

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 1 di 65

**Manuale di gestione
del protocollo informatico, dei documenti
e dell'archivio**

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 2 di 65

Documento

Titolo	Manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio
Redattori del documento:	DVD Ing. Marcella BATTAGLIA, VCTI Alberto MARIANO
Stato del documento:	Approvato
N. versione documento:	1.0.0
Data di preparazione:	23.6.2008
Data di revisione:	---
Data approvazione:	30.6.2008

Modifiche

Data approvazione modifiche	Modifiche apportate

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 3 di 65

1. DISPOSIZIONI GENERALI	5
1.1 PREMESSA	5
1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE.....	5
1.3 AZIONI PRELIMINARI	6
1.3.1 Aree Organizzative Omogenee (AOO), Unità Organizzative (UO), Responsabile del Procedimento Amministrativo	6
1.4 SERVIZIO PER LA GESTIONE INFORMATICA DEL PROTOCOLLO.....	7
1.5 ACCREDITAMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE/AOO ALL'IPA	8
2. LE TIPOLOGIE DOCUMENTARIE	11
2.1 IL DOCUMENTO AMMINISTRATIVO	11
2.1.1 Il documento informatico (file).....	11
2.1.2 Versione analogica di un documento informatico.....	11
2.1.3 Il documento analogico.....	12
2.1.4 Versione informatica di un documento analogico.....	12
2.2 LE TIPOLOGIE OPERATIVE DI DOCUMENTI.....	12
2.2.1 Documento ricevuto.....	12
2.2.2 Documento inviato.....	13
2.2.3 Documenti interni.....	13
3. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI	14
3.1 REQUISITI DEGLI STRUMENTI INFORMATICI DI SCAMBIO.....	14
3.1.1 Firma digitale.....	15
3.2 VERIFICA DELLE FIRME CON IL PRODOTTO DI PROTOCOLLO INFORMATICO.....	15
3.3 USO DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	15
4. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO	17
4.1 UNICITÀ DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	17
4.2 REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO.....	17
4.3 REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO.....	17
4.3.1 Registrazione dei documenti informatici	18
4.3.2 Registrazione dei documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)	18
4.4 ELEMENTI FACOLTATIVI DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	18
4.5 SEGNATURA DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI.....	19
4.5.1 Segnatura dei documenti informatici.....	19
4.5.2 Segnatura dei documenti cartacei	19
4.6 ANNULLAMENTO PARZIALE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	20
4.7 ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO	20
4.8 REGISTRO INTERNO DI PROTOCOLLO	20
4.9 LIVELLO DI RISERVATEZZA.....	20
4.10 CASI PARTICOLARI DI REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	21
4.11 REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO RISERVATE	24
4.12 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO CON IL PdP	24
4.13 TIPOLOGIE DI DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE	24
4.14 ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	24
5. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE: SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE.....	26
5.1 GENERALITÀ	26
5.2 MISURE DI PROTEZIONE E CONSERVAZIONE DEGLI ARCHIVI PUBBLICI	26
5.3 TITOLARIO.....	26
5.3.1 Classificazione dei documenti	27
5.4 Fascicolazione dei documenti.....	27

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 4 di 65

5.4.1	Apertura e chiusura del fascicolo.....	27
5.4.2	Processo di assegnazione dei fascicoli.....	28
6.	DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.....	29
6.1	FLUSSO DEI DOCUMENTI RICEVUTI DALLA AOO	29
6.1.1	Provenienza esterna dei documenti.....	29
6.1.2	Rilascio di ricevute attestanti l'avvenuta registrazione di protocollo.....	29
6.1.3	Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti	29
6.1.4	Conservazione dei documenti nell'archivio corrente.....	30
6.2	FLUSSO DEI DOCUMENTI INVIATI DALLA AOO	30
6.2.1	Sorgente interna dei documenti.....	30
6.2.2	Verifica formale dei documenti	30
6.2.3	Registrazione di protocollo e segnatura.....	30
6.2.4	Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo.....	30
6.3	LA DESCRIZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI	31
6.3.1	Gestione e tenuta dei documenti (vincolo archivistico).....	31
6.3.2	Protocollazione di un documento cartaceo	31
6.3.3	Modalità per lo scambio dei documenti all'interno e all'esterno delle AOO.....	31
7.	REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI	32
7.1	REGOLE DISPONIBILI CON IL PRODOTTO DI PROTOCOLLO INFORMATICO.....	32
7.2	ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO DIGITALE.....	32
7.3	ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI IN FORMATO CARTACEO	32
7.4	MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI.....	33
8.	DESCRIZIONE FUNZIONALE ED OPERATIVA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO	34
8.1	DESCRIZIONE FUNZIONALE ED OPERATIVA	34
8.2	RILASCIO DELLE ABILITAZIONI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DOCUMENTALI.....	34
8.3	ABILITAZIONI INTERNE AD ACCEDERE AI SERVIZI DI PROTOCOLLO	34
8.4	PROFILI DI ACCESSO	35
8.5	MODALITÀ DI CREAZIONE E GESTIONE DELLE UTENZE E DEI RELATIVI PROFILI DI ACCESSO	35
9.	PIANO DI SICUREZZA E PRIVACY.....	36
9.1	OGGETTIVI DEL PIANO DI SICUREZZA	36
9.2	GENERALITÀ	36
9.3	POLITICHE DI SICUREZZA ADOTTATE DALLA AOO	37
9.4	FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI DI SICUREZZA	37
9.5	GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	37
9.6	COMPONENTE FISICA DELLA SICUREZZA.....	38
9.7	CUSTODIA E ARCHIVIAZIONE DEI DATI	38
9.8	MISURE LOGICHE DI SICUREZZA	38
9.8.1	Norme di comportamento per la sicurezza informatica.....	38
9.9	INFRASTRUTTURA DI RETE.....	39
9.10	CRITERI E PROCEDURE PER IL SALVATAGGIO E IL RIPRISTINO DEI DATI.....	39
10.	MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	40
10.1	IL REGISTRO DI EMERGENZA	40
10.2	MODALITÀ DI APERTURA DEL REGISTRO DI EMERGENZA	40
10.3	MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	42
10.4	MODALITÀ DI CHIUSURA E RECUPERO DEL REGISTRO DI EMERGENZA	42
11.	APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI.....	43
11.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE.....	43
11.2	REGOLAMENTI ABROGATI	43
11.3	PUBBLICITÀ DEL PRESENTE MANUALE	43
11.4	OPERATIVITÀ DEL PRESENTE MANUALE	43
ALLEGATO A	44

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 5 di 65

1. DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Premessa

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 20 ottobre 1998 n. 428", all'art. 3, comma 1, lettera c), prevede per tutte le amministrazioni di cui all'art. 2 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, l'adozione del manuale di gestione.

Quest'ultimo, disciplinato dal successivo art. 5, comma 1, "descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio".

In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all'interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 50, comma 4 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa - decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 20 dicembre 2000 (già art. 12 del citato DPR n. 428 del 20 ottobre 1998).

Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili agli addetti al servizio e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

Il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'amministrazione.

Il manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.

Il presente documento 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'amministrazione.

Esso disciplina:

- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali, ovvero in via transitoria, i flussi cartacei in rapporto al protocollo informatico,
- i livelli di esecuzione, le responsabilità ed i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative,
- l'uso del titolario di classificazione e del massimario di selezione e di scarto,
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell'azione amministrativa.

1.2 Ambito di applicazione del manuale

Il presente manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'art. 3, comma c) del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico.

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi del **Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Lecco**.

L'entrata in vigore del protocollo unico implica la cessazione di fatto e di diritto della gestione separata del *protocollo riservato* e dei *protocolli di settore* o *di ufficio* e di tutti gli altri sistemi di registrazione protocollare dei documenti diversi dal protocollo unico.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti ed alle informazioni e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa.

Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 6 di 65

1.3 Azioni preliminari

In ottemperanza all'art. 50 del DPR 445/2000, si è proceduto alla individuazione delle Aree Organizzative Omogenee (AOO) e delle Unità Organizzative (UO), secondo l'organizzazione del Dipartimento in ogni componente ufficialmente riconosciuta.

Il Decreto n. 467 del 13/12/2004 del Capo Dipartimento ha individuato n. 10 AOO coincidenti con le Direzioni Centrali, l'Ufficio Centrale Ispettivo e gli Uffici di diretta collaborazione del Capo Dipartimento e dell'Ispettore Generale Capo, e n. 115 AOO corrispondenti alle Direzioni Regionali ed ai Comandi Provinciali VV.F.

I criteri utilizzati per l'individuazione delle AOO hanno, tra l'altro, riguardato:

1. l'articolazione attuale del modello organizzativo;
2. l'evidenza di strutture che presentano analogie nell'organizzazione, negli obiettivi e nello svolgimento dei processi
3. la numerosità o la complessità delle istanze di ciascuna tipologia;
4. il frazionamento geografico delle numerose sedi di struttura.

Le tipologie di struttura che ne discendono sono assimilabili a:

- Dipartimento
- Direzioni Centrali, Direzioni Regionali, Comandi Provinciali
- Aree e Servizi

1.3.1 Aree Organizzative Omogenee (AOO), Unità Organizzative (UO), Responsabile del Procedimento Amministrativo

Per Area Organizzativa Omogenea si intende una struttura amministrativa dotata di propri organi di governo, gestione e controllo, o comunque dotata di autonomia organizzativa e contabile. È individuata da settori che, per tipologia di mandato istituzionale, di obiettivi perseguiti, di funzione amministrativa e attività svolta, presentano esigenze di gestione unitaria e coordinata della documentazione.

All'interno della AOO deve essere adottato il *protocollo unico*, secondo il quale è adottata un'unica sequenza numerica di protocollazione per tutti i documenti in entrata ed in uscita di tutte le UO che compongono l'Area Organizzativa Omogenea.

L'Unità Organizzativa è l'ufficio (sezione, ripartizione, etc.) dell'Area Organizzativa Omogenea che ne utilizza i servizi messi a disposizione per la gestione dei documenti.

L'Unità Organizzativa è lo strumento attraverso il quale si articola in livelli gerarchici la struttura di un'Area Organizzativa Omogenea. Pertanto:

- o costituisce un elemento terminale della struttura dell'AOO;
- o è ulteriormente suddivisibile in ulteriori Unità Organizzative gerarchicamente dipendenti.

Per ciascuno dei procedimenti di competenza della U.O., è associato, se necessario, il responsabile del procedimento amministrativo (RPA), figura prevista dall'art. 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

Il Responsabile del Procedimento Amministrativo è il dipendente responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento inerente il singolo procedimento; cura l'iter per l'adozione del provvedimento finale (L. 241/1990).

Un procedimento amministrativo è composto da una o più procedure amministrative collegate.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 7 di 65

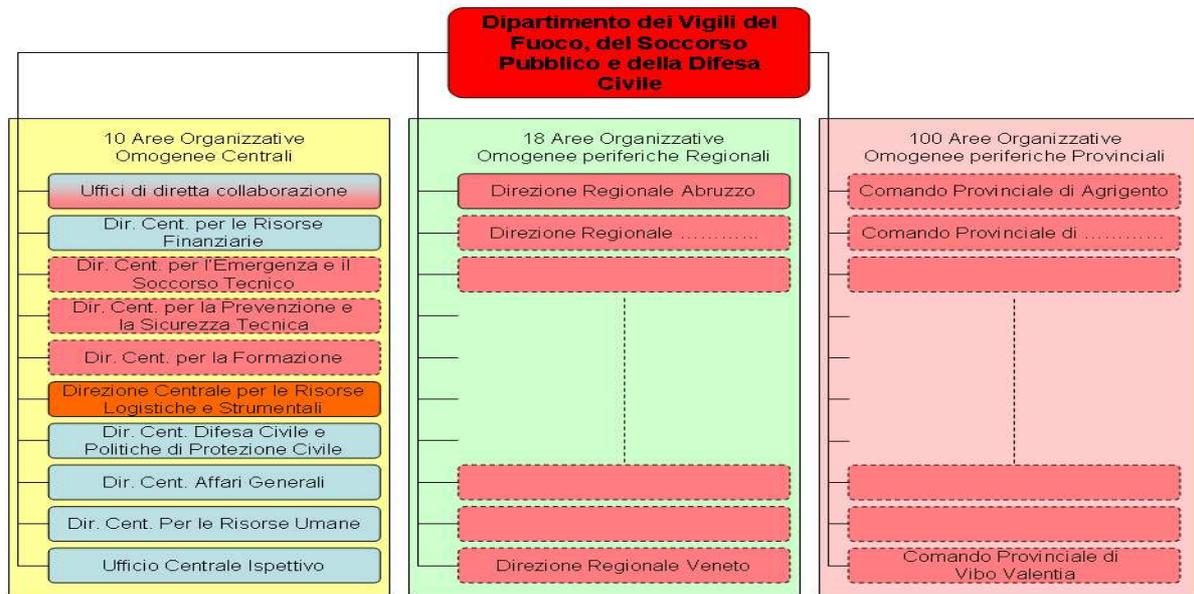


Figura 1 – Rappresentazione grafica delle AOO del Dipartimento

1.4 Servizio per la gestione informatica del protocollo

Nell'AOO individuata come illustrato precedentemente (Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Lecco) è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. Alla guida del suddetto servizio è posto il responsabile del servizio di protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito RSP).

Al servizio è preposto un dirigente ovvero un funzionario, in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione definiti secondo le procedure prescritte dalla disciplina vigente.

È compito del servizio:

- predisporre lo schema del manuale di gestione del protocollo informatico con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- provvedere alla pubblicazione del manuale (eventualmente anche sul sito Internet dell'amministrazione);
- predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici;
- abilitare gli addetti dell'amministrazione all'utilizzo del PdP e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, modifica ecc.);
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- garantire la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla AOO attraverso l'adozione dei formati standard previsti dalla normativa vigente;
- curare le funzionalità del sistema affinché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza in luoghi sicuri e diversi da quello in cui viene custodito il suddetto sistema;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 8 di 65

1.5 Accreditamento dell'amministrazione/AOO all'IPA

L'amministrazione (Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso pubblico e della Difesa Civile), nell'ambito degli adempimenti previsti, ha avviato la procedura di accreditamento presso l'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA) tenuto e reso pubblico dal CNIPA fornendo le seguenti informazioni che individuano l'amministrazione stessa e le AOO in cui è articolata:

- la denominazione della amministrazione;
- il codice identificativo proposto per la amministrazione;
- l'indirizzo della sede principale della amministrazione;
- l'elenco delle proprie Aree Organizzative Omogenee con l'indicazione:
 - della denominazione;
 - del codice identificativo;
 - della casella di posta elettronica;
 - del nominativo del RSP;
 - della data di istituzione;
 - dell'eventuale data di soppressione;

L'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati. Attraverso la funzione esplora organizzazione, presente sul sito dell'IPA (indicepa.gov.it), è possibile percorrere i diversi livelli gerarchici in cui si articola ogni Unità Organizzativa appartenente ad una specifica Area Organizzativa Omogenea.

L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa in modo da garantire l'affidabilità dell'indirizzo di posta elettronica; con la stessa tempestività l'amministrazione comunica la soppressione ovvero la creazione di una AOO.

Sono in corso di attivazione le caselle di posta elettronica istituzionale delle AOO attraverso cui le stesse trasmettono e ricevono documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo; sono adottati gli opportuni metodi di conservazione della corrispondenza ivi pervenuta in relazione alle varie tipologie di messaggi ed ai tempi di conservazione richiesti.

