



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

**Manuale di gestione
per l'archivio
e il protocollo informatico**

Area Organizzativa Omogenea DGSCU

Ver2.0 - luglio 2020

Indice

I.	CONTESTO ISTITUZIONALE	4
II.	AMBITO DI APPLICAZIONE.....	4
III.	ASPETTI ORGANIZZATIVI.....	5
1.	AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA - INDIVIDUAZIONE	5
2.	SERVIZIO ADDETTO ALLA GESTIONE DOCUMENTALE E SUOI COMPITI.....	5
3.	COMPITI DEL RESPONSABILE DEL PROTOCOLLO.....	6
4.	MODELLO OPERATIVO ADOTTATO PER LA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI	6
5.	GESTIONE DEI FLUSSI IN INGRESSO	6
a.	Documenti digitali	6
b.	Documenti analogici.....	7
c.	Assegnazione dei documenti	7
d.	Consegna dei documenti analogici ai Servizi.....	8
e.	Modifica delle assegnazioni	8
6.	GESTIONE DEI FLUSSI IN USCITA.....	8
a.	Documenti digitali	8
b.	Documenti analogici.....	8
7.	CRITERI E MODALITÀ PER IL RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	8
IV.	FORMAZIONE DEI DOCUMENTI	9
1.	DIPLOMATICA DEI DOCUMENTI.....	9
a.	Intestazione.....	9
b.	Oggetto	9
c.	Corrispondente	10
d.	Data topica e cronica	10
e.	Sottoscrizione autografa o elettronico/digitale	10
2.	UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LA REDAZIONE DEI DOCUMENTI.....	11
a.	Documenti in uscita dalla AOO - Flusso.....	11
b.	Documenti interni alla AOO - Flusso.....	12
c.	Decreti - Flusso.....	13
3.	METADATI DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI INFORMATICI.....	13
V.	GESTIONE DEI DOCUMENTI.....	14
1.	UNICITÀ DEL REGISTRO DI PROTOCOLLO	14
2.	REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI.....	14
a.	Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo.....	15

b.	Documenti soggetti a registrazione particolare	15
c.	Registrazione di documenti con mittente anonimo o illeggibile	16
d.	Documenti con più destinatari.....	16
e.	Documenti interni.....	16
f.	Corrispondenza personale.....	16
g.	Annullamento di una registrazione o dei dati di una registrazione.....	16
h.	Registrazione di richieste di acquisizione beni e servizi	17
i.	Registrazione di offerte economiche	17
j.	Registrazione delle fatture.....	17
k.	Registrazione di documenti riservati	18
l.	Registrazione di documenti con dati personali o sensibili.....	18
m.	Produzione del Registro di protocollo	18
3.	CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI.....	19
a.	Piano di classificazione	19
b.	Aggregazioni documentali.....	19
c.	Fascicoli elettronici	20
d.	Registro degli accessi	20
4.	CONSERVAZIONE.....	20
a.	Conservazione dei documenti analogici - Archivio di deposito generale della PCM	20
b.	Conservazione dei documenti digitali	21
VI.	PUBBLICITÀ E DIVULGAZIONE	21
1.	FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	21
2.	APPROVAZIONE E PUBBLICAZIONE DEL MANUALE.....	21

I. CONTESTO ISTITUZIONALE

Il *Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale* (d'ora in avanti Dipartimento) è una struttura organizzativa della Presidenza del Consiglio dei Ministri (d'ora in avanti PCM) che supporta il Presidente del Consiglio dei Ministri nell'attività di promozione e armonizzazione delle politiche di Governo in favore dei giovani ed in materia di servizio civile universale.

Il Dipartimento è organizzato secondo le disposizioni del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 9 luglio 2020 e si articola in tre Uffici di livello dirigenziale generale e sei Servizi di livello dirigenziale non generale come rappresentato nell'organigramma di cui all'allegato 1.

Il Dipartimento utilizza un sistema di gestione documentale denominato Welodge diverso da quello in uso nelle restanti strutture della PCM, pertanto ha adottato già nel 2015 un autonomo *Manuale di gestione per l'archivio e il protocollo informatico*. Il Manuale è stato concordato con l'Ufficio del Segretario generale della PCM che, per il tramite del *Servizio per la conservazione, l'informatizzazione e la ricerca della documentazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri*, coordina le attività della gestione documentale della PCM.

L'interoperabilità del Dipartimento con gli altri Dipartimenti e strutture della PCM è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata (d'ora in avanti PEC).

II. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente Manuale aggiorna e sostituisce il precedente approvato con decreto del Capo Dipartimento 1041/2015 ed è adottato ai sensi dell'art. 3 del DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico".¹

Scopo del Manuale è quello di descrivere gli aspetti organizzativi della gestione documentale e i principi generali che la regolano; di fornire istruzioni per il corretto funzionamento del protocollo informatico, indicazioni per la gestione dei flussi di documenti sia analogici che digitali e per la gestione dell'archivio corrente. Il Manuale descrive, inoltre, le fasi della formazione, registrazione, classificazione e fascicolazione dei documenti del Dipartimento.

Il Manuale si rivolge, pertanto, non solo ai protocollisti ma a tutto il personale del Dipartimento nonché ai soggetti esterni che si relazionano con esso.

¹ Nella stesura del Manuale si è tenuto conto delle *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti* elaborate dall'Agenzia per l'Italia digitale per le quali deve essere ultimato l'iter di approvazione e pubblicazione; l'Agenzia per l'Italia digitale è attualmente (luglio 2020) in attesa dell'ultimo definitivo parere della Commissione europea avendo già sentito le amministrazioni competenti e il Garante per la protezione dei dati personali nelle materie di competenza e avendo inoltre acquisito il parere della Conferenza unificata.

III. ASPETTI ORGANIZZATIVI

1. AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA - INDIVIDUAZIONE

Il Dipartimento è individuato, ai fini della gestione documentale, quale Area Organizzativa Omogenea (d'ora in avanti AOO) così come previsto dall'art 50 c.4 del DPR 445/2000 *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*.

