dell’Amministrazione Digitale.
- **Legge sul procedimento:** la legge 7 agosto 1990, n. 241 – Legge sul procedimento amministrativo.
- **Codice Privacy:** il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali.
- **Legge sull’accessibilità:** la legge 9 gennaio 2004, n. 4 – Disposizioni per favorire l’accesso dei disabili agli strumenti informatici.

- **Decreto Trasparenza:** il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 – Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- **Testo Unico:** il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
- **Regole tecniche per il protocollo:** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 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”*.
- **Regole tecniche per la conservazione:** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013, recante *“Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell’Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”*;
- **Regole tecniche per il documento informatico:** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014, recante *“Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 -bis, 23 -ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”*.

1.2 Glossario

Ai fini del presente documento si 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.
- **Delegati:** personale dell’ente incaricato formalmente dal RGD per l’espletamento di funzioni previste dal presente Manuale.
- **Documento informatico:** rappresentazione informatica di atti, fatti, dati giuridicamente rilevanti (art. 1 comma 1 lett. p) del CAD)
- **Documento analogico:** rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (art. 1 comma 1 lett. p bis) del CAD)
- **Fascicolo:** l’insieme ordinato dei documenti, che può fare riferimento ad uno stesso affare/procedimento, o ad una stessa materia, o ad una stessa tipologia documentaria, che si forma nel corso delle attività lavorative del soggetto produttore, allo scopo di riunire, ai fini decisionali o informativi, tutti i documenti utili allo svolgimento di tali attività. Nel fascicolo possono essere inseriti documenti diversi (per formato, natura, ecc.) ed è anche possibile la creazione di fascicoli formati da documenti della stessa tipologia e forma raggruppati in base a criteri di natura diversa (cronologici, geografici, ecc.). I fascicoli sono costituiti, in base alle esigenze lavorative, secondo

criteri stabiliti per ciascuna voce del titolario di classificazione al momento della sua elaborazione o del suo aggiornamento.

- **GEDOC – Nuovo sistema di gestione documentale** (Gedoc): sistema informatico utilizzato per la protocollazione dei documenti in ingresso e uscita, la classificazione secondo un Titolario, la fascicolazione e l'archiviazione dei documenti di rilevanza amministrativa.
- **Manuale di Gestione** del protocollo informatico, dei documenti e degli archivi (MdG): strumento che descrive il sistema di gestione informatica dei documenti di cui all'articolo 5 delle regole tecniche del protocollo informatico ai sensi delle regole tecniche per il protocollo informatico D.P.C.M. 3 dicembre 2013.
- **PEC**: Posta Elettronica Certificata.
- **PEO**: Posta Elettronica.
- **Responsabile del Procedimento** (RdP): - il dipendente che assume su di sé la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un singolo procedimento amministrativo.
- **Responsabile della gestione documentale** (RGD), ovvero Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali, nonché degli archivi.
- **Segnatura di protocollo**: apposizione o associazione all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni che consentono di identificare/individuare in modo inequivocabile il documento stesso.
- **Titolario di classificazione**: sistema precostituito di schemi di voci gerarchicamente ordinate, individuato in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'amministrazione, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per consentirne la conservazione secondo un ordine logico. 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)**: ufficio che, per tipologia funzioni e di competenza, presenta esigenze di gestione della documentazione unitarie e coordinate.
- **Vicario**: il dipendente che assume le funzioni e i compiti del Responsabile della gestione documentale nei casi di assenza, vacanza o impedimento di quest'ultimo.

1.3 Approvazione ed aggiornamento del Manuale

Il presente Manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi, redatto a cura del Responsabile della gestione documentale (RGD) è stato adottato con determinazione n. del del Segretario generale della Camera di Commercio di Pistoia ai sensi dell'art. 3, comma d) del DPCM del 3 dicembre 2013 recante "Regole tecniche per il protocollo informatico" .

Il MdG, ai sensi dell'art. 5 comma 1 *“descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi”*.

La prima versione è stata predisposta dal RGD al fine di fornire le indicazioni utili per determinare il modello organizzativo di gestione della documentazione, la definizione del Titolario di classificazione dei documenti e la costituzione dell'archivio informatico unico aziendale.

Il Manuale potrà essere aggiornato ogni qualvolta il RGD lo ritenga opportuno, ad esempio a seguito di:

- modifiche normative o regolamentari sopravvenute;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'operatività dell'ente in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- sostanziali modifiche apportate nell'ambito dell'architettura del sistema e delle singole componenti informatiche utilizzate.

In caso ritenga necessario apportare aggiornamenti, il RGD li propone al Segretario generale fornendo ogni informazione utile all'assunzione della relativa determina. Gli allegati del presente documento possono essere modificati con atto unilaterale del Responsabile della Gestione Documentale; la modifica acquista efficacia al momento della pubblicazione sul sito web dell'amministrazione.

Nel caso di avvicendamento del RGD, il nuovo Responsabile deve prendere visione del manuale di gestione, verificare le regole in esso contenute ed eventualmente modificarle, proponendo aggiornamenti del manuale stesso.

2 Il Sistema di Gestione documentale

2.1 Aree Organizzative Omogenee

L'ente ha scelto di configurarsi, ai fini della gestione documentale, come unica Area Organizzativa Omogenea denominata **Camera di Commercio di Pistoia** (di seguito AOO), composta dall'insieme di unità organizzative articolate come riportato nel "*Funzionigramma*" inserito nel programma GEDOC e di definire, quindi, un unico sistema di gestione documentale e protocollo informatico.

I vantaggi derivanti da tale scelta organizzativa sono i seguenti:

- omogeneità di organizzazione del servizio
- riduzione dei costi di gestione del servizio
- riduzione della frammentazione
- riduzione del numero di registrazioni di protocollo
- maggiore flessibilità del servizio
- indipendenza dalle dinamiche di riorganizzazione aziendale
- standardizzazione (es. Titolare di classificazione unico)
- semplificazione delle operazioni di archiviazione e reperimento dei documenti
- riduzione della ridondanza della documentazione da gestire
- semplificazione dell'iter documentale.

Per la protocollazione dei documenti in entrata si è adottato un modello operativo di tipo centralizzato presso l'Ufficio di protocollo generale. Per la protocollazione dei documenti in uscita si è adottato un modello decentralizzato presso tutte le UO.

2.2 Il responsabile della gestione documentale

La Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Pistoia, nel rispetto della normativa vigente, ha conferito, con un atto n. 13 del 7 maggio 2015 del Segretario Generale, alla dott.ssa Elisabetta Vuono la nomina quale responsabile del "servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi" (Responsabile della gestione documentale).

Al Responsabile, sulla base di quanto previsto dal DPCM 3 dicembre 2013, spetta il compito di:

- predisporre lo schema del Manuale di gestione;

- proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche di cui all'art. 3, comma 1, lettera e) del suddetto DPCM;
- predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni, d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi e con il responsabile del trattamento dei dati personali;
- curare la formazione del personale in materia di gestione documentale e rendere disponibile tutta la documentazione relativa all'uso dell'hardware e software in uso all'ente (es. manuali d'uso).

Per i casi di vacanza, assenza o impedimento del RGD è stato nominato, quale vicario, il dott. Bosi Daniele.