Gli schemi che seguono forniscono le indicazioni inerenti all'AOO (Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Lecco) e alle relative Unità Organizzative.

CARATTERIZZAZIONE DELL' AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA

Denominazione dell'Area Organizzativa Omogenea	COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO DI LECCO	
Codice Identificativo assegnato alla AOO	COM-LC	
Responsabile dell'Area Organizzativa Omogenea	Ing. Danilo Pilotti	
Responsabile del Servizio di protocollo informatico, gestione documentale e archivistica	Ing. Marcella Battaglia	
Casella di posta elettronica istituzionale dell'AOO	com.lecco@cert.vigilfuoco.it	
Indirizzo completo della sede principale dell'Amministrazione a cui indirizzare l'eventuale corrispondenza convenzionale	Via Amendola, 4 23900 Lecco	
Data di istituzione della AOO		
Data di soppressione della AOO		
Articolazione della AOO in Unità Organizzative	Descrizione:	Tipo protocollazione:
	Affari Generali	<i>Uscita</i>
	Centralino, Protocollo e Protezione Civile	<i>Ingresso/Uscita</i>
	Consegnatario	<i>Uscita</i>
	Contabilità	<i>Uscita</i>
	Informatica	<i>Uscita</i>
	Personale	<i>Uscita</i>
	Prevenzione Incendi	<i>Ingresso/Uscita</i>
	Sede Operativa	<i>Uscita</i>
	Segreteria e Relazioni Esterne	<i>Ingresso/Uscita</i>

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 9 di 65

ARTICOLAZIONE DI CIASCUNA UNITA' ORGANIZZATIVA DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO DI LECCO	
Affari Generali	Responsabile: FACVD Dott.ssa Rosa Santacroce
Ubicazione	Via Amendola, 4 – 23900 Lecco
Numero di telefono	0341 287400
Numero di telefax	0341 287420
Casella di posta elettronica istituzionale dell'UO	com.lecco@cert.vigilfuoco.it
UO abilitata allo smistamento	SI
UO abilitata a eseguire la scansione dei documenti cartacei	NO
UOP abilitata all'impiego del Registro di Emergenza	NO

COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO DI LECCO	
Centralino, Protocollo e Protezione Civile	Responsabile: OT Anna Rosa Bonacina
Ubicazione	Via Amendola, 4 – 23900 Lecco
Numero di telefono	0341 287400
Numero di telefax	0341 287420
Casella di posta elettronica istituzionale dell'UO	com.lecco@cert.vigilfuoco.it
UO abilitata allo smistamento	SI
UO abilitata a eseguire la scansione dei documenti cartacei	SI
UOP abilitata all'impiego del Registro di Emergenza	SI

COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO DI LECCO	
Consegnatario	Responsabile: CAC Dott.ssa Laura Finelli
Ubicazione	Via Amendola, 4 – 23900 Lecco
Numero di telefono	0341 287400
Numero di telefax	0341 287420
Casella di posta elettronica istituzionale dell'UO	com.lecco@cert.vigilfuoco.it
UO abilitata allo smistamento	SI
UO abilitata a eseguire la scansione dei documenti cartacei	NO
UOP abilitata all'impiego del Registro di Emergenza	NO

COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO DI LECCO	
Contabilità	Responsabile: CAC Dott.ssa Giovannella Calatozzo
Ubicazione	Via Amendola, 4 – 23900 Lecco
Numero di telefono	0341 287400
Numero di telefax	0341 287420
Casella di posta elettronica istituzionale dell'UO	com.lecco@cert.vigilfuoco.it
UO abilitata allo smistamento	SI
UO abilitata a eseguire la scansione dei documenti cartacei	NO
UOP abilitata all'impiego del Registro di Emergenza	NO

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 10 di 65

COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO DI LECCO	
Informatica	Responsabile: VCTI Alberto Mariano
Ubicazione	Via Amendola, 4 – 23900 Lecco
Numero di telefono	0341 287400
Numero di telefax	0341 287420
Casella di posta elettronica istituzionale dell'UO	com.lecco@cert.vigilfuoco.it
UO abilitata allo smistamento	SI
UO abilitata a eseguire la scansione dei documenti cartacei	NO
UOP abilitata all'impiego del Registro di Emergenza	NO

COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO DI LECCO	
Personale	Responsabile: OT Romina Fontana
Ubicazione	Via Amendola, 4 – 23900 Lecco
Numero di telefono	0341 287400
Numero di telefax	0341 287420
Casella di posta elettronica istituzionale dell'UO	com.lecco@cert.vigilfuoco.it
UO abilitata allo smistamento	SI
UO abilitata a eseguire la scansione dei documenti cartacei	NO
UOP abilitata all'impiego del Registro di Emergenza	NO

COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO DI LECCO	
Prevenzione Incendi	Responsabile: CAC Dott.ssa Laura Finelli
Ubicazione	Via Amendola, 4 – 23900 Lecco
Numero di telefono	0341 287400
Numero di telefax	0341 287420
Casella di posta elettronica istituzionale dell'UO	com.lecco@cert.vigilfuoco.it
UO abilitata allo smistamento	SI
UO abilitata a eseguire la scansione dei documenti cartacei	NO
UOP abilitata all'impiego del Registro di Emergenza	NO

COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO DI LECCO	
Sede Operativa	Responsabile: CR Roberto Fumenti
Ubicazione	Piazza Bione, 12 – 23900 Lecco
Numero di telefono	0341 364251
Numero di telefax	0341 368559
Casella di posta elettronica istituzionale dell'UO	com.lecco@cert.vigilfuoco.it
UO abilitata allo smistamento	SI
UO abilitata a eseguire la scansione dei documenti cartacei	NO
UOP abilitata all'impiego del Registro di Emergenza	NO

COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO DI LECCO	
Segreteria e Relazioni Esterne	Responsabile: OP Mariateresa Pozzi
Ubicazione	Via Amendola, 4 – 23900 Lecco
Numero di telefono	0341 287400
Numero di telefax	0341 287420
Casella di posta elettronica istituzionale dell'UO	com.lecco@cert.vigilfuoco.it
UO abilitata allo smistamento	SI
UO abilitata a eseguire la scansione dei documenti cartacei	SI
UOP abilitata all'impiego del Registro di Emergenza	SI

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 11 di 65

2. LE TIPOLOGIE DOCUMENTARIE

2.1 Il documento amministrativo

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Il documento amministrativo, in termini tecnologici, è classificabile in:

- informatico;
- analogico.

Secondo quanto previsto dall'art. 40 del decreto legislativo n. 82/2005 "1. Le pubbliche amministrazioni che dispongono di idonee risorse tecnologiche formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71". e che "2. Fermo restando quanto previsto dal comma 1, la redazione di documenti originali su supporto cartaceo, nonché la copia di documenti informatici sul medesimo supporto e' consentita solo ove risulti necessaria e comunque nel rispetto del principio dell'economicità".

Pertanto soprattutto nella fase transitoria di migrazione verso l'adozione integrale delle tecnologie digitali da parte dell'amministrazione, il documento amministrativo può essere disponibile anche nella forma analogica .

2.1.1 Il documento informatico (file)

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di documenti analogici, comunque formata, del contenuto di atti (anche interni), fatti o dati giuridicamente rilevanti; l'art. 20 del decreto legislativo del 7 marzo 2005, n .82, recante "Codice dell'amministrazione digitale" prevede che

"1. Il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del presente codice ed alle regole tecniche di cui all'articolo 71.

2. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale soddisfa il requisito legale della forma scritta se formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 che garantiscano l'identificabilità dell'autore e l'integrità del documento.

3. Le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi dell'articolo 71; la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale.