Le AOO sono uffici che, all'interno di una Amministrazione, adottano una gestione unica o coordinata dei documenti assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione.

All'interno della AOO esiste un unico registro di protocollo con una unica sequenza numerica.

La AOO è identificata con la sigla DGSCU.

L'indirizzo PEC associato alla AOO e collegato al registro di protocollo è giovani.serviziocivile@pec.governo.it come pubblicato nell'Indice della pubblica amministrazione consultabile all'indirizzo <<http://www.ipa.it>> (d'ora in avanti IPA).

Il codice univoco ufficio assegnato alla AOO è Z8RHEQ.

2. SERVIZIO ADDETTO ALLA GESTIONE DOCUMENTALE E SUOI COMPITI

Le attività di tenuta del protocollo informatico sono affidate all'*Ufficio organizzazione, comunicazione e risorse - Servizio comunicazione e informatica* all'interno del quale opera, di fatto, un Settore che si occupa della gestione documentale d'ora in avanti denominato, per brevità, Settore GD.

Con Ordine di Servizio n.5 del 24 marzo 2014 a firma del Capo del Dipartimento è stato individuato il *Responsabile per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi* ai sensi dell'art. 61 del DPR 445/2000. Il responsabile coincide con il responsabile del Settore GD ed è indicato, d'ora in avanti, come *Responsabile del protocollo*.

Il personale che opera all'interno del Settore svolge i seguenti compiti:

- cura le operazioni informatiche di registrazione, segnatura, classificazione e assegnazione agli uffici competenti dei documenti digitali e analogici che arrivano al Dipartimento garantendo che queste si svolgano nel rispetto delle vigenti normative
- esamina e valuta le “anomalie messaggio” che arrivano alla casella PEC stabilendo se acquisirle a protocollo, inoltrarle all'Ufficio relazioni con il pubblico o se cancellarle
- monitora la casella di posta istituzionale protocollo@serviziocivile.it; la casella riceve documenti interni che devono essere formalmente registrati al protocollo
- provvede quotidianamente alla produzione del Registro giornaliero di protocollo e alla sua fascicolazione nel corrispondente fascicolo mensile
- monitora la casella di posta elettronica certificata giovani.serviziocivile@pec.governo.it collegata al protocollo dando tempestiva segnalazione ai tecnici di eventuali malfunzionamenti e, nel caso, cura che le funzionalità del sistema siano ripristinate nel più breve tempo possibile in collaborazione con gli altri colleghi del Servizio

- provvede alla tenuta del Registro di emergenza

3. COMPITI DEL RESPONSABILE DEL PROTOCOLLO

Il Responsabile del protocollo provvede a:

- redigere e aggiornare il *Manuale per l'archivio e il protocollo informatico*
- integrare ed aggiornare, sentiti i dirigenti dei Servizi, la parte del Piano di classificazione della PCM relativa alle specifiche attività del Dipartimento
- curare la redazione e l'aggiornamento dell'*Oggettario*
- autorizzare, su richiesta scritta dei dirigenti responsabili, la visibilità dei documenti

4. MODELLO OPERATIVO ADOTTATO PER LA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI

Il Dipartimento adotta un modello operativo di gestione documentale accentrato per quanto riguarda i flussi in ingresso, decentrato per i flussi in uscita come di seguito meglio specificato.

5. GESTIONE DEI FLUSSI IN INGRESSO

La gestione dei documenti in ingresso è affidata al personale che opera nell'ambito del Settore GD il quale registra, classifica e assegna ai Servizi competenti i documenti; i documenti digitali arrivano tramite posta elettronica certificata o posta elettronica ordinaria, i documenti cartacei arrivano per il tramite del Centro di accettazione/spedizione della corrispondenza della PCM.

a. Documenti digitali

I documenti digitali che arrivano alla casella PEC collegata al protocollo provenendo da caselle PEC sono registrati dal personale del Settore GD. Se nel campo oggetto della mail è contenuta una sigla codificata corrispondente a un OGGETTO riportato nell'*Oggettario*, il documento viene registrato, classificato e assegnato in maniera automatica senza l'ausilio degli operatori; si assume, in questo caso, come documento principale il corpo del messaggio.

L'*Oggettario* è un documento contenente un elenco di oggetti mappati e codificati che si riferiscono a flussi standard di documenti (Allegato 2).

I messaggi che arrivano alla casella PEC collegata al protocollo provenendo da caselle di posta ordinaria (cosiddette "anomalie massaggio") vengono valutati dal personale del Settore GD e, dove necessario, registrati al protocollo.

I documenti indirizzati al personale del Dipartimento che arrivano su qualunque altra casella di posta ordinaria istituzionale e che devono essere formalmente registrati, devono essere inoltrati dai funzionari destinatari degli stessi all'indirizzo protocollo@serviziocivile.it per essere poi registrati a cura del personale incaricato. I messaggi di posta, comprensivi di tutti gli allegati, devono essere inoltrati nel loro formato digitale; infatti, al fine di salvaguardare l'autenticità e l'integrità dei

documenti, non saranno acquisite al protocollo stampe di *e-mail*. Nei casi eccezionali in cui non sia possibile inoltrare gli originali digitali saranno acquisite le copie analogiche che riportino la dicitura COPIA CONFORME e la firma del funzionario responsabile.

I documenti, infine, che arrivano sulle altre caselle PEC del Dipartimento aperte per la gestione di gare o Avvisi pubblici devono essere inoltrati alla casella PEC collegata al protocollo per la registrazione al termine delle procedure di gara e/o dei lavori della Commissione, a cura del RUP o di persona da esso incaricata.

Vengono registrati a protocollo i documenti prodotti nei formati di cui all'art. 11 *Formati da utilizzare per la generazione e la conservazione dei documenti informatici* del *Manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'Archivio* della PCM; i formati ammessi sono generalmente quelli che consentono la gestione del ciclo di vita completo dei documenti stessi, fino alla loro conservazione e, a titolo meramente esemplificativo: PDF, TIF, JPG, OOXML, ODF, ODT, XML, TXT.