Il Responsabile, per l'esercizio delle proprie funzioni, ha facoltà di nominare i seguenti delegati:

- delegato per la tenuta del protocollo informatico;
- delegato per la gestione dei flussi documentali.

2.3 Il servizio per la tenuta del protocollo informatico

Ai sensi dell'art. 61.1 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445- T.U. delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa - la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Pistoia ha provveduto ad istituire uno specifico ed unitario Servizio per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi e, ai sensi dell'art. 61.2 del suddetto T.U.

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi è istituito nella AOO.

La struttura organizzativa aziendale che ne ha la responsabilità è il Servizio Affari generali e rapporti istituzionali, nell'ambito della quale è stato individuato il Responsabile della gestione documentale.

Il sistema informatico a supporto del servizio è "**GEDOC – Nuovo sistema di gestione documentale**" (in breve **Gedoc**) realizzato e fornito da Infocamere Scpa nell'ambito dei rapporti in essere con l'amministrazione.

Le principali componenti di Gedoc sono:

- **Protocollazione.** È l'insieme delle funzionalità orientate all'operazione di protocollazione e alla gestione dei registri di protocollazione. È possibile protocollare solo mediante acquisizione del documento principale e degli eventuali allegati, nel rispetto della normativa vigente. Al momento della protocollazione, la segnatura viene apposta o associata al documento, in modo non più modificabile.
- **Gestione dei documenti in bozza.** L'applicativo prevede una modalità particolare per gestire la lavorazione dei documenti in bozza di una pratica costituita da un documento principale e dai vari allegati, prima di procedere alla loro protocollazione.

- **Gestione dei flussi di attività.** È l'insieme degli strumenti a disposizione degli utenti e dei responsabili, che, opportunamente applicati a documenti o fascicoli, ne determinano le responsabilità e le disposizioni di lavorazione all'interno delle UO interne all'AOO. In particolare, per ciascun documento o fascicolo è possibile definire, tramite la tipologia di attività assegnata, la lavorazione richiesta al funzionario o all'ufficio.

- **Gestione dei fascicoli.** È l'insieme degli strumenti che permettono la costituzione dell'archivio informatico dei documenti rappresentato dalle aggregazioni di documenti (protocollati e non protocollati) all'interno di fascicoli e raccolte documentali.

- **Firma dei documenti.** Rappresenta la componente di Gedoc realizzata per implementare i requisiti che consentono agli utenti, opportunamente abilitati, di firmare i documenti, sui quali hanno potere di firma. Il Gedoc integra al suo interno strumenti utili ad apporre una firma digitale ai documenti contenuti in una Bozza.

- **Scansione a norma dei documenti cartacei.** È la componente che raggruppa le funzioni, all'interno di Gedoc, utili alla dichiarazione di conformità all'originale per le copie di documenti prodotte da scansione dei documenti originali cartacei. In fase di acquisizione, le copie dei documenti prodotte dallo scanner sono inviate in un'area temporanea, al fine di essere sottoposti alla valutazione di un utente abilitato a dichiararne la conformità all'originale prima di associarli ai corrispondenti numeri di protocollo.

- **Predisposizione di copie cartacee conformi di documenti elettronici (art.3 bis del CAD).** L'art. 3 bis del CAD consente di produrre, a fronte di un documento informatico sottoscritto in originale con firma digitale, una copia cartacea da inviare a cittadini che non siano in possesso di un domicilio digitale. La copia viene predisposta nell'ambito del Gedoc qualora il documento principale oggetto di protocollazione sia stato sottoscritto con firma digitale e contiene le informazioni prescritte dall'articolo 3 bis del CAD;

- **Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC),** che consente lo scambio di documenti informatici con altre pubbliche amministrazioni (in modo da assicurare l'interoperabilità ai sensi delle vigenti regole tecniche), con le imprese e i cittadini. Sono inoltre assicurati i servizi di recupero da Gedoc dei dati di protocollazione, dei documenti/atti inviati e delle ricevute di PEC attestanti l'esito dell'avvenuta comunicazione alla parti interessate.

- **Servizio di conservazione dei documenti informatici,** che consente di archiviare i documenti informatici in modo conforme alla normativa vigente, allo scopo di mantenerne l'integrità, l'autenticità dei documenti e la leggibilità nel tempo. Tale funzionalità viene utilizzata, automaticamente, dopo la produzione del Registro giornaliero di protocollo prodotto dal Gedoc.

2.4 La sicurezza del sistema di gestione documentale

Il Piano della Sicurezza informatica relativo alla formazione, gestione, trasmissione, interscambio e archiviazione elettronica dei documenti, in quanto parte del più ampio Piano di Sicurezza Informatica del Sistema Informativo della Camera di Commercio, viene predisposto ed aggiornato annualmente dall'ente.

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattati dalla AOO siano resi disponibili, integri e riservati;

- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

Le misure di sicurezza specifiche adottate dal sistema di gestione documentale sono riportate in un apposito allegato al presente documento.

Le misure di sicurezza garantiscono che:

- le informazioni e i dati siano disponibili, integri e protetti secondo il loro livello di riservatezza;
- per i documenti e i fascicoli informatici sia assicurata l'autenticità, la non ripudiabilità, la validità temporale e l'estensione della validità temporale;
- gli atti, i documenti e i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base all'evoluzione tecnologica, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta e della gestione.

Le misure generali tecniche e organizzative inerenti alla gestione documentale sono le seguenti:

- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente del sistema di una credenziale di identificazione interna (utente), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di accesso;
- cambio delle password con frequenza trimestrale;
- gestione del servizio con particolare riferimento sia all'esecuzione e alla gestione delle copie di back-up dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- tracciamento delle attività nel file di log del sistema.

2.5 Firme elettroniche

La Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Pistoia fornisce la firma digitale ai soggetti da essa delegati a rappresentarla per l'espletamento delle attività istituzionali, per quelle relative ai processi, funzioni e atti amministrativi, nonché per le attività connesse all'attuazione della normativa relativa alla gestione dei documenti informatici.

La firma digitale è assegnata al Presidente, al Segretario generale, ai Capi Servizio e ai responsabili di procedimento. Per tutti gli altri dipendenti le assegnazioni avvengono su richiesta dell'interessato in base ad esigenze specifiche lavorative ed il processo è regolamentato da procedura interna.

Vengono utilizzati sia il formato CADES che il formato PAdES.

2.6 Posta elettronica ordinaria

Il servizio di posta elettronica è disponibile per tutti gli utenti dell'ente che vengono dotati di una casella di posta elettronica alla quale accedono utilizzando il proprio account utente di dominio (con relativa login e password). Per i dipendenti, l'indirizzo di posta elettronica è costituito dall'account utente di dominio con l'aggiunta del suffisso **pt.camcom**. Inoltre vengono utilizzate delle caselle di servizio funzionali all'attività lavorativa delle singole strutture.

2.7 Posta elettronica certificata

L'ente utilizza la PEC quale sistema gestionale e di comunicazione, ai sensi della normativa vigente, in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili a terzi ad ogni effetto di legge.

La casella PEC istituzionale della AOO è **cciaa.pistoia@pt.legalmail.camcom.it** utilizzabile sia per la trasmissione che per la ricezione di documenti ed integrata nel sistema di gestione documentale e protocollo informatico (Gedoc).