4. Con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico.

I documenti informatici sono prodotti con strumenti informatici (ad es. file generati con strumenti di produttività individuale come Word, Excel, Outlook, Notepad o qualunque altro editor ASCII).

Le attività di produzione, trasmissione, gestione e conservazione di documenti informatici presentano caratteristiche e problematiche proprie rispetto ai documenti analogici, in particolare per gli aspetti relativi all'autenticità, affidabilità, stabilità.

I documenti informatici prodotti dall'AOO, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti nei formati standard (XML, PDF, TXT) previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione recante le regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi e la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

2.1.2 Versione analogica di un documento informatico

Per versione analogica di un documento informatico si intende una copia, di norma cartacea, di un documento amministrativo prodotto in origine su supporto informatico.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 12 di 65

2.1.3 Il documento analogico

Per documento analogico si intende un documento amministrativo “*formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiche, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale*”. Di seguito faremo riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor) e poi stampata.

In quest’ultimo caso si definisce “originale” il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure di conservazione sostitutiva.

Ogni documento cartaceo prodotto dal Comando va di norma redatto in due esemplari, cioè in originale ed in minuta. Per originale si intende il documento nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario.

Per copia si intende l’originale del documento conservato “agli atti”, cioè nel fascicolo relativo all’affare o al procedimento amministrativo trattato.

2.1.4 Versione informatica di un documento analogico

Per versione informatica di un documento analogico si intende una copia del documento amministrativo prodotta su supporto informatico (es. il file risultante dalla scansione del documento cartaceo). Tali procedure sono adottate anche ai fini della conservazione sostitutiva.

2.2 Le tipologie operative di documenti

Nell’ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini operativi, è classificabile in:

- ricevuto;
- inviato;
- interno formale;
- interno informale.

I documenti scambiati tra AOO non possono essere considerati interni.

I documenti ricevuti e spediti sono oggetto di registrazione di protocollo, ad esclusione dei documenti soggetti a registrazione particolare e dei documenti non soggetti a registrazione di protocollo (art. 53.5 del DPR 445/2000).

2.2.1 Documento ricevuto

Sono tutti i documenti ricevuti dal Comando e/o dalle Unità Organizzative, a qualunque titolo e con qualsiasi mezzo. Essi possono essere sia documenti analogici, sia documenti informatici.

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, *cd rom, dvd, floppy disk, tape, pen drive, etc*, consegnato direttamente alla UO o inviato per posta convenzionale o corriere.

Un documento analogico può essere recapitato:

- a mezzo posta convenzionale o corriere;
- a mezzo posta raccomandata;
- per telefax o telegramma;
- con consegna diretta da parte dell’interessato o persona delegata

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 13 di 65

L'operazione di registrazione dei documenti in arrivo può essere effettuata centralmente dal personale dell'ufficio protocollo del Comando o dal personale dell'ufficio protocollo dell'UO (se destinataria diretta dei documenti).

I documenti che verranno registrati nel sistema informativo saranno solo quelli previsti dalla normativa. Le procedure di protocollazione e gestione di detti documenti sono solo quelle previste nel presente Manuale.

Le operazioni di registrazione, classificazione, scansione e smistamento sono affidati all'ufficio protocollo; la fascicolazione è affidata al responsabile del procedimento.

2.2.2 Documento inviato

Si intendono i documenti prodotti nell'esercizio delle proprie funzioni dal personale in servizio presso il Comando e diretti all'esterno (destinatari di altra AOO della amministrazione o esterni all'Ente).

La registrazione di tali documenti può essere eseguita dal singolo Responsabile del Procedimento che è anche incaricato delle operazioni di creazione e gestione del fascicolo relativo al procedimento amministrativo cui il documento afferisce.

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi digitali, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima dei messaggi stabilita dal sistema di posta utilizzata dall'Amministrazione.

In caso contrario il documento informatico viene riversato, a norma di legge, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasposto al destinatario.

2.2.3 Documenti interni

Si intendono i documenti scambiati tra le Aree afferenti al Comando tra componenti (uffici, settori, servizi) della medesima UO (Area) solitamente formati con tecnologie informatiche.

Essi si distinguono in:

- a) documenti di preminente carattere informativo;
- b) documenti di preminente carattere giuridico-probatorio.

I documenti interni di preminente carattere informativo sono di norma memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa scambiate tra uffici; non esiste quindi l'obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

Tali documenti possono essere inviati agli uffici mediante l'utilizzo della posta elettronica o mediante i portali intranet già gestiti da alcune UO.

Un documento di carattere preminentemente informativo ma che abbia rilevanza ai fini di un particolare procedimento amministrativo, può essere inserito nel sistema di gestione documentale. Il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa e successivamente protocollato con registrazione sul Registro Interno di Protocollo.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 14 di 65

3. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI OPERATIVI

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa.

Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale:

- tratta un unico argomento indicato in maniera sintetica ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- è riferito ad un solo protocollo,
- può far riferimento a più fascicoli.

Le firme (*e le sigle se si tratta di documento analogico*) necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Il documento deve consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa della AOO e dell'UO che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'amministrazione (via, numero, CAP, città, provincia);
- il numero di telefono della UO;
- il numero di fax della UO protocollo

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo di redazione del documento;
- la data, (giorno, mese, anno);
- il numero di protocollo;
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto del documento;
- se trattasi di documento cartaceo, sigla autografa dell'istruttore e sottoscrizione autografa del responsabile del procedimento amministrativo (RPA) e/o del responsabile del provvedimento finale.
- se trattasi di documento digitale, sottoscrizione ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente da parte dell'istruttore del documento e sottoscrizione digitale del Responsabile del Procedimento Amministrativo e/o del responsabile del provvedimento finale; i documenti informatici prodotti dall'amministrazione, indipendentemente dal software utilizzato per la loro redazione, prima della sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità (vedi art. 3 comma 3 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004).

3.1 Requisiti degli strumenti informatici di scambio

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di sicurezza di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno delle AOO;
- l'interconnessione tra AOO, ovvero l'interconnessione tra le UO di una stessa AOO nel caso di documenti interni formali;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 15 di 65

3.1.1 Firma digitale

Lo strumento che soddisfa i primi tre requisiti di cui al precedente paragrafo 3.1 è la firma digitale. Per firma digitale si intende, a norma dell'art. 1, c. 1, lett. n) del DPR 445/2000, un particolare tipo di firma elettronica qualificata, basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

Le chiavi devono essere certificate con la procedura di cui all'art. 27 del DPR 445/2000. In particolare la certificazione di una chiave pubblica da parte di una autorità di certificazione garantisce la corrispondenza della chiave con il soggetto che la espone.

Il certificato qualificato può inoltre contenere, su domanda del titolare o del terzo interessato ulteriori informazioni pertinenti lo scopo per il quale il certificato è stato richiesto.

La firma digitale è utilizzata per inviare e ricevere documenti da e per l'AOO e per sottoscrivere documenti o qualsiasi altro "file" digitale con valenza giuridico-probatoria.

I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità.

Tale processo si realizza in modo conforme a quanto prescritto dalla normativa vigente (si vedano le norme pubblicate sul sito www.cnipa.gov.it).

3.2 Verifica delle firme con il Prodotto di Protocollo Informatico

Nel Prodotto di Protocollo Informatico sono previste funzioni automatiche di verifica della firma digitale apposta dall'utente sui documenti e sugli eventuali allegati da fascicolare.

La sequenza delle operazioni previste è la seguente.

- apertura della busta "virtuale" contenente il documento firmato;
- verifica della firma (o delle firme multiple);
- trasformazione del documento in uno dei formati standard previsto dalla normativa vigente in materia (PDF o XML o TIFF) e attribuzione della segnatura di protocollo;
- inserimento, nel sistema documentale del Prodotto di Protocollo Informatico, sia del documento originale firmato, sia del documento in chiaro,
- archiviazione delle componenti verificate e dei dati dei firmatari rilevati dal certificato in una tabella del database del Prodotto di Protocollo Informatico per accelerare successive attività di verifica di altri documenti ricevuti.