Per ragioni di sicurezza non sono registrati a protocollo documenti che rimandano a contenuti esterni. Della mancata acquisizione di questi documenti si dà comunicazione al mittente con opportuno messaggio.

La capienza massima della casella PEC è di 30 MB; un avviso sulla sezione del sito istituzionale relativa alla gestione documentale informa gli utenti di tale limite.

b. Documenti analogici

Il Centro di accettazione/spedizione postale di via dell'Impresa che opera nell'ambito dell'Ufficio del Segretario generale, è il punto unico di raccolta della corrispondenza cartacea indirizzata alla PCM. Il Centro bonifica la corrispondenza e la distribuisce quotidianamente alle diverse strutture della PCM. Una volta smistati, i documenti indirizzati al Dipartimento sono lavorati dal personale del Settore GD che li scansiona, li converte in formato PDF/A e li registra all'interno del sistema di gestione documentale.

Gli avvisi di ricevimento delle raccomandate A/R vengono timbrati dallo stesso personale e restituiti ai mittenti per il tramite del Centro di accettazione/spedizione.

c. Assegnazione dei documenti

Il personale del Settore GD assegna ai Servizi del Dipartimento i documenti in arrivo tenendo conto delle competenze e delle linee di attività degli stessi. Il dirigente del Servizio o persona da lui incaricata provvede, eventualmente, a successive ri-assegnazioni ai funzionari incaricati di lavorare le pratiche.

I documenti provenienti dall'autorità politica sono comunque sempre assegnati al Capo Dipartimento.

Ai Direttori generali è assegnata la corrispondenza loro indirizzata e quella non immediatamente riconducibile all'attività dei Servizi.

All'atto della registrazione di un documento nel sistema documentale, una mail di notifica informa il Servizio destinatario dell'assegnazione per competenza o per conoscenza di un nuovo documento.

d. Consegna dei documenti analogici ai Servizi

La corrispondenza cartacea, dopo essere stata registrata, viene riposta dal personale del Settore GD in apposita scaffalatura di smistamento corrispondenza situata nella sala dove opera il personale stesso. I documenti devono essere ritirati e conservati a cura del personale dei Servizi.

e. Modifica delle assegnazioni

Nel caso di una assegnazione errata il Servizio che riceve il documento è tenuto, nel più breve tempo possibile, a segnalare l'errore al Responsabile del protocollo che provvede alla riassegnazione corretta del documento modificando le informazioni inserite nel documentale.

Il sistema di gestione documentale tiene traccia dei passaggi di cui sopra memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore agente, la data e l'ora di esecuzione.

6. GESTIONE DEI FLUSSI IN USCITA

I documenti in uscita sono i documenti prodotti dal personale del Dipartimento nello svolgimento dell'attività amministrativa e destinati ad essere trasmessi all'esterno o ad altra AOO della medesima amministrazione.

a. Documenti digitali

I documenti in uscita sono redatti dal personale dei Servizi tramite l'applicativo Documenti CAD di cui al paragrafo IV.2; all'atto della firma del dirigente responsabile i documenti sono automaticamente caricati nel sistema di gestione documentale, registrati e inviati tramite PEC al destinatario.

b. Documenti analogici

Nei casi eccezionali in cui non sia possibile utilizzare l'applicativo *Documenti CAD* e i documenti debbano essere quindi firmati dal dirigente con firma autografa, essi sono registrati e protocollati a cura del personale del Settore GD.

Laddove il destinatario non abbia un indirizzo PEC il medesimo personale provvede a preparare i documenti per la spedizione. La spedizione avviene a cura del Centro di accettazione/spedizione della PCM previa registrazione dei documenti nel *software G.cor*.

Il *software*, in uso in tutte le strutture della PCM, consente di compilare digitalmente la distinta di richiesta, comprensiva delle informazioni relative a ogni singola spedizione e di inviarla elettronicamente al Centro di accettazione/spedizione della PCM. Copia della distinta accompagna le buste sigillate della corrispondenza in partenza.

7. CRITERI E MODALITÀ PER IL RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Tutto il personale in servizio presso il Dipartimento accede al sistema di gestione documentale Welodge con credenziali personali. Gli utenti – o gruppi di utenti - sono abilitati a visualizzare e/o

modificare le informazioni contenute nel sistema in base a diverse tipologie di permessi secondo la definizione di appositi profili. Il vertice amministrativo della struttura ha visibilità illimitata, i Coordinatori degli Uffici hanno la visibilità dei documenti relativi all'Ufficio che coordinano, i dirigenti dei Servizi e il personale ad essi assegnato ha la visibilità dei documenti relativi agli affari del Servizio medesimo.

L'autorizzazione alla visibilità dei documenti di un Servizio è richiesta in forma scritta dal dirigente del Servizio stesso al Responsabile del protocollo informatico.

I collaboratori esterni alla AOO intestatari di una casella di posta elettronica con il dominio dell'Amministrazione (@serviziocivile.it; @governo.it; @palazzochigi.it,) possono accedere al sistema di gestione documentale limitatamente ai documenti di loro competenza.

IV. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

Il Dipartimento forma digitalmente i propri documenti come previsto dalla normativa vigente. Al fine di preservare l'uniformità formale dei documenti amministrativi in uscita con nota del Capo Dipartimento prot. 37568/2019 recante *Procedure per la redazione di lettere, appunti, missioni e altri atti istituzionali e per i corpi firma delle e-mail dipartimentali*, sono state impartite indicazioni per la redazione dei documenti con riguardo alla carta intestata, al carattere da utilizzare e alla distribuzione del testo nella pagina o nel corpo della *e-mail*. I documenti, pertanto, sono redatti conformemente a tali indicazioni (Allegato 3).

L'intestazione dei documenti sia analogici che digitali è conforme al modello utilizzato in PCM e riporta, sotto lo stemma della Repubblica italiana, la scritta *Presidenza del Consiglio dei Ministri* con carattere *English 157* corpo 12. Il corpo del testo e l'oggetto è in carattere Times New Roman corpo 12.