In ricezione e in trasmissione la casella è configurata sia per la comunicazione con indirizzi PEC, per i quali si riceveranno le ricevute di accettazione/consegna, sia con indirizzi di PEO, per i quali non si riceverà la ricevuta di consegna.

Sono attive, inoltre, altre caselle di PEC create esclusivamente per flussi documentali specifici:

registro.impres@pt.legalmail.camcom.it per rapporti tra Registro imprese e Tribunale

camcompistoia@pec.it per invio di solleciti relativi al diritto annuale

camcompistoia_news@pec.it per invio massivo di comunicazioni.

Mentre la prima casella pec confluisce nel protocollo personale del Registro imprese, le altre due non sono collegate a nessuna forma di catalogazione e vengono usate in modo preminente per l'invio in uscita massivo.

3 La formazione dei documenti

3.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

La CCIAA forma gli originali dei propri atti come documenti informatici ai sensi dell'art. 40, comma 1, Codice dell'Amministrazione Digitale (e delle Regole tecniche sul documento informatico).

In particolare, i documenti informatici sono formati secondo le seguenti principali modalità:

redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software, in particolare sono in dotazione gli strumenti della suite Office – Acrobat – Open Office – PDF Creator.

acquisizione per via telematica o su supporto informatico di documenti informatici

acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico,

acquisizione della copia informatica di un documento analogico,

registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari,

generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

In particolare, riguardo la prima modalità sono previsti dei modelli di riferimento per la redazione della documentazione, resi disponibili ai dipendenti, che stabiliscono il "layout" (compreso i font). L'utilizzo dei modelli di riferimento e il rispetto di apposite linee guida aziendali assicurano la formazione dei documenti prodotti dall'amministrazione in conformità alla normativa in materia di accessibilità (Legge n. 4/2004 e relative disposizioni di attuazione).

All'atto del caricamento del documento nel sistema di gestione documentale è previsto l'inserimento almeno di un set minimo di metadati richiesti obbligatoriamente dal sistema.

Il sistema Gedoc, le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento nell'ambito dell'AOO;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo.

I documenti dell'AOO sono prodotti con l'ausilio di applicativi che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

Gli originali devono inoltre riportare, ove disponibili, le seguenti informazioni:

- logo e denominazione completa dell'amministrazione;
- indicazione dell'UO mittente;
- data del documento;
- dati del destinatario o dei destinatari (recapito di posta elettronica certificata o ordinaria, recapito fisico);

- numero di riferimento a un procedimento/fascicolo;
- oggetto del documento;
- testo del documento;
- numero e descrizione degli eventuali allegati;
- dati dell'Ente (indirizzo completo, numeri di telefono, indirizzi PEC e PEO a cui indirizzare risposta);

Sono incaricati della verifica della presenza delle seguenti informazioni:

- a) il personale coinvolto nella redazione del documento;
- b) il personale addetto alle funzioni di protocollo;
- c) il RGD e i suoi delegati.

3.2 I formati dei documenti informatici

Le tipologie di formato principali adottate e gestite nel sistema dell'Ente sono:

- Testi/documenti : PDF, PDF/A, ODT, DOC, DOCX,
- Documenti con firma digitale : PDF/A, PDF, P7M
- Calcolo : ODS, XLS, XLSX
- Immagini : JPG, TIF
- E-mail : EML, SMTP/MIME
- Dati strutturati : CSV, XML (con relativi file interpretativi)

In particolare, laddove possibile:

- per la creazione e formazione dei documenti nell'AOO si usano i formati DOCX, ODT, DOC, PDF, PDF/A;
- salvo diversamente richiesto, agli utenti viene richiesto l'invio di documenti in PDF/A.

Nell'ambito dei formati dei file trattati non sono ammessi codici integrati quali le cd. "macro" o cifrature dei contenuti, soprattutto per le finalità di conservazione digitale.

I modelli della documentazione aziendale sono predisposti già in formato accessibile. Inoltre all'interno sono riportate le indicazioni da seguire per rendere il documento finale conforme ai requisiti di accessibilità.

3.3 Sottoscrizione dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti o ricevuti dalla Camera che richiedono la sottoscrizione elettronica a valore legale verranno sottoscritti con firma digitale. Le firme digitali adottate dall'ente sono sia di formato CADES che PAdES.

I documenti che vanno sottoscritti con firma digitale devono essere prodotti prima della firma nei formati standard PDF-A, le cui caratteristiche tecniche trovano corrispondenza nei requisiti sul formato definite dalle regole tecniche in materia di conservazione.

La data riportata sul documento deve essere coerente con quella dei metadati del documento, della firma digitale e del protocollo informatico.

Nel caso di documenti per i quali sia necessaria una data certa e opponibile a terzi, in particolare per i contratti, si renderà necessaria l'apposizione di marca temporale al momento della sottoscrizione.

3.4 La gestione dei documenti cartacei

In ottemperanza alle disposizioni del CAD, l'amministrazione gestisce i documenti analogici solo laddove risulti indispensabile nei rapporti con i soggetti privati che non siano in possesso di un domicilio digitale.

I documenti analogici acquisiti con le modalità tradizionali (consegna allo sportello, ricezione via posta o fax) devono essere digitalizzati ed inseriti all'interno del fascicolo cui si riferiscono ai sensi del presente Manuale.

3.5 Copie e duplicati

Le copie e duplicati di documenti possono essere prodotti secondo le seguenti fattispecie:

- a) copie informatiche di originali analogici: consistenti nella scansione di ogni singola unità documentale pervenuta in via analogica. Il documento così acquisito dovrà essere certificato conforme all'originale.
- b) copie analogiche di originali informatici: stampa dei documenti informatici da inviare ai cittadini sprovvisti di domicilio digitale con l'indicazione del nominativo del soggetto che ha formato il documento, ai sensi dell'art. 3, d. lgs. n. 39/1993.
- c) duplicati informatici: prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

Per quanto riguarda il punto a) i documenti così formati possono essere archiviati e gestiti nel sistema di "gestione documentale e protocollo informatico – Gedoc". La certificazione di conformità verrà effettuata dal delegato individuato dal RGD in fase di archiviazione della copia informatica del documento analogico all'interno del fascicolo di pertinenza. Il documento acquisito tramite scanner e la dichiarazione di conformità allegata saranno sottoscritti digitalmente dal delegato.

Per quanto riguarda il punto b) attualmente il sistema di "gestione documentale e protocollo informatico – Gedoc" genera la copia PDF con timbratura di protocollo prodotta ai sensi dell'art. 3 bis del CAD.

4 La trasmissione dei documenti

I documenti in base allo stato di trasmissione si distinguono in:

Documento in ingresso (mittente esterno e destinatario interno), si intende un documento acquisito dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni e proveniente da un diverso soggetto pubblico o privato;

Documento in uscita (mittente interno e destinatario esterno), si intende un documento prodotto dalle UO interne dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni, che ha rilevanza informativa e/o giuridico-probatoria e indirizzato a un diverso soggetto pubblico o privato;

Documento interno si intende un documento prodotto e scambiato internamente (il mittente e il destinatario sono interni) che viene trattato come un qualsiasi altro documento in entrata o in uscita a seconda della sua "consistenza" cartacea o informatica.