3.3 Uso della posta elettronica certificata

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi, codificati in formato XML, conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045-2049 e successive modificazioni o integrazioni.

Il rispetto degli standard di protocollazione, di controllo dei medesimi e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo.

Allo scopo di effettuare la trasmissione di un documento da una AOO a un'altra utilizzando l'interoperabilità dei sistemi di protocollo, è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- redigere il documento con un sistema di videoscrittura;
- inserire i dati del destinatario (almeno denominazione, indirizzo, casella di posta elettronica);
- firmare il documento (e eventualmente associare il riferimento temporale al documento firmato) e inviare il messaggio contenente il documento firmato digitalmente alla casella interna del protocollo;
- assegnare il numero di protocollo in uscita al documento firmato digitalmente;
- inviare il messaggio contenente il documento firmato e protocollato in uscita alla casella di posta istituzionale del destinatario.

L'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) consente di:

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 16 di 65

- firmare elettronicamente il messaggio;
- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO appartenenti alla stessa e ad altre amministrazioni.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di protocollazione della AOO ricevente. Ciascun messaggio di ritorno si riferisce ad un solo messaggio protocollato.

I messaggi di ritorno, che sono classificati in:

- conferma di ricezione;
- notifica di eccezione;
- aggiornamento di conferma;
- annullamento di protocollazione;

sono scambiati in base allo stesso standard SMTP previsto per i messaggi di posta elettronica protocollati in uscita da una AOO e sono codificati secondo lo stesso standard MIME.

Il servizio di posta elettronica certificata è strettamente correlato all'indice della pubblica amministrazione, dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle AOO.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

Tale servizio è disponibile all'interno del Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile grazie alla convenzione per la disciplina e lo sviluppo dei servizi di telecomunicazioni, stipulata con la Telecom Italia s.p.a., d'intesa con il Dipartimento della Pubblica Sicurezza,

Le caselle istituzionali PEC rappresentano la struttura interessata dell'Amministrazione. Pertanto, costituendo il riferimento delle Unità Organizzative, l'accesso alle caselle è attribuito ai titolari delle unità organizzative interne medesime, appositamente identificate, ed ai propri collaboratori che, nel rispetto della normativa vigente, sono stati identificati, accreditati ed autenticati ad ogni accesso in modo da verificarne l'identità di utente del sistema.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 17 di 65

4. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

4.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito dell'AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo, centralizzato o distribuito delle UO, adottato dall'AOO medesima.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza. La documentazione che non è stata registrata presso una UO viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

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

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

4.2 Registro giornaliero di protocollo

Il Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo Informatico provvede alla sottoscrizione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

4.3 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole "comuni" di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi ed interni formali, digitali o informatici e analogici).

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente che ha prodotto il documento, registrato in forma non modificabile;
- il destinatario del documento, registrato in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- la classificazione.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 18 di 65

Come previsto dalla normativa in materia di tutela dei dati personali, gli addetti al protocollo adottano tutti gli accorgimenti necessari per la tutela dei dati sensibili e giudiziari non inserendoli nel campo "oggetto" del registro di protocollo.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

Tali dati facoltativi sono descritti nei paragrafi seguenti.

4.3.1 Registrazione dei documenti informatici

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi in modo formale sulla/dalla casella di posta elettronica certificata istituzionale dell'amministrazione.

La registrazione di protocollo di un documento informatico sottoscritto con firma digitale è eseguita dopo che l'operatore addetto al protocollo ne ha accertato l'autenticità, la provenienza, l'integrità ed ha verificato la validità della firma.

Nel caso di documenti informatici in partenza, l'operatore esegue anche la verifica della validità amministrativa della firma. Il calcolo dell'impronta previsto nell'operazione di registrazione di protocollo è effettuato per tutti i file allegati al messaggio di posta elettronica ricevuto o inviato.

La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, la quale si può riferire sia al corpo del messaggio e sia ad uno o più file ad esso allegati.

I documenti informatici sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

Le UO ricevono i documenti informatici interni di tipo formale da protocollare all'indirizzo di posta elettronica interno preposto a questa funzione.

4.3.2 Registrazione dei documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza, (il servizio postale pubblico e/o privato o con consegna diretta alla UO).

La registrazione di protocollo di un documento analogico cartaceo ricevuto viene sempre eseguita in quanto l'AOO ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

Nel caso di corrispondenza in uscita o interna formale, l'UO esegue la registrazione di protocollo dopo che il documento ha superato tutti i controlli formali sopra richiamati.

4.4 Elementi facoltativi delle registrazioni di protocollo

Il RSP, con proprio provvedimento e al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, può modificare e integrare gli elementi facoltativi del protocollo.

I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche.

Di seguito vengono riportati gli elementi facoltativi finalizzati alla conservazione e gestione della documentazione:

- tipo di documento;
- mezzo di ricezione/spedizione (ordinaria, espressa, corriere, raccomandata con ricevuta di ritorno, telefax, ecc.);
- collegamento a documenti precedenti e susseguenti;
- numero degli allegati;
- riferimenti agli allegati su supporto informatico;
- nominativo dei destinatari delle copia per conoscenza;
- termine di conclusione del procedimento amministrativo o di lavorazione del documento,
- indicazione del livello di sicurezza se diverso da quello standard applicato dal sistema di protocollazione.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 19 di 65

4.5 Segnatura di protocollo dei documenti

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso.

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

4.5.1 Segnatura dei documenti informatici

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti, un'unica volta nell'ambito dello stesso messaggio, in un file conforme alle specifiche dell'*Extensible Markup Language* (XML).

Le informazioni minime incluse nella segnatura sono quelle di seguito elencate:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- data e numero di protocollo del documento.

E' facoltativo riportare anche le seguenti informazioni:

- denominazione dell'amministrazione;
- indice di classificazione;
- il codice identificativo dell'UO a cui il documento è destinato/assegnato o che ha prodotto il documento;
- numero di fascicolo.

Per i documenti informatici in partenza, possono essere specificate, in via facoltativa, anche le seguenti informazioni:

- persona o ufficio destinatario;
- identificazione degli allegati,
- informazioni sul procedimento e sul trattamento.

La struttura ed i contenuti del file di segnatura di protocollo di un documento informatico sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti.

Quando il documento è indirizzato ad altre AOO la segnatura di protocollo può includere tutte le informazioni di registrazione del documento.

L'AOO che riceve il documento informatico può utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.

Qualora l'AOO decida di scambiare con altre AOO informazioni non previste tra quelle definite come facoltative, può estendere il file di cui sopra, nel rispetto delle regole tecniche dettate dal CNIPA, includendo le informazioni specifiche stabilite di comune accordo con l'AOO con cui interagisce.

4.5.2 Segnatura dei documenti cartacei

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di un "segno" grafico sul quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

- codice identificativo e denominazione dell'amministrazione,
- codice identificativo e denominazione dell'AOO;
- data e numero di protocollo del documento;
- modalità di registrazione (ingresso/uscita);
- indice di classificazione;
- indicazione del numero di eventuali allegati.

Il "segno" grafico di norma è realizzato con una etichetta autoadesiva corredata di codice a barre o, in alternativa, con un timbro tradizionale.

L'applicativo adottato dal Comando consente la stampa del timbro di protocollo su etichetta autoadesiva da apporre sul documento.

L'operazione di segnatura dei documenti in partenza viene effettuata dall'UO competente che redige il documento essendo abilitata alla protocollazione dei documenti in uscita.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 20 di 65

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei è eseguibile solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita, in modo da "acquisire" con l'operazione di scansione, come immagine, anche il "segno" sul documento.