1. DIPLOMATICA DEI DOCUMENTI

Ogni documento riporta:

- a. l'intestazione della AOO con indicazione dell'Ufficio/Servizio che lo ha prodotto
- b. oggetto
- c. corrispondente
- d. data topica e cronica
- e. sottoscrizione elettronico-digitale o autografa del responsabile.

a. Intestazione

L'intestazione deve riportare il nome della Amministrazione, l'indicazione della AOO e dell'Ufficio che ha prodotto il documento.

b. Oggetto

L'oggetto di un documento costituisce la sintesi del suo contenuto giuridico e amministrativo e consiste in una stringa di testo essenziale e significativa. Poiché esso rappresenta un campo fondamentale per la ricerca, per la redazione degli OGGETTI si consiglia di attenersi alle Raccomandazioni del progetto Aurora "Amministrazioni Unite per la Redazione degli OGGETTI e la Registrazione delle Anagrafiche

nel protocollo informatico”². Scopo del progetto è quello di fornire indicazioni specifiche sulle modalità di trattazione di componenti informative fondamentali per la qualità dei sistemi documentari. Le Raccomandazioni sono riportate nell’allegato 4 del presente Manuale.

Nella medesima ottica e allo scopo di governare i flussi documentali in ingresso e creare uno standard condiviso con i propri *stakeholder*, il Dipartimento ha realizzato un documento dal titolo: *Oggettario : indicazioni per la redazione del campo “oggetto” dei documenti digitali*; il documento riporta un elenco di oggetti realizzati a partire dall’analisi di flussi documentali ricorrenti, codificati e redatti con uso di un linguaggio controllato. Gli oggetti codificati sono utilizzati dai funzionari che redigono i documenti e dai corrispondenti della AOO. L’*Oggettario* è pubblicato sul sito istituzionale e viene periodicamente aggiornato e implementato. A ciascun oggetto è stata associata una sigla che, se inserita nel campo oggetto di una PEC inviata al Dipartimento, consente la registrazione automatica del documento.

c. Corrispondente

Ai fini della reperibilità dei documenti è necessario che i corrispondenti (mittenti/destinatari) siano descritti in maniera standardizzata. Il personale del Settore GD cura l’implementazione dell’anagrafica nel sistema di gestione documentale. Gli Enti di servizio civile iscritti all’Albo sono descritti in maniera normalizzata in fase di accreditamento, ad essi è associato un codice alfanumerico per la identificazione univoca; le Associazioni e gli Enti che partecipano ai Bandi e agli Avvisi dell’Ufficio per le politiche giovanili vengono descritti all’avvio del Bando in maniera standardizzata.

Le diverse AOO della Amministrazione sono descritte in base alle denominazioni riportate in IPA secondo lo standard: PCM – <denominazione IPA>.

Le amministrazioni dello Stato sono descritte secondo la denominazione IPA.

d. Data topica e cronica

La data è generata automaticamente e coincide con la data di registrazione e spedizione del documento. Non è consentito datare e registrare documenti che siano spediti successivamente.

e. Sottoscrizione autografa o elettronico/digitale

I documenti sono sottoscritti con firma elettronica o digitale.

Il personale del Dipartimento firma le richieste di congedo e/o permesso interne alla AOO presentate tramite l’applicativo *Documenti CAD* con firma digitale; le firme sono rilasciate dalla *Certificate Authority* accompagnate da certificati digitali con chiave privata e pubblica.

Le comunicazioni inviate dal personale del Dipartimento con posta elettronica istituzionale al di fuori della AOO sono sempre firmate con firma elettronica semplice; il gruppo firma deve riportare, sotto al nome, l’indicazione del ruolo, l’esatta denominazione della struttura di appartenenza e i recapiti secondo le indicazioni impartite con nota di cui all’allegato 3.

I documenti amministrativi destinati all’esterno della AOO sono firmati digitalmente dal dirigente responsabile con *smart card* e firma digitale avanzata nella modalità PADES.

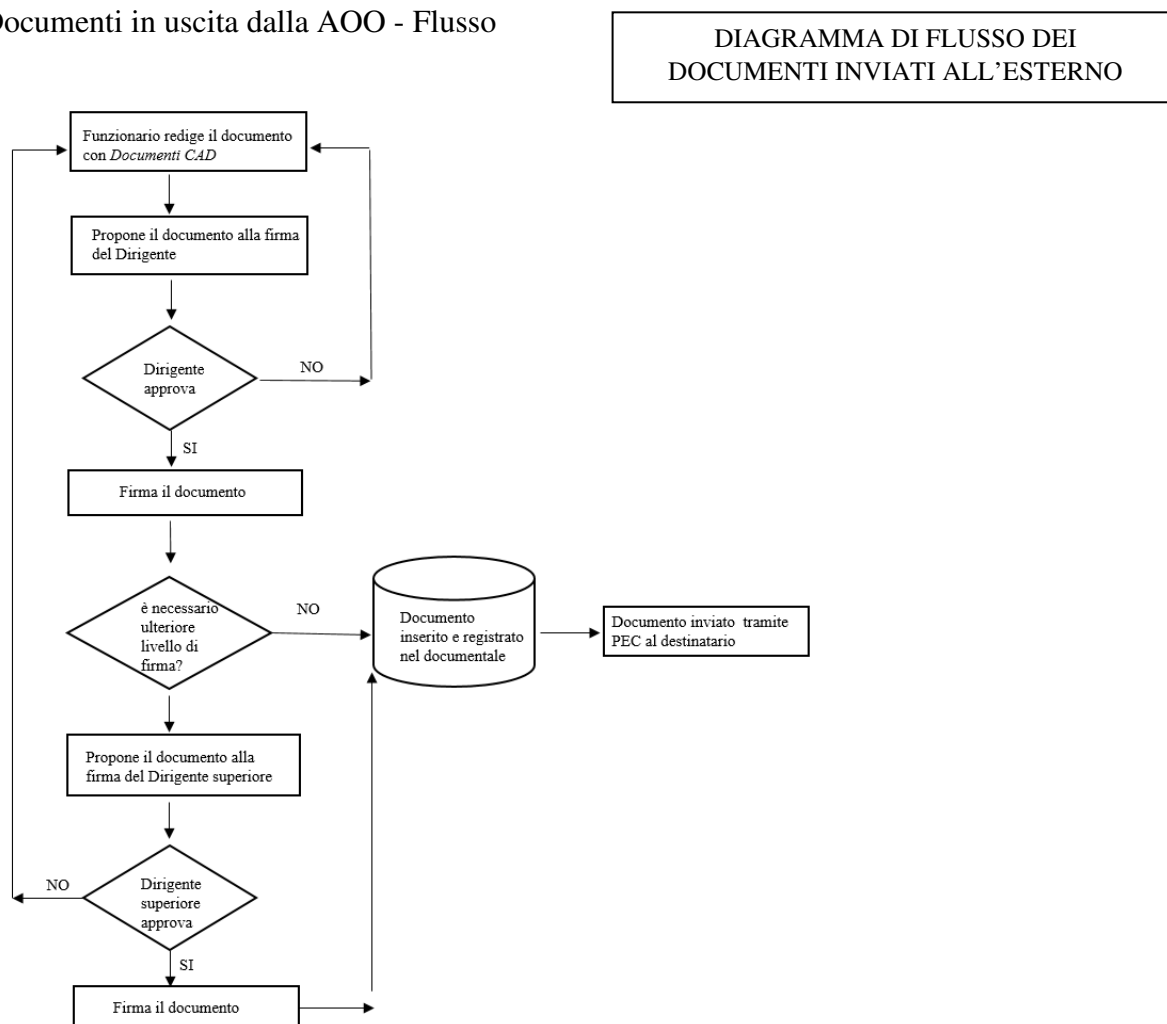
Nei casi eccezionali in cui non sia possibile creare digitalmente i documenti essi vengono firmati con sottoscrizione autografa dal dirigente responsabile o dal responsabile unico del procedimento.