4.1 Ricezione dei documenti informatici

Un documento informatico in ingresso può essere ricevuto in diversi modi:

- a mezzo posta elettronica certificata
- a mezzo cooperazione applicativa
- a mezzo posta elettronica ordinaria

L'amministrazione assicura l'accettazione dei documenti informatici inviati ai suoi uffici tramite i suddetti mezzi quando prodotti in uno dei formati riportati nel presente Manuale.

In tutti gli altri casi, laddove il documento inviato o consegnato all'amministrazione sia prodotto in formati tali da non consentirne una corretta gestione, ne verrà data comunicazione al mittente richiedendo contestualmente la ripetizione dell'invio in uno dei formati indicati nell'elenco o in altro formato concordato. In ogni caso i documenti elettronici inviati o consegnati dovranno essere privi di elementi attivi, tra cui macro e campi variabili.

L'aggiornamento dell'elenco dei formati dei documenti elettronici – da pubblicarsi anche sul sito istituzionale dell'amministrazione nella Sezione Modulistica - è curato dal Responsabile della Gestione Documentale.

4.2 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono arrivare in CCIAA attraverso:

- servizio postale (posta ordinaria, prioritaria, raccomandata, telegrammi);
- corrieri commerciali e società di recapito convenzionate;
- consegna diretta "brevi manu" .

L'accettazione della corrispondenza, recapitata in una delle modalità sopra indicate, avviene, di norma, per tutti i giorni lavorativi.

Le unità che ricevono i documenti in arrivo sono:

- l'Ufficio Protocollo;
- altri uffici che ricevano a mano documentazione e a fine giornata la portano al protocollo per la protocollazione:

Servizio Armonizzazione del Mercato:

- Domande di mediazione, Accettazioni procedure di mediazione e Accettazione incarichi mediatori
- Domande di arbitrato, adesioni ad arbitrato e memorie varie
- Istanze Ruolo Periti ed esperti
- Istanze rilascio carte tachigrafiche
- Istanze cancellazione protesti
- Richiesta intervento funzionario camerale per concorsi a premio
- Richiesta pagamento contributo sportelli consumatori/condominio
- Richieste di verifica metrica
- Istanze assegnazione marchio identificazione metalli preziosi
- Richieste conio punzoni orafi
- Istanze assegnazione e rinnovo autorizzazioni ad operare sui tachigrafi digitali
- richieste di indagine protesti che pervengono dalle autorità (Guardia di Finanza, Comando di Polizia Giudiziaria, Ordine Dott. Commercialisti ed esperti contabili)

Servizio Promozione economica:

- Domande partecipazione a iniziative varie
- domande di partecipazione a Immagine Italia
- Mud cartaceo

Servizio Risorse Umane

- rendicontazione giornali
- le attestazioni/dichiarazioni per usufruire di permessi retribuiti.

Servizio Registro Imprese

- richieste copie atti e bilanci
- richieste di accesso agli atti
- domande di esame mediatori
- richieste provenienti da qualche autorità o corpo militare (v. guardia di finanza).

In caso di necessità, il personale abilitato può procedere all'accettazione di specifici documenti anche al di fuori delle fasce orarie sopra indicate.

Il personale addetto al Protocollo tratta la corrispondenza secondo i seguenti tre raggruppamenti:

Tipologia di corrispondenza	Trattamento
Corrispondenza indirizzata direttamente a Presidente e Segretario Generale	- la busta viene aperta - viene protocollata - è trasmessa ai destinatari
Corrispondenza indirizzata ai componenti Giunta e Consiglio	- la busta viene inviata immediatamente al destinatario
Corrispondenza riportante la dicitura “Riservato” o “Personale” o corrispondenza valutata come tale	- se l'indirizzo è specificamente la CCIAA di Pistoia, la busta viene consegnata al Segretario generale che ne prende visione e la consegna all'ufficio protocollo - la busta è aperta - è trasmessa all'interessato
Corrispondenza indirizzata ad Organismi che hanno la sede presso la Camera di Commercio	- la corrispondenza non viene aperta ed è inserita in una casella fisica situata presso l'ufficio protocollo e intestata alla società che provvede in maniera periodica a ritirarla. In caso di posta urgente (telegrammi, A/R) l'ufficio provvede ad avvertire
Corrispondenza che non rientra nei due casi Precedenti	- la busta è aperta - si procede all'assegnazione

Eventuali fax che arrivassero dall'esterno, anche da Pubbliche Amministrazioni, verranno protocollati, se leggibili e se è presente nel documento il mittente e la registrazione di protocollo in uscita del mittente. Ma – in base all'art. 47 Codice Amministrazione Digitale - la trasmissione a mezzo fax tra Pubbliche Amministrazioni non è ammessa, a tal proposito la CCIAA di Pistoia nelle comunicazioni di risposta farà presente che le successive comunicazioni dovranno pervenire tramite PEC.

4.3 Ricezione della posta elettronica ordinaria

Nel caso in cui – eccezionalmente – sulle caselle di posta elettronica del personale o delle strutture vengano trasmessi messaggi e documenti che devono essere protocollati, gli utenti dovranno stampare il documento allegato alla mail, comprensivo della prima pagina che ne attesti la provenienza, e portarlo all'ufficio protocollo che procederà all'inserimento in GEDOC come documento cartaceo.

4.4 Ricezione e gestione dei messaggi di posta elettronica certificata

Quando i documenti informatici pervengono all'indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata, gli addetti al protocollo procedono alla registrazione.

Il sistema Gedoc assicura l'automatica verifica di ricezione di eventuali nuovi messaggi di posta elettronica certificata. L'accesso alla casella PEC può essere effettuato con frequenza maggiore in caso di particolari circostanze (es. nei giorni antecedenti alla scadenza del termine per la presentazione di domande di partecipazione a bandi o avvisi, nel caso di scadenze fiscali, ecc.).

In ogni caso il RGD e i suoi delegati rispondono che la casella istituzionale non raggiunga mai i limiti di capienza indicati dal fornitore della stessa.

Nel caso in cui venga recapitato per errore una comunicazione non di competenza dell'amministrazione, l'addetto al protocollo trasmette un messaggio al mittente, fornendo - laddove possibile - l'indicazione della pubblica amministrazione a cui indirizzare correttamente la comunicazione.

Oltre alla casella di posta elettronica certificata istituzionale, sono state attivate ulteriori caselle PEC indicate nel presente Manuale.

Qualora i messaggi ricevuti a tali indirizzi non siano gestiti in automatico, gli stessi sono resi disponibili agli operatori del protocollo che provvedono a completare le operazioni di protocollazione e assegnazione alla UO competente.

4.5 Spedizione dei documenti cartacei

I documenti cartacei, ottenuti mediante l'operazione di copia analogica di originale informatico ai sensi dell'art. 23 del CAD, sono inviati per mezzo della posta tradizionale.

Nel caso in cui sia necessario nel corso dell'attività di sportello, gli operatori possono procedere alla consegna a mano di copia analogica dell'originale informatico ai cittadini sprovvisti di domicilio digitale.

In ogni caso, all'interno del sistema Gedoc, l'operatore deve indicare le modalità di spedizione/consegna del documento all'utente.

4.6 Spedizione dei documenti informatici

Un documento informatico in uscita può essere trasmesso in diversi modi:

- a mezzo posta elettronica certificata
- a mezzo PEO
- nei casi in cui non sia possibile la trasmissione telematica, verrà inviato per posta convenzionale o corriere.

