



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

ALLEGATO 7

FAQ

- ✓ Gestione documentale
- ✓ Welodge
- ✓ PEC
- ✓ Firma digitale

A cosa serve protocollare un documento?

La registrazione al protocollo di un documento ha una funzione probatoria, serve a dare certezza giuridica della data di spedizione o ricezione del documento. Da quella data decorrono i termini del procedimento.

Posso protocollare un documento che non devo spedire?

No. Il numero di protocollo attesta la data di spedizione di un documento, pertanto se il documento non deve essere spedito non ha senso assegnare un numero di protocollo. Posso tuttavia inserirlo nell'archivio documentale.

Posso protocollare un documento e spedirlo in un secondo momento?

No. La registrazione a protocollo attesta la data di spedizione di un documento pertanto il momento della registrazione deve essere concomitante alla spedizione.

Posso far protocollare un documento senza gli allegati qualora previsti?

No. Gli allegati sono parte integrante del documento, la registrazione deve quindi riguardare il documento nella sua interezza.

Ho ricevuto sulla mia casella di posta istituzionale una mail che vorrei far protocollare. Cosa devo fare?

È sufficiente inoltrare la mail all'indirizzo protocollo@serviziocivile.it, i colleghi del protocollo provvederanno alla registrazione. **Cosa non devo fare:** non devo stampare la mail e portarla al protocollo; un documento digitale deve essere registrato come tale al fine di garantire la sua autenticità e integrità.

Devo spedire la stessa lettera a più destinatari, devo far protocollare distintamente ogni documento?

No, se il contenuto è lo stesso è sufficiente produrre un'unica nota indicando – anche in un foglio allegato – i diversi destinatari, verrà assegnato un unico numero di protocollo.

Posso inserire in un medesimo fascicolo documenti che hanno diversi indici di classificazione?

No. Il fascicolo contiene documenti con medesimo indice di classificazione, se non è possibile *inserire* è tuttavia possibile *collegare* al fascicolo documenti con diversa classificazione utili a ricostruire la pratica.

Perché dovrei utilizzare i fascicoli invece delle cartelle condivise?

Il fascicolo riunisce tutti i documenti di una stessa pratica. Rispetto alla cartella condivisa esso consente di aggregare i documenti senza duplicarli – e quindi senza appesantire e rallentare il mio PC – rendendoli immediatamente visibili a tutti i componenti del Servizio. Evitare di duplicare i documenti e lavorare sui documenti che sono in Welodge garantisce di lavorare con documenti originali, completi di tutti gli allegati e dati di certificazione.

Quale è la norma di riferimento per la gestione documentale in questo Dipartimento?

La norma di riferimento è il decreto numero 1041 del 22.12.2015 che approva *il Manuale di gestione per l'archivio e il protocollo informatico*. Il Manuale descrive il sistema di gestione e di organizzazione dei documenti del DGSCN.

Che valore ha un documento spedito dalla mia casella di posta istituzionale?

Un documento spedito dalla casella di posta ordinaria è da considerare, a tutti gli effetti, documento informatico sottoscritto con firma elettronica sia pure debole (la firma è applicata con l'associazione della

user e pw); inoltre se la casella di posta è la casella istituzionale il dominio della mail (@governo.it, @serviziocivile.it, @palazzochigi.it) consente di ricondurre la comunicazione all'area istituzionale.

È necessario protocollare i decreti?

No. I decreti sono soggetti a una particolare registrazione con numerazione progressiva pertanto non è necessario assegnare loro un numero di protocollo. I decreti vengono comunque salvati in Welodge e raggruppati in un fascicolo.

È stato erroneamente assegnato al Servizio nel quale lavoro un documento che non è di competenza. Cosa devo fare?

Devo contattare i colleghi del protocollo che provvederanno ad una nuova corretta assegnazione.

Cosa non devo fare: inoltrare tramite mail il documento al corretto destinatario. È importante che l'assegnazione venga regolarizzata in Welodge per consentire a tutti gli appartenenti al Servizio di vedere il documento.

Posso inserire in welodge un documento non protocollato?

Si. Welodge è l'archivio documentale del dipartimento quindi è auspicabile che contenga tutti i documenti utili a ricostruire procedimenti e/o necessari allo svolgimento della attività lavorativa.


Ho fatto la ricerca di un documento a partire dal numero di protocollo ma non lo trovo. Perché?

Possono darsi due ipotesi. La prima riguarda la data del documento che cerco. Poiché Welodge imposta automaticamente la ricerca a partire dagli ultimi 90 giorni, se cerco un documento con data antecedente devo ricordarmi di modificare l'intervallo di date. L'altra ipotesi riguarda la assegnazione del documento. Se questo in fase di registrazione non è stato assegnato al Servizio al quale appartengo non posso visualizzarlo; in questo caso per poterlo vedere devo contattare i colleghi del protocollo.

È possibile salvare i risultati di una ricerca?

Si. Dopo avere effettuato una ricerca nella parte alta della pagina, a destra, sotto la dicitura *"Ricerca documenti"* compare il simbolo di excel; cliccandovi sopra si apre un file excel che contiene i risultati della ricerca.