² Il progetto, coordinato dall’Università di Padova è stato realizzato in collaborazione con l’ANAI, Associazione nazionale degli archivisti italiani .

2. UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LA REDAZIONE DEI DOCUMENTI

I documenti originali della AOO sono prodotti con l'applicativo denominato *Documenti-CAD*. L'applicativo consente di creare i documenti in ambiente Word e di mantenere digitale l'intero flusso come meglio rappresentato nei seguenti diagrammi.

a. Documenti in uscita dalla AOO - Flusso



È previsto, per ogni documento, uno specifico *iter* di firma. Ad ogni avanzamento viene inviata automaticamente una e-mail di avviso al responsabile immediatamente superiore e, a fine processo, al destinatario finale.

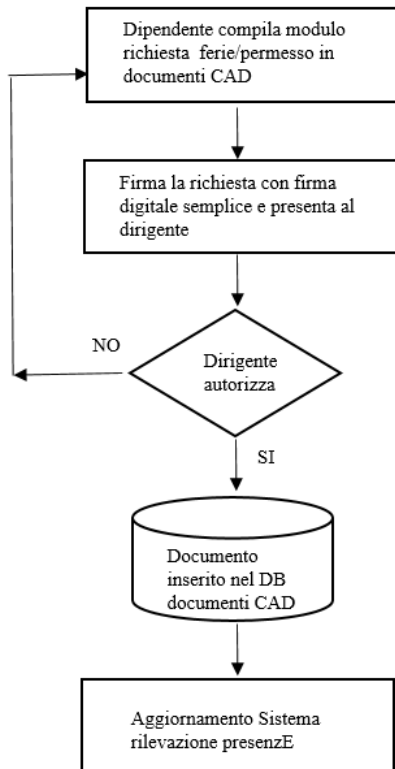
Prima della loro sottoscrizione i documenti sono convertiti in un formato standard (PDF, XML e TIFF), come previsto dalla normativa vigente, al fine di garantire la loro leggibilità su altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della loro struttura.

Quando il documento firmato è inviato all'esterno si aggiunge automaticamente ad esso un *QR-Code* contenente il link e i dati criptati in triplo DES. Questo consente, con l'ausilio di un lettore di

codice a barre installato su uno *smartphone*, di verificarne l'autenticità nel caso di invio dello stesso su supporto analogico.

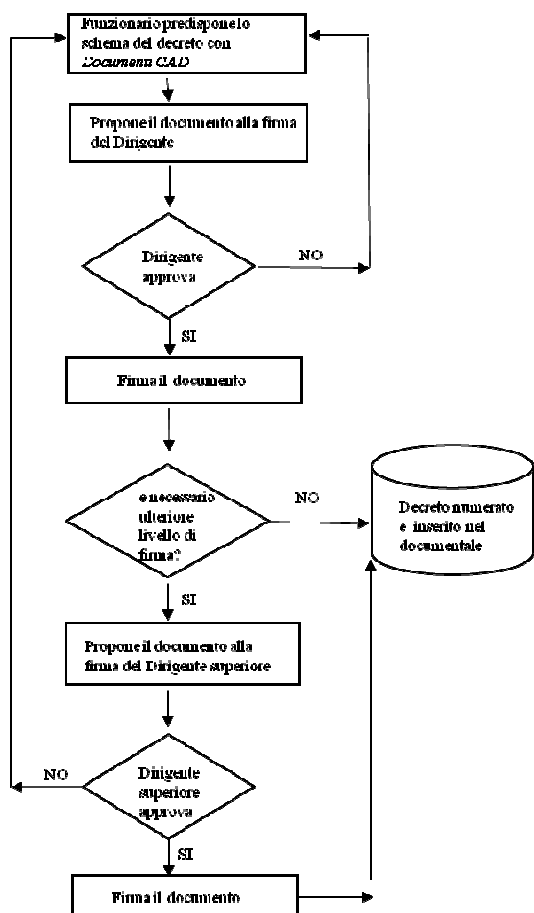
b. Documenti interni alla AOO - Flusso

DIAGRAMMA DI FLUSSO DEI DOCUMENTI INTERNI ALLA AOO



c. Decreti - Flusso

DIAGRAMMA DI FLUSSO DEI DECRETI DELLA AOO



3. METADATI DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI INFORMATICI

Al documento amministrativo informatico vengono associati i metadati obbligatori che sono stati generati durante la sua formazione come riportato nell'allegato 5 delle *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti* dell'Agenzia per l'Italia digitale.