Il documento informatico principale viene protocollato in uscita dagli uffici di competenza e spedito tramite l'applicativo di protocollo insieme agli allegati utilizzando le stesse caselle di PEC abilitate alla ricezione e associate ai singoli registri informatici attualmente in uso.

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è il vettore privilegiato di relazioni con l'esterno; pertanto, nel caso in cui il destinatario disponga di una casella PEC risultante da pubblici elenchi (IPA, INI-PEC e Registro imprese consultabili attraverso Gedoc), ovvero accessibile alla pubblica amministrazione, ogni comunicazione formale al soggetto stesso è veicolata tramite tale casella.

Se il destinatario non è ancora dotato di caselle di PEC allora la spedizione avviene su supporto analogico accompagnato da lettera protocollata, stampata e inserita nel plico predisposto per la spedizione che potrà avvenire con i consueti canali (raccomandata A/R, o a mano, tramite fattorini o corrieri).

5 La registrazione dei documenti

Ogni documento ricevuto e spedito dall'ente, è soggetto a registrazione obbligatoria (così come previsto dall' art. 53, comma 5, DPR n. 445 del 28/12/2000) che avviene a cura degli utenti abilitati del sistema Gedoc.

Per registrazione si intende l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo strettamente giuridico-probatorio, facendo assurgere il protocollatore a garante della effettiva ricezione e spedizione dei documenti. Essa certifica l'acquisizione o la spedizione in data certa di ciascun documento prodotto o ricevuto, indipendentemente dalla loro regolarità, verificata in un secondo tempo dai responsabili dei relativi procedimenti.

5.1 Documenti ricevuti, spediti , interni

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche.

Nel caso di documenti interni, gli stessi vengono scambiati attraverso il sistema Gedoc o l'invio può avvenire per mezzo della posta elettronica ordinaria.

5.2 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Sono soggetti a registrazione di protocollo tutti i documenti ricevuti ed inviati dall'amministrazione.

5.3 Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo

I documenti per i quali non è prevista la registrazione di protocollo sono:

- gazzette ufficiali;
- bollettini ufficiali;
- notiziari della pubblica amministrazione;
- materiali statistici;
- bollettini Banco Posta (incasso);
- atti preparatori interni;
- giornali;
- riviste;
- libri;
- opuscoli;
- depliant;
- materiali pubblicitari;
- inviti a manifestazioni che non danno adito ad un'eventuale attivazione di procedimenti amministrativi;
- i documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'amministrazione;

- documenti di occasione aventi carattere effimero (ringraziamenti, richieste di appuntamenti con i dirigenti, congratulazioni varie, condoglianze, ...);
- tutte le e-mail che si configurano come comunicazioni informali aventi mera natura informativa e non amministrativa, eccetto casi particolari valutati dal Responsabile del procedimento amministrativo;

5.4 Registrazione di protocollo dei documenti

La registrazione di protocollo - sia per i documenti pervenuti in via analogica che telematica - viene effettuata dal personale addetto alla protocollazione con l'ausilio della componente applicativa di "Protocollo" nell'ambito del sistema di gestione documentale.

I documenti registrati, in ingresso e in uscita, vengono acquisiti sul sistema e contestualmente viene effettuata la segnatura di protocollo.

La registrazione di protocollo informatico in ingresso viene garantita dal personale dell'ufficio protocollo nell'orario che va dalle 8:30 alle 13:00 nelle mattinate dal lunedì al venerdì e anche nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00. Di norma la protocollazione avviene lo stesso giorno della ricezione del documento o al più il giorno lavorativo successivo se il documento è pervenuto fuori dal suddetto orario. Il giorno successivo si darà priorità alla documentazione pervenuta sulla caselle di PEC in ordine cronologico di arrivo. Qualora ci sia una ricezione massiva di documenti a fronte di scadenze previste, la protocollazione potrà essere effettuata in differita su autorizzazione del responsabile della gestione documentale fissando, in ogni caso, un periodo massimo entro il quale l'operazione deve essere effettuata.

Tutti gli addetti alla protocollazione sono tenuti al rispetto della riservatezza delle informazioni trattate.

Le modalità operative di protocollazione sono riportate nella "Manuale utente" di Gedoc, reso disponibile agli utenti.

Ogni registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati facoltativi.

Dati obbligatori:

- 1) il numero progressivo di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- 2) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- 3) autore della protocollazione (assegnati automaticamente dal sistema);
- 4) codice identificativo dell'Amministrazione (assegnato automaticamente dal sistema);
- 5) codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea (assegnato automaticamente dal sistema);
- 6) il mittente per i documenti ricevuti e il destinatario per i documenti in partenza registrati in forma non modificabile;

- 7) la data e il numero di protocollo dell'Amministrazione mittente (ove presenti) per i documenti ricevuti;
- 8) l'oggetto del documento che, in forma chiara e sintetica, deve esprimere ciò di cui si parla nel documento, e nel quale devono essere riportati tutti i dati utili per le successive ricerche;

dati facoltativi:

- 1) la data di arrivo;
- 2) la descrizione sintetica degli allegati;
- 3) il mezzo di ricezione e di spedizione (ad.es. se si tratta di raccomandata, PEC);
- 4) note dell'operatore.

Una volta effettuata la protocollazione, il sistema Gedoc associa al documento la segnatura di protocollo.

5.5 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Le informazioni minime previste sono:

a- il numero di protocollo (tale numerazione si rinnova ad ogni inizio di anno solare) ed è progressiva sia per l'entrata che l'uscita che interna ed per eventuali protocolli riservati;

b- la data di protocollo;

c- l'identificazione in forma sintetica della Camera di Commercio in quanto AOO.

L'operazione di segnatura di protocollo va effettuata contestualmente all'operazione di registrazione di protocollo e può includere il codice identificativo dell'unità organizzativa responsabile (UO) cui il documento è assegnato o il codice della UO che ha prodotto il documento, l'indice di classificazione del documento e ogni altra informazione utile o necessaria qualora tali informazioni siano disponibili già dal momento della registrazione di protocollo.

Per i documenti protocollati in uscita se inviati tramite PEC ad altre amministrazioni viene generato automaticamente un messaggio e-mail, conforme alle regole di interoperabilità, che ha in allegato anche il file "segnatura.xml" contenente i dati di segnatura.

5.6 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

Le informazioni relative ad un protocollo annullato rimangono comunque memorizzate nella base dati per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo.

In tale ipotesi, la dicitura “annullato” è visibile nel dettaglio del documento sul sistema Gedoc, unitamente a tutte le informazioni originarie.

5.7 Differimento dei termini di registrazione

Nel caso in cui per eccezionali motivi non sia possibile procedere alla immediata registrazione di tutta la corrispondenza pervenuta nello stesso giorno di ricevimento, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare l'uso del protocollo differito.

Il protocollo differito consente la normale registrazione dei documenti con l'evidenziazione della data effettiva di arrivo del documento, apposta tramite timbro sulla prima pagina del documento, oltre che di quella, successiva, di registrazione.