Non riesco ad aprire il file principale su Welodge. Devo contattare il mittente?

No. In welodge l'immagine del foglio PDF  è la rielaborazione del file inviato dal mittente effettuata dal sistema con la stampigliatura digitale della segnatura di protocollo. Se il file non si apre è possibile che sia un problema di Welodge, quindi è consigliabile contattare i colleghi del protocollo e segnalare il problema.

Ho inviato un documento tramite PEC ma nella colonna accanto al destinatario rimane un pallino giallo. Cosa vuol dire?

Il pallino giallo indica che alla PEC inviata non ha corrisposto una ricevuta di consegna. È necessario sincerarsi che l'indirizzo di spedizione sia corretto e contattare i colleghi del protocollo.

Come faccio a sapere il motivo per cui la PEC non viene consegnata al destinatario?

Fra gli allegati del documento c'è un file denominato *"Avviso di mancata consegna"* con estensione .eml. Aprendolo è possibile leggere i motivi del mancato recapito.

Posso spedire tramite Welodge un documento a una casella di posta ordinaria?

Si. Tuttavia non potrò avere la certezza della avvenuta ricezione dello stesso perché il sistema non può restituirmi la ricevuta di avvenuta consegna.

È possibile modificare l'oggetto di un documento già protocollato?


No. Dopo che il documento è stato registrato il campo oggetto è imm modificabile.

Welodge. Perché negli allegati non c'è la segnatura di protocollo?

La segnatura di protocollo è presente in tutte le pagine del documento. Nel *file* principale essa compare nell'intestazione della pagina, mentre negli allegati è visibile a pie' di pagina.

Ho aperto il documento protocollato su Welodge ma è senza segnatura di protocollo. Perché?

Welodge restituisce per ciascun documento due file:

- il primo è denominato con l'estensione del file originario (pdf, txt, html etc) ed è il documento originale inviato dal destinatario: **questo file non ha la segnatura di protocollo;**
- il secondo è rappresentato dall'icona del foglio pdf  ed è la rielaborazione del file originario con la segnatura di protocollo impressa nella parte alta della pagina: **solo questo file ha la segnatura.**

Come faccio a sapere se il documento che mi è stato assegnato è arrivato per PEC?

I documenti che arrivano per posta elettronica certificata presentano la dicitura POSTA CERTIFICATA immediatamente prima del campo oggetto; inoltre negli allegati c'è il file in formato EML che contiene il messaggio di posta elettronica originario nella sua interezza, completo di formattazione.

Sul documento che mi è stato assegnato c'è scritto Anomalia messaggio. Cosa vuol dire?

La dicitura Anomalia messaggio indica che quel documento proviene da una casella di posta ordinaria e non da un indirizzo certificato.

Qual è il limite massimo di peso di una pec indirizzata a dgioventuescn@pec.governo.it?

I messaggi inviati a dgioventuescn@pec.governo.it non possono superare i 30 MB; nel caso di peso superiore il mittente dovrà procedere a successive spedizioni indicando per ciascuna <n.invio/numero totale invii>.

È possibile ricevere all'indirizzo PEC un messaggio proveniente da una casella di posta elettronica ordinaria?

Si. I messaggi provenienti da caselle di posta ordinarie vengono ricevuti, sono valutati dal Responsabile del protocollo e, nel caso, registrati; questi messaggi riportano la dicitura "Anomalia messaggio" subito prima del campo oggetto.

Siamo in interoperabilità con la PCM?

No. Fra le diverse strutture della PCM i messaggi circolano in interoperabilità all'interno dello stesso sistema di gestione documentale DocsPA; il DGSCN utilizza un altro sistema (Welodge) e sopperisce alla interoperabilità per mezzo della posta elettronica certificata.

Come faccio a sapere se il documento protocollato è stato inviato entro il limite orario previsto dal Bando?

Per sapere a che ora è stato inviato un documento devo aprire il file `daticert.xml` che trovo negli allegati e che contiene le principali informazioni di certificazione; fra gli allegati c'è anche il `pastacert.eml` che contiene il messaggio di posta originario completo di tutti i dati.

Cosa è un file p7m?

Un file p7m è un file che è stato firmato digitalmente (formato di firma CADES). Per leggerlo è necessario utilizzare un software apposito. Nel Dipartimento è in uso l'applicativo Dike che fornisce indicazioni sui firmatari e sulla validità dei loro certificati di firma.

Un file con estensione PDF può essere firmato digitalmente?

Si. Un file firmato digitalmente con formato di firma PAdES mantiene l'estensione PDF, su questo tipo di file è possibile vedere fisicamente la firma.

Ha valore la stampa di un file firmato digitalmente?

La stampa di un documento firmato digitalmente è una copia del documento originale che necessita della dichiarazione di autenticità da parte di un pubblico ufficiale per avere validità giuridica. A meno che il documento non sia provvisto di timbro digitale che consenta di vedere e prelevare l'originale.

È obbligatorio l'uso della firma digitale per la PA?

Si. L'articolo 40 del *Codice dell'amministrazione digitale* (d.lgs. 82/2005 e successive modifiche e integrazioni) prevede che *"Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le Linee guida"*.