L'insieme dei metadati è costituito da:

- Identificativo univoco e persistente;
- Modalità di generazione del documento informatico
- Tipologia documentale
- Dati di registrazione
- Dati relativi al soggetto che ha formato il documento
- Allegati
- Classificazione

- Formato
- Livello di sicurezza
- *Check* Firma
- Identificativo documento principale e identificativo allegati

V. GESTIONE DEI DOCUMENTI

1. UNICITÀ DEL REGISTRO DI PROTOCOLLO

Nell'ambito della AOO esiste una unica numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo che si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal 1 gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario e produce effetti giuridici.

Sono oggetto di registrazione i documenti ricevuti e spediti dal Dipartimento.

2. REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

La registrazione di protocollo è l'insieme dei metadati che il registro di protocollo memorizza al fine di garantire l'identificazione univoca e certa dei documenti.

Le informazioni che vanno riportare in fase di registrazione sono:

- numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile
- data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile
- mittente per i documenti ricevuti o destinatario per i documenti spediti registrati in forma non modificabile
- oggetto del documento registrato in forma non modificabile
- data e protocollo del documento ricevuto, se disponibile
- impronta del documento informatico se trasmesso per via telematica registrata in forma non modificabile

A queste informazioni si aggiunge l'assegnazione interna alla AOO e la classificazione.

La segnatura di protocollo è l'associazione e l'apposizione ai documenti amministrativi e informatici in forma permanente e non modificabile di informazioni utili alla loro identificazione univoca e certa. Esse sono costituite, secondo quanto previsto dall'art. 55 c.1 del TUDA da:

- numero progressivo di protocollo
- data di protocollo
- identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o della AOO che equivale alla sigla DGSCU

La segnatura è generata automaticamente, è riportata in testa al documento principale e, negli allegati, in calce.

Le operazioni di segnatura e registrazione di protocollo sono effettuate contemporaneamente.

a. Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Esistono alcune tipologie di documenti che non devono essere protocollati ed in particolare:

- pubblicazioni a stampa quali bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione, giornali e riviste, libri, opuscoli, depliant
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni
- materiali statistici
- atti preparatori interni
- materiali pubblicitari
- inviti a manifestazioni in forma di depliant
- documenti di interesse effimero (es. ringraziamenti, richieste di appuntamento, condoglianze)
- convocazioni ad incontri e a riunioni interne, comunicazioni interne e, in generale, tutti gli atti interni che non costituiscono fasi obbligatorie e imprescindibili dei procedimenti amministrativi
- avvisi di avvenuta notifica PEC, conferme di protocollazione PEC

b. Documenti soggetti a registrazione particolare

- Decreti

I decreti della AOO sono soggetti a registrazione particolare e quindi non sono protocollati. A far data dal 1 gennaio 2015 la numerazione dei decreti dei Servizi afferenti al soppresso Ufficio nazionale del Servizio civile e quelli dei Servizi afferenti al soppresso Dipartimento della gioventù è unificata.

I decreti sono formati digitalmente secondo il flusso descritto in IV.2.

La numerazione è generata automaticamente e ricomincia ogni anno solare; i decreti sono acquisiti nel sistema di gestione Welodge e organizzati all'interno di una fascicolo.

- Ordini di servizio

Gli Ordini di servizio non vengono protocollati ma acquisiti in apposita banca dati. La banca dati è alimentata e gestita a cura del *Servizio per gli affari generali, le risorse umane e il bilancio* –

Settore personale ed è consultabile sulla intranet dipartimentale. Dei medesimi Ordini di servizio esiste anche un Registro cartaceo in cui è riportato, oggetto, destinatario dell'Ordine di servizio e numero progressivo. A far data dal 1 gennaio 2015 la numerazione degli Ordini di servizio dei Servizi afferenti al soppresso Ufficio nazionale del Servizio civile e di quelli afferenti al soppresso Dipartimento della gioventù è unificata.

c. Registrazione di documenti con mittente anonimo o illeggibile

I documenti con mittente anonimo o illeggibile non si registrano salvo diversa valutazione del Responsabile del protocollo che può inoltrarli al Servizio competente per materia o al destinatario al fine di provvedere a eventuali ulteriori accertamenti per valutarne l'attendibilità.

d. Documenti con più destinatari

Le comunicazioni che abbiano testo identico e più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. I destinatari sono descritti in elenco associato al documento; l'elenco deve essere inserito fra gli allegati del documento nel sistema di gestione documentale e riportare il medesimo numero di protocollo.

e. Documenti interni

I documenti interni non sono generalmente protocollati a meno che non si tratti di documenti rilevanti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative verso terzi.

Per le comunicazioni interne è fortemente raccomandato l'uso della posta elettronica istituzionale e la pubblicazione degli avvisi sulla intranet.

f. Corrispondenza personale

La corrispondenza personale non viene aperta ma consegnata al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, la trasmette al Settore GD per la protocollazione qualora reputi che i documenti vadano registrati perché riguardanti affari d'ufficio.

g. Annullamento di una registrazione o dei dati di una registrazione

È consentito, in casi particolari ed eccezionali, l'annullamento di una registrazione di protocollo. È abilitato a tale operazione il personale del Settore GD su indicazione del Responsabile del protocollo. Le registrazioni annullate rimangono comunque memorizzate e visibili all'interno del Sistema di gestione documentale dove è anche possibile visualizzare la data e il motivo dell'annullamento. Il sistema tiene traccia anche dell'operatore che lo ha effettuato.

h. Registrazione di richieste di acquisizione beni e servizi

Per acquisti di beni e servizi il Dipartimento si avvale del Sistema per l'acquisizione di beni e servizi *on line* (SABS) comune a tutta la PCM. A ogni richiesta generata è attribuito automaticamente un numero progressivo; le richieste digitali vengono conservate nel Portale della logistica integrata.