5.8 Registro giornaliero di protocollo

Ai sensi dell'art. 7 comma 5 del DPCM 3 dicembre 2013, il RGD – attraverso procedura automatizzata del sistema Gedoc - entro la giornata lavorativa successiva, produce il registro giornaliero di protocollo e lo trasmette al sistema di conservazione documentale previa sottoscrizione con firma elettronica qualificata al fine di assicurarne l'immodificabilità e l'integrità. I termini vengono chiaramente posticipati in caso di festività riconosciute, giornate di sciopero, problematiche tecniche legate alla procedura informatica.

L'esito dell'invio e la notifica di effettiva conservazione è comunicato al sistema Gedoc mediante processi automatici.

5.9 Registro annuale di protocollo

Entro il 30 gennaio di ogni anno si provvede a trasmettere al sistema di conservazione le registrazioni del protocollo dell'anno precedente.

Considerando che successivamente alla generazione del registro giornaliero possono essere effettuate modifiche sui dati minimi di registrazione, nel registro annuale sarà riportato l'elenco di tutti i protocolli effettuati nell'anno e per ogni protocollo lo storico delle variazioni in termini di annullamento totale o parziale (oggetto o mittente), acquisizione o sostituzione del documento principale e degli allegati.

Il registro annuale, una volta generato, segue lo stesso flusso di quello giornaliero, con apposizione della firma qualificata e invio al sistema di conservazione dei documenti informatici.

L'esito dell'invio e la notifica di effettiva conservazione sono archiviati in automatico nel sistema.

5.10 Registro di emergenza

Nel caso in cui il registro di protocollo risulti temporaneamente non utilizzabile, il servizio di Protocollo può assegnare alle UO che ne facciano richiesta numeri di protocollo di “emergenza”, tratti da una sequenza del tutto distinta da quella del “protocollo ufficiale”, in base ad apposito registro.

Il protocollo di emergenza è avviato, previa autorizzazione del RGD, vicario o suoi delegati, qualora per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura di registrazione, per il tempo necessario alla gestione dei procedimenti e fino al ripristino delle funzionalità del registro di protocollo.

Una volta ripristinate le normali funzionalità del sistema, il servizio di Protocollo, provvede a registrare sul registro generale di protocollo i relativi protocolli di “emergenza”.

Sul registro di emergenza deve essere riportata la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino delle funzionalità del sistema.

Il periodo massimo di autorizzazione all'utilizzo del registro di emergenza è pari ad una settimana ed in ogni caso devono essere riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione nel registro stesso.

Per ogni giornata in cui viene usato il registro di emergenza, è riportato sul registro stesso il numero totale di operazioni registrate.

La numerazione del protocollo riprende, al ripristino delle funzionalità del sistema informatico, dal numero successivo all'ultimo registrato prima dell'interruzione.

6 Casi particolari

6.1 Documentazione soggetta a registrazione particolare

Ai sensi della normativa vigente, oltre al protocollo generale della CCIAA rimangono in vigore il protocollo del Registro Imprese, dell'Albo Imprese Artigiane, dell'Albo Gestori Ambientali e il protocollo dell'Ufficio Protesti, in quanto soggetti a normativa separata.

Rimane in vigore altresì, il registro delle delibere e delle determinazioni dell'Amministrazione, a ciascuna delibera o determinazione è associato un numero di repertorio di efficacia giuridico- probatoria tramite il software che gestisce l'intero iter dei provvedimenti adottati dall'Ente.

REGISTRO DELLE DENUNCE AL REGISTRO DELLE IMPRESE E ALL'ALBO IMPRESE ARTIGIANE

Le seguenti tipologie di documento, sono soggette a registrazione particolare:

- le domande di iscrizione, modifica o cancellazione dal R.I.
- le domande di vidimazione dei libri contabili

Tutte le altre tipologie di documento non sono soggette a registrazione particolare da parte dell'Ufficio R.I. e sono registrate nel protocollo generale dell'Ente:

- le richieste di accertamento inviate a coloro che hanno presentato le domande
- l'invio dei suddetti accertamenti da parte dei diretti interessati
- le richieste di visure /certificati/elenchi inviate per posta
- l'invio di visure /certificati/elenchi
- dichiarazioni di fallimento e tutto ciò che attiene alle procedure concorsuali (concordati preventivi e fallimentari, stato di insolvenza, liquidazioni coatte)

DELIBERE E DETERMINAZIONI

Le delibere e le determinazioni in quanto documenti già soggetti a registrazione particolare da parte dell'Amministrazione non vanno registrati nel protocollo generale.

A ciascuna delibera o determinazione è associato un numero di repertorio di efficacia giuridico-probatoria.

Ciascun complesso delle delibere e delle determinazioni costituisce una serie.

Ciascuna serie delle delibere e delle determinazioni deve essere corredata da un proprio repertorio generale.

Nel repertorio generale va riportato un numero progressivo, denominato "numero di repertorio", che identifica il documento all'interno della serie.

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

Sono istituiti i seguenti repertori:

- delibere di Giunta
- delibere di Consiglio
- Provvedimenti d'urgenza del Presidente

determinazioni del Presidente

- determinazioni del Segretario Generale

determinazioni del Conservatore

- determinazioni del Dirigente Area Servizi Amministrativi a Interim

determinazioni del Dirigente Area Sviluppo Economico

REGISTRO DEI VERBALI DI SEDUTA

Le seguenti tipologie di documento:

- verbali della Giunta Camerale
- verbali del Consiglio Camerale

sono soggette a registrazione particolare annuale progressiva da parte della Segreteria Organi Collegiali. Ciascun verbale di seduta contiene le deliberazioni adottate in quella data ed è corredato da un proprio repertorio generale.

REGISTRO DEI PROTESTI CAMBIARI

Sono soggette a registrazione particolare da parte dell'Ufficio.

- l'elenco Protesti consegnato dall'Ufficiale Levatore
- le istanze di cancellazione consegnate dal protestato
- le istanze di annotazione consegnate dall'Ufficiale Levatore.
- le istanze di rettifica consegnate dai pubblici ufficiali incaricati alla levata dei protesti

Non sono soggette a registrazione particolare da parte dell'Ufficio e sono registrate nel protocollo generale dell'Ente, tutte le altre tipologie di documento, quali, ad es.:

- le comunicazioni di avvenuta cancellazione
- le comunicazioni di avvenuta annotazione
- la notifica di rigetto dell'istanza
- le comunicazioni di avvenuta rettifica;

- le comunicazioni di mancato accoglimento delle istanze;
- le richieste di regolarizzazione;
- le richieste di visure protesti da parte di enti pubblici;
- l'invio delle visure protesti ad enti pubblici;
- le istanze presentate per i rimborsi di diritti di segreteria

6.2 Documentazione relativa a gare d'appalto

Le offerte inerenti a gare di appalto sono registrate al protocollo, in busta chiusa. La segnatura di protocollo è riportata sulla busta medesima.

Dopo l'apertura delle buste sarà cura dell'ufficio che gestisce la gara provvedere a far acquisire digitalmente gli atti e le relative buste tramite scansione dei documenti e inserimento nel fascicolo digitale.

6.3 Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale

L'addetto al protocollo che effettua la registrazione di protocollo in ingresso o in uscita attribuisce al documento il livello di riservatezza/visibilità necessario in base a criteri definiti da procedure interne o su indicazione del responsabile del documento.