4.6 Annullamento parziale delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare - anche un solo campo *tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, registrate in forma non modificabile (Oggetto e Mittente/Destinataro)* - per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'annullamento parziale della registrazione di protocollo. Conformemente alla normativa, il sistema consente quindi l'inserimento di nuovi valori tenendo traccia del valore originario e della data dell'annullamento.

4.7 Annullamento delle registrazioni di protocollo

L'annullamento totale di un protocollo è il provvedimento che coinvolge tutto il documento. Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo. Nella stampa del Registro giornaliero, come in tutta la reportistica di sistema, la procedura evidenzia il record corrispondente al protocollo annullato con la dicitura "annullato" in posizione visibile e tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie.

Il sistema richiede di specificare il motivo e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo Informatico.

4.8 Registro interno di protocollo

I documenti interni al Comando di preminente carattere giuridico-probatorio, redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative, o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, vengono registrati sul Registro Interno di Protocollo. Per tale ragione, ciascuna Area (UO) del Comando, può istituire un proprio Registro per la registrazione di documenti aventi rilevanza esclusivamente interna.

Ne sono esempi le richieste inviate al Dirigente, le domande di concessione ferie, partecipazione a concorsi e selezioni interne, le richieste di modifica dell'orario di lavoro (part-time o temporanee e particolari), ecc. e tutti i documenti scambiati tra le unità organizzative del Comando.

Come effetto della fase transitoria di migrazione verso la totale gestione informatica dei documenti, il documento di preminente carattere giuridico-probatorio potrà essere di tipo analogico e lo scambio ha luogo con i mezzi tradizionali all'interno del Comando. In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa e successivamente protocollato.

4.9 Livello di riservatezza

L'operatore che effettua la registrazione di protocollo di un documento attribuisce allo stesso il livello di riservatezza dello stesso, se diverso da quello standard applicato automaticamente dal sistema, permettendone così l'accesso ai soli utenti di pari livello o superiore.

In modo analogo, il Responsabile del Procedimento Amministrativo che effettua l'operazione di apertura di un nuovo fascicolo ne fissa anche il livello di riservatezza.

Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 21 di 65

4.10 Casi particolari di registrazioni di protocollo

Qui di seguito vengono fornite alcune indicazioni pratiche riguardo ai comportamenti operativi da adottare di fronte ad alcune situazioni che accadono comunemente negli uffici di registrazione.

Documenti cartacei in partenza con più destinatari

Qualora i destinatari siano in numero maggiore di uno, la registrazione di protocollo è unica

Circolari e disposizioni generali

Le circolari, le disposizioni generali e tutte le altre comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo generale.

Lettere prive di firma

Le lettere prive di firma vanno protocollate in quanto la funzione notarile del protocollo (cioè della registratura) è quella di attestare data e provenienza certa di un documento senza interferire su di esso. In fase di registrazione può essere apposta la dicitura "documento non sottoscritto".

Sarà poi compito della UO e, in particolare, del RPA (ai sensi della l. 241/90) valutare, caso per caso ai fini della sua efficacia riguardo ad un affare o un determinato procedimento amministrativo, cioè se la lettera priva di firma debba ritenersi valida o meno.

Registrazione "a fronte"

Ogni documento è individuato da un unico numero di protocollo. Non è pertanto consentita la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza, neppure se la pratica si esaurisce con la risposta e neppure se la registrazione avviene nel medesimo giorno lavorativo.

Sarà in ogni caso possibile creare dei collegamenti tra i documenti anche tramite le operazioni di fascicolazione.

Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma

I telegrammi vanno di norma regolarmente registrati, specificando tale modalità di trasmissione nel sistema di protocollo informatico.

Telefax

L'uso del telefax soddisfa il requisito della forma scritta e quindi, non è necessario che sia seguito dalla trasmissione del documento originale (art. 38.1 e 43.6 del DPR 445/2000).

Esso assicura una sufficiente certezza circa la ricezione del messaggio; quindi, laddove la legge non preveda una forma particolare per la notificazione degli atti amministrativi, è ritenuto idoneo a far decorrere termini perentori (Cons. Stato n. 2207 del 24/4/2002).

Il documento ricevuto a mezzo telefax deve essere fotoriprodotta, qualora il supporto cartaceo non fornisca garanzie per una corretta e duratura conservazione.

L'accertamento della fonte di provenienza spetta al responsabile del servizio di protocollo informatico e avviene di norma per le vie brevi o con l'uso dei sistemi informatici.

Qualora non sia possibile accertare la fonte di provenienza, il responsabile del servizio protocollo apporrà sul documento la dicitura "documento ricevuto via telefax".

Per il fax in arrivo è opportuno apporre la dicitura "documento ricevuto via telefax".

Il documento in partenza reca una delle seguenti diciture:

- *"anticipato via telefax"* se il documento originale viene successivamente inviato al destinatario;
- *"La trasmissione via fax del presente documento non prevede l'invio del documento originale"* nel caso in cui l'originale non venga spedito. Il RPA è comunque tenuto a spedire l'originale qualora il destinatario ne faccia motivata richiesta;

La segnatura viene apposta sul documento e non sulla copertina di trasmissione.

I telefax in uscita vengono inviati dopo la protocollazione.

Telefax seguito dall'originale

Ogni documento deve essere individuato da un solo numero di protocollo, indipendentemente dal supporto e dal mezzo di trasmissione. Di conseguenza qualora venga registrato un documento ricevuto via telefax e venga successivamente ricevuto lo stesso documento in originale, il responsabile del servizio di protocollo deve attribuire all'originale la stessa segnatura del documento pervenuto via telefax. Si tratta infatti del medesimo documento pervenuto precedentemente via telefax, su diverso supporto e con un diverso mezzo di trasmissione.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 22 di 65

Qualora pervenga all'ufficio protocollo l'originale di un documento precedentemente ricevuto via fax dovrà essere rispettata la seguente procedura:

a) il protocollatore, quando riceve il documento originale, si assicura che si tratti del medesimo documento pervenuto via fax e riporta nell'originale tutte le informazioni relative (numero di protocollo, classificazione, etc.). Il documento originale prende il posto del precedente fax; quest'ultimo va comunque allegato all'originale.

b) il protocollatore può inserire nel campo NOTE della registrazione di protocollo la dicitura "originale pervenuto via posta ordinaria il xx/xx/xxxx". Il responsabile del Servizio di protocollo informatico (o l'operatore protocollista) deve comunque accertare che si tratti del medesimo documento; qualora vi fosse qualche correzione, anche minima, si tratterebbe di un documento *diverso* e quindi andrà registrato con un nuovo numero di protocollo. Il tipico esempio è rappresentato da un documento in arrivo via telefax senza firma, data e protocollo: l'originale pervenuto va protocollato con un nuovo numero.

Il software adottato dal Comando prevede la funzionalità "*Verifica duplicati*" che permette di controllare, tramite l'inserimento della data del documento e del numero di protocollo apposto dal mittente, se lo stesso documento è stato già registrato.

Posta elettronica (e-mail)

Ai sensi dell'art. 14 del DPR 445/2000, il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo di posta elettronica certificata da questi dichiarato, perciò verranno protocollati solo i messaggi inviati a detta casella.

Verranno protocollati solo i messaggi inviati alla casella istituzionale di posta elettronica.

Qualora il messaggio di posta elettronica pervenga ad una casella diversa da quella sopra indicata, esso dovrà essere inviato, a cura dell'utente che l'ha ricevuto erroneamente, alla casella di posta adibita alla protocollazione e, per conoscenza, al mittente. Potranno essere protocollati sia il corpo del messaggio che uno o più dei file ad esso allegati, purché corredati di firma digitale, secondo le indicazioni della normativa vigente.