Il Dipartimento utilizza anche la piattaforma del mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) attraverso il portale operativo <www.acquistinretepa.it> La documentazione generata durante la procedura viene inserita nel sistema documentale Welodge in formato PDF prima di essere inviata al Portale degli acquisti. La registrazione di questa documentazione prevede l'utilizzo di un oggetto codificato e l'indicazione del numero identificativo dell'ordine.

i. Registrazione di offerte economiche

Il Dipartimento ha istituito una casella di posta elettronica certificata per raccogliere le offerte di gara quando è indetta una gara per l'acquisizione di un bene o di un servizio. Responsabile della casella PEC è il dirigente del *Servizio affari generali risorse umane e bilancio*.

Al termine della valutazione delle offerte la Commissione, espletate le procedure di gara, provvede a far registrare tutto il materiale e i verbali inoltrando i documenti alla casella giovaneserviziocivile@governo.it per l'acquisizione nel sistema documentale.

j. Registrazione delle fatture

Le fatture elettroniche vengono recapitate dal *Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica* (SdI) della Agenzia delle entrate o da intermediari accreditati, all'indirizzo di posta elettronica certificata con il quale il Dipartimento è registrato nel medesimo sistema; l'indirizzo è giovaneserviziocivile@pec.governo.it ed è collegato al protocollo.

Le fatture sono documenti informatici in formato XML (*eXtensible Markup Language*) generati in maniera conforme alle specifiche del formato "Fattura PA".

Il personale del Settore GD registra le fatture in ingresso indicando come mittente il *Sistema di interscambio*; in fase di registrazione i protocollisti provvedono a:

- esplicitare la denominazione del creditore e a indicarla nel campo oggetto del documento
- allegare alla registrazione il file in formato PDF ottenuto convertendo il file XML. La conversione avviene mediante un *software* realizzato dal personale del Settore informatico

sulla base delle specifiche fornite dalla Agenzia delle entrate e ha lo scopo di rendere il documento immediatamente leggibile al Servizio destinatario.

k. Registrazione di documenti riservati

I documenti che per il loro contenuto richiedano una trattazione riservata sono registrati in una separata sezione del Registro di protocollo; la visibilità dei documenti inseriti nella sezione riservata è consentita al Capo Dipartimento, al Responsabile del protocollo e al personale di volta in volta espressamente abilitato. Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, quali la registrazione, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti.

l. Registrazione di documenti con dati personali o sensibili

Il Dipartimento tratta documenti analogici o digitali che possono contenere dati personali, sensibili e giudiziari in relazione, solo a titolo esemplificativo, alla obiezione di coscienza, alle funzioni ispettive e di controllo verso gli Enti e i volontari di Servizio civile, agli atti di sindacato ispettivo, alla documentazione riguardante lo stato di salute dei volontari di servizio civile o del personale in servizio presso il Dipartimento stesso.

I documenti sono gestiti attraverso il sistema documentale Welodge e assegnati al solo Servizio responsabile della trattazione degli stessi.

Qualora ne ravvisi la necessità il dirigente del Servizio competente per materia può richiedere al Responsabile del protocollo informatico di provvedere a ulteriori restrizioni della visibilità di particolari documenti mediante:

- acquisizione parziale della documentazione sulla base di una attestazione scritta che sarà, anch'essa, inserita nel documentale;
- trattazione dei documenti nella sezione riservata del registro di protocollo o con assegnazione a un gruppo ristretto di utenti individuati nominativamente dal dirigente responsabile

m. Produzione del Registro di protocollo

Quotidianamente, come previsto dalla normativa, si produce il Registro giornaliero di protocollo in maniera automatica; i dati sono salvati in formato PDF/A e inviati tramite PEC al Sistema di gestione documentale Welodge. I dati sono poi organizzati in fascicoli mensili a cura del personale del Settore GD.

La procedura garantisce la staticità, l'immodificabilità e la integrità dei dati.

3. CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

Tutti i documenti prodotti o ricevuti dal Dipartimento sono classificati. La classificazione ha il fine di organizzare logicamente i documenti, in base alle linee di attività e di guidare la formazione dell'Archivio. La classificazione è obbligatoria e si applica a tutti i documenti. I documenti in ingresso sono classificati dal personale del Settore GD, i documenti in uscita sono classificati dai funzionari che redigono i documenti tramite *Documenti CAD*.

I funzionari assegnatari della corrispondenza sono tenuti a verificare che i codici di classificazione attribuiti dal personale del Settore GD siano corretti anche ai fini dell'inserimento dei documenti nei fascicoli.

La AOO utilizza il Piano di Classificazione unico (o Titolare) della PCM.

a. Piano di classificazione

La PCM ha adottato già dal 2011 un Piano di classificazione dei documenti unico, al quale fanno riferimento tutte le AOO della PCM.

Tale Piano di classificazione è articolato in quattro titoli:

Titolo 1 - Organizzazione e funzionamento

Titolo 2 - Disciplina dei procedimenti

Titolo 3 - Personale e nomine

Titolo 4 – Attività

Ciascun titolo è, a sua volta, organizzato in classi. Le voci dei primi tre titoli riguardano attività generali comuni a tutte le strutture della PCM mentre le voci del titolo 4 si riferiscono alle specifiche competenze di ciascuna AOO.

In particolare le attività del Dipartimento sono dettagliate alle voci 4.29 quanto al Servizio civile e 4.27 quanto alle Politiche giovanili. L'aggiornamento delle voci e sotto-voci del Piano di classificazione è autorizzato dall'Ufficio del Segretario generale. Gli aggiornamenti sono proposti dal Responsabile del protocollo informatico in accordo con i dirigenti dei Servizi.