6.4 Lettere anonime

Tutte le lettere anonime pervenute saranno protocollate specificando "*Mittente anonimo*", nel campo "Mittente" dell'applicazione di protocollo. In particolare è comunque garantita la protocollazione delle comunicazioni anonime inviate al Responsabile per la prevenzione della corruzione, nominato ai sensi dell'art. 1 Legge n. 190/2012.

6.5 Documenti non firmati o con firma illeggibile

I documenti con firma illeggibile o non firmati per i quali è possibile individuare il mittente vengono protocollati indicando, nel sistema Gedoc, la circostanza che si tratta di "Documento privo di sottoscrizione". Nel caso in cui il documento in questione sia parte della documentazione relativa ad un determinato procedimento, l'eventuale regolarizzazione sarà disposta a discrezione del responsabile del procedimento.

Per i documenti con sottoscrizione indecifrabile e privi di ogni altro elemento utile ad identificarne il mittente, si procede alla protocollazione indicando la dicitura "Firma illeggibile" nel campo "Mittente".

6.6 Documentazione di competenza di altre amministrazioni o uffici

Nel caso in cui pervenga erroneamente ad un Ufficio documentazione sulla quale lo stesso non abbia competenza, il responsabile ne dà notizia all'ufficio protocollo che provvederà a riassegnare i documenti all'ufficio competente.

Nel caso in cui la CCIAA riceva documentazione indirizzata ad altra amministrazione, l'ufficio protocollo - in virtù del principio di leale collaborazione tra amministrazione e privati - provvederà a inviare al mittente un messaggio contenente l'indicazione del recapito corretto, se individuabile. Nel caso in cui l'ufficio protocollo non riesca a trovare l'ufficio destinatario competente provvederà a ritrasmettere al mittente quanto ricevuto dandone tempestiva comunicazione.

6.7 Oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto e da assegnare a più fascicoli, il documento stesso sarà registrato, classificato e fascicolato più volte.

Il documento verrà inviato al destinatario indicato nello stesso, oppure, nel caso di destinatari plurimi, al primo in indirizzo. Si rimanderanno al responsabile del procedimento eventuali documenti in uscita con più oggetti.

6.8 Documentazione interna

I documenti prodotti dall'ente a solo uso interno, che non costituiscono atti preparatori e non rientrano in quelli esclusi da protocollazione, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono acquisiti da Gedoc come posta interna.

7 Assegnazione e classificazione dei documenti

7.1 Assegnazione

Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico e alla trasmissione (attraverso la apposita funzione prevista dal sw in uso) del materiale documentario oggetto di lavorazione. Tale attività è preceduta dallo smistamento, ossia dall'operazione di invio di un documento protocollato e segnato all'Ufficio competente in base alla classificazione di primo livello del titolare.

Il sistema Gedoc prevede le seguenti assegnazioni:

- **Assegnatario competenza** (obbligatorio): identificazione dell'Ufficio a cui è attribuita la responsabilità dei procedimenti attivati dal documento o ai quali il documento è correlato
- **Assegnatari per conoscenza**: indica i soggetti interni alla struttura (uffici/Unità Operative) che riceveranno elettronicamente il protocollo come Assegnatari per Conoscenza.

Possono essere inseriti selezionandoli dall'Organigramma che è reso contestualmente disponibile dal sistema di gestione documentale

L'assegnazione è per UO e all'interno della singola U.O i documenti sono assegnati dal responsabile dell'U.O o suo delegato ai propri collaboratori.

Tutte le assegnazioni sono tracciate dal sistema.

Effettuato lo smistamento e l'assegnazione, il responsabile del procedimento provvede alla presa in carico del documento allo stesso assegnato.

L'UO competente è incaricato della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento.

I documenti che sono immediatamente riconducibili ad una specifica UO e/o materia, vengono inoltrati direttamente.

I termini per la definizione del procedimento amministrativo che prende avvio dal documento, decorrono comunque dalla data di protocollazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.

La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

Lo smistamento iniziale eseguito dal Protocollo recapita ai capiservizio di ciascuna UO, attraverso funzioni specifiche del sistema di protocollo informatico, i documenti indirizzati alla UO medesima.

Quest'ultimi, dopo averne preso visione, provvedono ad accettarli e ad assegnarli ai propri UU/RPA, oppure in caso di errore, ad informare il Protocollo e a smistare la notifica ad altra UO.

7.2 Modifica delle assegnazioni

Qualora la struttura assegnataria ravvisi un errore di attribuzione tramite l'applicazione ne rifiuta l'assegnazione aggiungendo una nota affinché ne rimanga traccia nel sistema. Gli operatori di protocollo possono riassegnare il documento ad altra struttura di competenza.

E' possibile aggiungere altri uffici in conoscenza ad un documento assegnato. L'aggiunta di uffici assegnatari "in conoscenza" è ammessa per soli documenti "non riservati". Dalle funzioni di assegnazione del documento si possono selezionare gli uffici tra l'elenco possibili assegnatari per conoscenza selezionando dall'organigramma dell'Ente.

7.3 Consegna dei documenti cartacei

Nel caso di ricezione di documenti cartacei (consegnati a mano o per mezzo di vettore postale), gli addetti al protocollo verificano innanzitutto la completezza della documentazione (es. corretto destinatario, presenza sottoscrizione autografa) e procedono alla scansione e alla verifica della rispondenza del documento digitalizzato (copia informatica del documento analogico) all'originale cartaceo.

Successivamente gli addetti procedono alla protocollazione, alla segnatura e all'assegnazione dei documenti.

La procedura di scansione e le successive verifiche di rispondenza precedono l'attestazione di conformità della copia dei documenti informatici all'originale che deve essere effettuata per il tramite dell'apposita procedura presente in Gedoc e sottoscritta mediante la firma digitale dell'operatore.

7.4 Consegna dei documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'Amministrazione è assicurata tramite caselle di posta elettronica certificata istituzionale riservate alla protocollazione (PEC).

L'operazione di smistamento dei documenti ai rispettivi destinatari avviene per mezzo delle funzionalità del sistema Gedoc in uso all'ente.

7.5 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti, dopo la registrazione nel sistema di protocollo informatico, devono essere classificati in base al titolare adottato dall'Amministrazione.

Per "classificazione" si intende, l'applicazione del titolare di classificazione, cioè l'assegnazione al documento della categoria, della classe, e numero del fascicolo.

In fase di inserimento di un documento informatico nel sistema di gestione documentale è necessario attribuire il corretto **indice di classificazione** (titolo e classe) a partire dal piano di classificazione o Titolare in uso presso la Camera di Commercio. Il titolare è integrato nel sistema di gestione documentale e contestualmente accessibile e navigabile durante la fase di inserimento/creazione del documento.

Eventuali modifiche alla classificazione di un documento sono possibili da parte degli utenti abilitati alla funzione e sono tracciate nel sistema

8 Fascicolazione dei documenti

8.1 Formazione ed identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti protocollati e classificati sono riuniti in fascicoli.

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, di un'attività istruttoria, di un'attività continuativa, anche relativa a un soggetto giuridico o a una persona fisica (es. personale), il funzionario preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo.

Con la formazione di un nuovo fascicolo si provvederà a registrare nel sistema informatico le seguenti informazioni:

- indice di classificazione;
- numero del fascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura;
- responsabile del procedimento

Il fascicolo informatico del procedimento dovrà contenere anche l'indice dei documenti contenuti nel fascicolo.