Il messaggio, compreso l'eventuale documento allegato, sarà sottoposto a registrazione di protocollo ritenendo soddisfatta la forma scritta ove, ai sensi dell'art 43 del DPR 445/2000 sia accertabile la fonte di provenienza, in alternativa sarà protocollato come lettera anonima.

L'eventuale segnatura di protocollo dovrà rispettare lo standard XML.

Se all'invio tramite posta elettronica segue l'invio dell'originale tramite posta tradizionale, alla fattispecie si applicano le stesse procedure previste per il telefax.

Protocollazione dei messaggi di posta elettronica convenzionale

Considerato che l'attuale sistema di posta elettronica non certificata non consente una sicura individuazione del mittente, questa tipologia di corrispondenza è trattata nei seguenti modi:

- in caso di invio, come allegato, di un documento scansionato e munito di firma autografa, quest'ultimo è trattato come un documento inviato via fax fermo restando che l'RPA deve verificare la provenienza certa dal documento; in caso di mittente non verificabile, l'RPA valuta caso per caso l'opportunità di trattare il documento inviato via e-mail;
- in caso di invio, in allegato, di un documento munito di firma digitale, o di invio di un messaggio firmato con firma digitale, il documento e/o il messaggio sono considerati come un documento elettronico inviato con qualunque mezzo di posta;
- in caso di invio di una *e-mail* contenente un testo non sottoscritto quest'ultima sarà considerata come missiva anonima.

Corrispondenza personale o riservata e documenti in arrivo da non aprire

La corrispondenza non viene aperta nei seguenti casi:

a) corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "concorso" o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara;

b) corrispondenza indirizzata nominativamente (senza indicazione dell'ente) oppure riportante l'indicazione "riservata", "personale", "confidenziale" o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata.

La corrispondenza descritta al punto a) e b) va inoltrata, nel caso di una gara, direttamente ed immediatamente al responsabile del procedimento amministrativo oppure, nel caso di corrispondenza privata, direttamente al destinatario.

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "concorso" o simili o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma viene protocollata chiusa in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta (plico o simili).

Dopo l'apertura delle buste, è cura della UO responsabile del procedimento di gara riportare gli estremi di protocollo, già registrati sul plico, su tutti i documenti in esso contenuti.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 23 di 65

La corrispondenza con la dicitura “riservata” o “personale” non è aperta ed è consegnata in busta chiusa al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti ricevuti devono essere comunque protocollati provvede a trasmetterli al più vicino ufficio abilitato alla registrazione di protocollo dei documenti in arrivo.

Differimento delle registrazioni

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'amministrazione destinataria sono effettuate nella giornata di arrivo.

Nei casi in cui le operazioni di protocollazione non possono oggettivamente essere svolte nello stesso giorno di arrivo, si provvede a protocollare, in via prioritaria, i documenti che rivestono una particolare importanza previo motivato provvedimento del Responsabile del Servizio di Protocollo, che autorizza l'addetto al protocollo a differire le operazioni relative agli altri documenti.

Il protocollo differito consiste nel differimento dei termini di registrazione. Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee che il Responsabile del Servizio di Protocollo descrive nel provvedimento sopra citato.

Documenti di competenza di altre amministrazioni pervenuti erroneamente

Qualora pervenga al Comando, o direttamente ad una qualsiasi delle Aree, un documento di competenza di altro ente, altra persona fisica e giuridica, lo stesso viene prontamente trasmesso a chi di competenza, se individuabile; in caso contrario, viene restituito al mittente. Nel caso in cui un documento della fattispecie sopra indicata venga erroneamente registrato al protocollo, esso verrà spedito a chi di competenza oppure rispedito al mittente, sempre e comunque accompagnato da una lettera di trasmissione opportunamente protocollata in uscita indicando nell'oggetto “protocollato per errore”.

Procedure per individuare i documenti già registrati (telefax, originali plurimi, etc.)

Il software Folium è in grado di verificare che un documento da protocollare non sia già stato sottoposto a precedente registrazione.

Prima di effettuare una registrazione, il motore di ricerca, segnala all'operatore di protocollo altri documenti registrati con lo stesso numero di protocollo mittente e con pari data di generazione.

In caso di assenza del numero di protocollo, il motore di ricerca segnala quelli protocollati con pari data.

Compare quindi un URL per visualizzare il documento precedentemente protocollato e visibile in formato immagine precedentemente acquisita via scanner, con l'opzione [prot. si/no]. A questo punto il protocollatore può decidere se confermare la nuova protocollazione o annullare tutta l'operazione.

Copie per conoscenza

Chi effettua la registrazione e lo smistamento dell'originale e delle copie, inserisce nel registro di protocollo i nominativi di coloro ai quali sono state inviate le suddette copie per conoscenza.

Protocolli urgenti

La richiesta di protocollare urgentemente un documento è collegata ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario.

Solo in questo caso il RSP si attiva garantendo, nei limiti del possibile, la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento digitale o cartaceo da spedire.

Tale procedura viene osservata sia per i documenti in arrivo che per quelli in partenza, raccomandando, per questi ultimi, che non devono essere protocollati anticipatamente documenti diversi dall'originale (ad esempio bozze del documento), fatti pervenire all'UO.

Integrazioni documentarie

L'addetto al protocollo non è tenuto a controllare la completezza formale e sostanziale della documentazione pervenuta, ma è tenuto a registrare in ogni caso il documento ed eventuali allegati.

Tale verifica spetta al responsabile del procedimento amministrativo (RPA) che, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiederli al mittente indicando con precisione l'indirizzo al quale inviarli e specificando che la mancata integrazione della documentazione pervenuta comporta l'interruzione o la sospensione del procedimento.

I documenti pervenuti ad integrazione di quelli già disponibili sono protocollati dalla UO sul protocollo generale e, a cura del RPA, sono inseriti nel fascicolo relativo.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 24 di 65

4.11 RegISTRAZIONI DI PROTOCOLLO RISERVATE

All'interno dell'AOO è istituito il protocollo riservato - sottratto alla consultazione da parte di chi non sia espressamente abilitato - nel quale sono riportati:

- documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- le tipologie di documenti individuati dalla normativa vigente.

La registrazione nel protocollo particolare, quando non sia palesemente evidente la necessità, può essere disposta dal RSP con l'apposizione, sul documento, della seguente dicitura: "Da registrare sul protocollo particolare".

I documenti (informatici o cartacei) anonimi, *come tali individuati ai sensi dell'art. 8, comma 4, e 141 del codice di procedura penale*, vengono inviati al RSP che ne effettua una valutazione:

- se ritiene che contengano dati o informazioni di interesse dell'amministrazione/AOO, provvede ad inviarli agli uffici competenti per le ulteriori eventuali determinazioni.

Questi decidono se registrarli, farli registrare nel protocollo generale

- se ritiene che non contengano dati rilevanti dal punto di vista amministrativo, il documento viene registrato nel protocollo particolare.

4.12 Gestione delle registrazioni di protocollo con il PdP

Le registrazioni di protocollo informatico, l'operazione di "segnatura" e la registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione sono effettuate attraverso il PdP.

Il sistema di sicurezza adottato dall'AOO garantisce la protezione di tali informazioni sulla base dell'architettura del sistema informativo, sui controlli d'accesso e sui livelli di autorizzazione previsti.

4.13 Tipologie di documenti soggetti a registrazione particolare

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo generale e sono soggetti a registrazione particolare le seguenti tipologie di documenti:

- Documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- Documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- I documenti anonimi individuati ai sensi dell'art. 8, comma 4, e 141 del codice di procedura penale;
- Corrispondenza legata a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- Le tipologie di documenti individuati dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241, dall'art. 8 del DPR 27 giugno 1992 n. 352, nonché dalla legge 675/96 (e successive modifiche ed integrazioni) e norme collegate.