Il Piano di classificazione pubblicato sulla intranet istituzionale, è allegato al presente Manuale e ne costituisce parte integrante (Allegato 5 Piano di classificazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri).

b. Aggregazioni documentali

I documenti che il Dipartimento produce o riceve nello svolgimento della attività istituzionale sono legati fra loro da un nesso. Tale nesso deve sempre essere evidenziato in quanto l'archivio è, per sua stessa natura, un insieme di documenti in relazione tra loro. I documenti sono pertanto riuniti all'interno del sistema di gestione Welodge in aggregazioni documentali mediante le funzionalità di collegamento e in fascicoli elettronici come previsto dalla normativa.

c. Fascicoli elettronici

Il Servizio competente stabilisce, rispetto ad ogni documento prodotto o ricevuto, se esso debba essere inserito in un fascicolo informatico già esistente oppure se esso dia avvio a un nuovo procedimento, in questo secondo caso provvede alla creazione di un nuovo fascicolo.

La denominazione dei fascicoli è creata secondo uno standard concordato all'interno dei servizi stessi.

I funzionari dei Servizi garantiscono la implementazione dei fascicoli nonché la chiusura degli stessi a procedimento concluso.

d. Registro degli accessi

Il Dipartimento ha realizzato un Registro degli accessi per gestire in maniera efficiente le richieste di accesso civico e documentale che ad esso pervengono, così come indicato nelle Linee guida A.N.A.C. (1309/2016). Lo scopo è quello di tracciare le domande e la loro trattazione in modalità informatica. Per la realizzazione del Registro state utilizzate le funzionalità del sistema Welodge che è stato allo scopo opportunamente configurato.

In particolare è stata prevista la possibilità di creare una specifica tipologia di fascicoli procedurali configurati con i metadati aggiuntivi relativi alle istanze di accesso.

Con Circolare a firma del Capo del dipartimento del 16 luglio 2019 sono state fornite indicazioni sulla gestione delle richieste di accesso civico e documentale. La circolare riportata in allegato (Allegato 6) prevede che i funzionari referenti per le richieste di accesso individuati all'interno di ciascun Servizio curino l'implementazione dei fascicoli valorizzando i metadati attinenti ciascuna tipologia di accesso.

I fascicoli raccolgono tutti i documenti del procedimento relativo all'istanza di accesso a partire dall'istanza stessa. L'estrazione automatica dei dati effettuata mediante una interrogazione periodica sui fascicoli delle diverse tipologie di accesso (civico e documentale) restituisce le informazioni utili per la creazione del Registro.

4. CONSERVAZIONE

a. Conservazione dei documenti analogici - Archivio di deposito generale della PCM

Il Dipartimento conserva i documenti per i quali è trascorso un tempo congruo dalla fine della trattazione degli affari in essi rappresentati, nei locali dell'Archivio di deposito generale della

PCM, a Castelnuovo di Porto.

I documenti sono custoditi in scatole di cartone deacidificato e descritti dal personale del Servizio competente per materia mediante il *software* Archive.it, accessibile dalla intranet della PCM.

Le schede di descrizione, complete dei dati relativi al Servizio produttore, alla tipologia documentaria e agli estremi cronologici dei documenti, sono inviate per il tramite del medesimo *software*, all'Archivio generale. Il trasferimento fisico delle unità archivistiche avviene solo dopo che il controllo delle schede effettuato dal personale dell'Archivio abbia dato esito positivo.

b. Conservazione dei documenti digitali

I documenti digitali sono conservati a cura del Dipartimento. Per lo specifico delle procedure relative alla conservazione si rimanda al Manuale di conservazione da redigersi successivamente alla individuazione del Responsabile della Conservazione e secondo le indicazioni dell'Ufficio del Segretario generale.

VI. PUBBLICITÀ E DIVULGAZIONE

1. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Al fine di favorire le buone pratiche di gestione documentale periodicamente sono organizzati incontri formativi a cura del Responsabile del protocollo e dei colleghi del settore informatico; gli incontri mirano a divulgare il contenuto del presente Manuale, a illustrare i principi della classificazione e fascicolazione dei documenti, il corretto utilizzo del sistema di gestione documentale e dell'applicativo *Documenti-CAD* nonché a illustrare le modalità di implementazione dei fascicoli relativi agli accessi documentali e civici.

Allo stesso scopo nella intranet dipartimentale nella sezione relativa al Settore GD sono pubblicati materiali utili e alcune FAQ a carattere teorico e pratico relative ai principi della gestione documentale, all'utilizzo di Welodge e alla firme digitali. (Allegato 8 FAQ)

2. APPROVAZIONE E PUBBLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale è approvato e adottato con Decreto del Capo Dipartimento su proposta del Responsabile del protocollo informatico e sentito il parere dell'Ufficio del Segretario generale.

Il Manuale è rivisto ordinariamente ogni due anni su iniziativa del Responsabile del protocollo informatico e ogni volta che se ne presenti la necessità, anche prima della scadenza prevista.

Gli allegati possono essere modificati o integrati con provvedimento separato su iniziativa del Responsabile del protocollo informatico.

RIFERIMENTI NORMATIVI

AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE

Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti

DECRETO LEGISLATIVO 25 maggio 2016, n. 97

Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche.

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013

Regole tecniche per il protocollo informatico

DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche e integrazioni

Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)

DECRETO LEGISLATIVO 22 gennaio 2004, n. 42 e successive modifiche e integrazioni

Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 28 dicembre 2000, n. 445

Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.

Elenco Allegati al Manuale:

- Allegato 1 - Organigramma del Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio civile universale
- Allegato 2 - *Oggettario: Indicazioni per la redazione del campo “oggetto” dei documenti digitali*
- Allegato 3 - Nota del Capo Dipartimento 37568/2020 recante *Procedure per la redazione di lettere, appunti, missioni e altri atti istituzionali e per i corpi delle e-mail dipartimentali*
- Allegato 4 - Raccomandazioni AURORA “Amministrazioni Unite per la Redazione degli Oggetti e la Registrazione delle Anagrafiche nel protocollo informatico” / Università degli Studi di Padova in collaborazione con l’ANAI, Associazione nazionale archivisti italiani
- Allegato 5 - Piano di Classificazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri
- Allegato 6 – Nota del Capo Dipartimento 37073/2020 recante *Indicazioni sulla gestione delle richieste di accesso documentale e civico*
- Allegato 7 – *FAQ Frequently asked questions* sulla gestione documentale, sull’uso del Sistema welodge, sulla PEC e sulle firme digitali