8.2 Processo di formazione dei fascicoli

La fase di fascicolazione comprende le attività finalizzate alla formazione dei fascicoli, ovvero delle unità archivistiche che riuniscono tutti i documenti relativi ad uno stesso affare o procedimento amministrativo.

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli. La fascicolazione è obbligatoria per tutti i documenti, anche quelli non protocollati.

Ogni documento, dopo la sua classificazione, è inserito nel fascicolo di riferimento.

I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo o, all'occorrenza, sottofascicolo secondo l'ordine cronologico di registrazione, inserendo tutte le informazioni richieste dal sistema Gedoc.

8.3 Alimentazione dei fascicoli

I fascicoli correnti sono conservati nel sistema di gestione documentale e sono alimentati dal responsabile del procedimento e da eventuali suoi incaricati.

Il fascicolo è chiuso al termine del procedimento amministrativo, all'esaurimento dell'istruttoria, alla conclusione dell'attività cui si riferisce, ovvero su base temporale (per esempio alla fine dell'anno solare, quando concerne documentazione di fascicolo di attività).

La data di chiusura per il fascicolo di affare si riferisce generalmente alla data dell'ultimo documento inseritovi o alla data dell'inserimento stesso.

8.4 Conservazione dei fascicoli

I documenti e i fascicoli sono archiviati sul sistema informatico Gedoc ed inviati al sistema di conservazione sulla base delle regole stabilite nel Manuale di conservazione della CCIAA. Il piano stabilisce le tempistiche di conservazione e di scarto tenendo conto sia della normativa di riferimento sia dell'analisi interna effettuata dal RGD congiuntamente con le UO responsabili del trattamento dei documenti.

9 Scansione dei documenti cartacei

Tutti i documenti di rilievo per l'Ente devono essere inseriti e gestiti nel sistema di gestione documentale che rappresenta l'archivio unico informatico della Camera di Commercio, pertanto la documentazione cartacea pervenuta in Camera di Commercio deve essere convertita in digitale attraverso il processo di scansione nei termini previsti dall'articolo 22 del CAD e come specificato nel paragrafo seguente.

Anche per i documenti per i quali non è prevista l'eliminazione del cartaceo (es. assegni, cambiali) si procederà alla scansione, gli originali cartacei saranno recapitati all'ufficio destinatario mentre il documento informatico sarà inserito nel fascicolo associato.

9.1 Processo di scansione e certificazione di conformità

Il procedimento di scansione dei documenti analogici e di apposizione della certificazione di conformità si articola nelle seguenti fasi:

- scansione del documento analogico ed ottenimento di un file PDF;
- redazione dell'attestazione di conformità del documento informatico ottenuto al documento analogico da cui è tratto generata nell'ambito del sistema Gedoc;
- apposizione della firma digitale al documento così ottenuto.

Per i documenti cartacei in ingresso si procede attraverso la copia informatica di documento analogico come previsto dall'art 22 del CAD.

Gli utenti abilitati, provvedono alla scansione dei documenti secondo le opzioni previste dalla procedura, ovvero l'acquisizione diretta tramite scanner collegato in locale sulla postazione di lavoro oppure attraverso l'acquisizione di un documento precedentemente scansionato con uno scanner non collegato alla procedura o altro scanner di rete che rende comunque disponibile il file in formato PDF in una directory interna e riservata alla Camera accessibile dall'operatore che procederà all'acquisizione del documento.

È a carico dell'operatore la verifica visiva della corrispondenza in termini di contenuti tra il documento originale analogico e il documento scansionato.

Effettuata l'acquisizione del documento il sistema di gestione documentale verifica il formato del file acquisito (PDF/A), conta il numero di pagine e produce un documento in formato PDF/A di contenuto identico, ma con l'aggiunta in ultima pagina dell'attestazione di conformità con l'evidenza del pubblico ufficiale che la firmerà con firma digitale.

La firma digitale delle attestazione di conformità è permessa ad utenti ai quali è stato attribuito uno specifico ruolo funzionale del sistema di gestione documentale. Il documento firmato digitalmente è quindi comprensivo dei contenuti del documento analogico originale e dell'attestazione di conformità.

Il documento informatico così prodotto viene inserito come documento in ingresso nel sistema di gestione documentale con l'attribuzione dei metadati minimi obbligatori tra cui l'impronta del documento che viene generata in automatico dal sistema secondo quanto indicato dalle regole tecniche. Dopo la firma dell'attestazione di conformità il cartaceo viene archiviato nell'archivio del residuo cartaceo

mentre il documento informatico così acquisito entra nel sistema di gestione documentale e segue il proprio flusso di classificazione, protocollazione, assegnazione e fascicolazione.

10 Accesso

Il sistema di gestione documentale è organizzato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto di accesso (artt. 22 e ss. Legge sul procedimento e art. 5 Decreto Trasparenza) e protezione dei dati personali (D. Lgs. n. 196/2003). In particolare, ciascun dipendente può legittimamente accedere soltanto alle informazioni, ai documenti e ai fascicoli presenti nel sistema, la cui consultazione sia relativa a procedimenti e attività di propria competenza, ovvero secondo la posizione che riveste all'interno del funzionigramma della Camera.

10.1 Accessibilità al sistema di gestione e livelli di riservatezza

Ciascun dipendente dell'Amministrazione è in possesso di credenziali di accesso, consegnate previa identificazione dei soggetti stessi, in modo da creare un'associazione univoca tra identità fisica e identità digitale .

Sulla base delle funzioni svolte all'interno dell'amministrazione sono assegnate le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate dal sistema.

Il sistema di gestione documentale consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse di sistema per ciascun utente o gruppi di utenti, permettendo altresì di tracciare tutte le operazioni svolte individuandone, all'occorrenza, l'autore.

I profili di accesso al sistema sono suddivisi secondo le seguenti categorie:

- Responsabile della gestione documentale (vicario e delegati), che ha la visibilità completa di tutti gli oggetti documentali del sistema, quali: schede, documenti, allegati, fascicoli, registri, etc.
- Utenti, che ha la visibilità per competenza o per conoscenza delle schede documentali e dei fascicoli secondo il funzionigramma.

Il sistema consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse di sistema per ciascun utente in base al profilo attribuito (ruoli e permessi assegnati), permettendo altresì di tracciare tutte le operazioni svolte.

10.2 Accesso esterno

L'Ente non intende consentire l'accesso esterno al sistema di gestione documentale. Eventuale documentazione richiesta potrà essere effettuata solo attraverso le norme contenute nel "Regolamento disciplinante l'attività amministrativa ed i procedimenti amministrativi della Camera di Commercio di Pistoia" (accesso ai documenti amministrativi), approvato con deliberazione consiliare n. 8/2007 del 27 giugno 2007 e s.m.i.

11 Disposizioni finali

Il presente manuale entra in vigore dalla data del

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.

Il RGD, in attuazione del presente documento, ha il compito di:

- a) proporre o redigere progetti speciali tendenti alla valorizzazione dei documenti della Camera di Commercio, alla conservazione, alla sicurezza dei locali di deposito e a quant'altro possa migliorare l'attività istituzionale inerente agli archivi;
- b) proporre iniziative di formazione e aggiornamento professionale.