Su tali documenti sono comunque consentite tutte le operazioni previste nell'ambito della gestione dei documenti (classificazione, fascicolazione).

4.14 Elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo, le seguenti tipologie di documenti:

- Gazzette Ufficiali;
- Bollettini Ufficiali P.A.;
- Notiziari P.A.;
- Giornali, Riviste, Libri, Materiali pubblicitari;

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 25 di 65

- Note di ricezione circolari;
- Materiali statistici;
- Atti preparatori interni;
- Inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi;
- Biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti, ecc.)
- Allegati, se accompagnati da lettera di trasmissione;
- Certificati e affini;

Sono inoltre esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti di cui all'art. 53 comma 5 del decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000. n. 445.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 26 di 65

5. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE: SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE

5.1 Generalità

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario), cioè di quello che si suole definire "sistema preconstituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti".

Il piano di conservazione, collegato con il titolare ed elaborato tenendo conto dei flussi documentali dipendenti dai procedimenti e dalle prassi seguiti dall'AOO nell'espletamento delle funzioni istituzionali, definisce i tempi di conservazione dei documenti e dei fascicoli nella sezione di deposito dell'archivio.

Il titolare e il piano di conservazione sono predisposti, verificati e/o confermati antecedentemente all'avvio delle attività di protocollazione informatica e di archiviazione, considerato che si tratta degli strumenti che consentono la corretta formazione, gestione e archiviazione della documentazione dell'amministrazione.

Spetta ai vertici dell'amministrazione medesima adottare il titolare e il piano di conservazione con atti formali.

5.2 Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

Gli archivi e i singoli documenti degli enti pubblici non territoriali sono beni culturali inalienabili.

I singoli documenti sopra richiamati (analogici ed informatici, ricevuti, spediti e interni formali) sono quindi inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'AOO, di norma mediante l'attribuzione di un numero di protocollo e di un codice di classificazione.

L'archivio non può essere smembrato, a qualsiasi titolo, e deve essere conservato nella sua organicità. Il trasferimento ad altre persone giuridiche di complessi organici di documentazione è subordinato all'autorizzazione della direzione generale per gli archivi.

L'archivio di deposito e l'archivio storico non possono essere rimossi dal luogo di conservazione senza l'autorizzazione della direzione generale per gli archivi.

Lo scarto dei documenti degli archivi delle amministrazioni/AOO statali è subordinato all'autorizzazione della direzione generale per gli archivi, su proposta delle commissioni di sorveglianza istituite presso ciascun ufficio con competenza corrispondente alla provincia o delle commissioni di scarto istituite presso ogni ufficio con competenza subprovinciale.

Per l'archiviazione e la custodia nella sezione di deposito o storica dei documenti contenenti dati personali, si applicano in ogni caso le disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali, sia che si tratti di supporti informatici che convenzionali.

5.3 Titolare

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente.

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.

Titoli, classi, sottoclassi etc. sono nel numero prestabilito dal titolare di classificazione e non sono modificabili né nel numero né nell'oggetto, se non per provvedimento esplicito della funzione di governo dell'amministrazione.

Il titolare è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza delle leggi e dei regolamenti statali e/o regionali.

L'aggiornamento del titolare compete esclusivamente al vertice dell'amministrazione.

Dopo ogni modifica del titolare, il RSP provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a dare loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 27 di 65

Il titolare non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Viene garantita la storicizzazione delle variazioni di titolare e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolare vigente al momento della produzione degli stessi.

Per ogni modifica di una voce viene riportata la data di introduzione e la data di variazione.

Di norma le variazioni vengono introdotte a partire dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo titolare e valgono almeno per l'intero anno.

Il titolare è elaborato da un gruppo di lavoro appositamente costituito all'interno dell'amministrazione e approvato dai competenti organi dell'amministrazione archivistica statale.

L'indice di classificazione adottato dal Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Lecco, allegato al presente Manuale, è l'ultima versione del "Titolario di classificazione di base" elaborato in sede istituzionale perseguendo la finalità della "classificazione per processi" per funzioni obiettivo: missioni o funzioni.

Si precisa che lo stesso è attualmente oggetto di rielaborazioni.

Esso è strutturato su 5 livelli di classificazione immodificabili in codifica e descrizione, definiti secondo la modalità di classificazione utilizzata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze per collegare i costi dei Centri di Costo agli scopi che devono essere perseguiti.

5.3.1 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dalle UO dell'AOO, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolare.

Mediante la classificazione si assegna al documento il codice completo dell'indice di classificazione (titolo, classe, sottoclasse, etc.).

Qualora l'ente lo ritenga opportuno, le operazioni di classificazione possono essere svolte in momenti diversi: l'addetto alla registrazione di protocollo può inserire la voce di livello più alto, mentre l'attribuzione delle voci di dettaglio è demandata all'incaricato della trattazione della pratica.

5.4 Fascicolazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema informatico e/o classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli.

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

5.4.1 Apertura e chiusura del fascicolo

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, in base all'organizzazione dell'ente, il soggetto preposto (quale, ad esempio, il Responsabile del Procedimento Amministrativo) provvede all'apertura di un nuovo fascicolo.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- indice di classificazione, (cioè titolo, classe, sottoclasse, etc.);
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura del fascicolo;
- AOO e UO;
- collocazione fisica, di eventuali documenti cartacei;
- ACL (Access Control List, liste di controllo accessi)
- livello di riservatezza, se diverso da quello standard applicato dal sistema.

Il fascicolo di norma viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del titolare.

Le informazioni di cui sopra, compaiono sulla camicia del fascicolo.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 28 di 65

5.4.2 Processo di assegnazione dei fascicoli

Quando un nuovo documento viene recapitato all'amministrazione, il Responsabile del Procedimento Amministrativo, abilitato all'operazione di fascicolazione stabilisce, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di protocollo informatizzato, se il documento stesso debba essere ricollegato ad un affare o procedimento in corso, e pertanto debba essere inserito in un fascicolo già esistente, oppure se il documento si riferisce a un nuovo affare o procedimento per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo .

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 29 di 65

6. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno della AOO si fa riferimento ai documenti:

- ricevuti dalla AOO, *dall'esterno o anche dall'interno se destinati ad essere ritrasmessi in modo formale in seno alla AOO;*
- inviati dalla AOO, *all'esterno o anche all'interno della AOO in modo formale.*

Per comunicazione informale tra uffici si intende lo scambio di informazioni, con o senza documenti allegati, delle quali è facoltativa la conservazione. Questo genere di comunicazioni sono ricevute e trasmesse per posta elettronica interna e possono non interessare il sistema di protocollo.

Per la trattazione del flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione si fa riferimento a quanto già descritto nel precedente cap. 4.

6.1 Flusso dei documenti ricevuti dalla AOO

6.1.1 Provenienza esterna dei documenti

I documenti che sono trasmessi da soggetti esterni all'amministrazione sono recapitati al Comando alla/e Area/e competenti.

I documenti ricevuti dal Comando, dopo essere stati registrati e classificati, vengono smistati all'Area (UO), individuata in base al modello delle competenze così come definito dall'organigramma.

L'UO competente è incaricata della gestione del procedimento o dell'affare cui il documento è relativo, compresa la tenuta del fascicolo archivistico.

I documenti recapitati direttamente all'Area competente, vengono registrati sul protocollo e assegnati per competenza al Responsabile del Procedimento Amministrativo che ne seguirà la trattazione.

6.1.2 Rilascio di ricevute attestanti l'avvenuta registrazione di protocollo

La ricezione di documenti comporta la generazione di due tipologie diverse di ricevute: una legata al servizio di posta certificata, una al servizio di protocollazione informatica.

Nel caso di ricezione di documenti informatici per via telematica, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è assicurata dal servizio di posta elettronica certificata utilizzato dall'AOO con gli standard specifici.

Il sistema di protocollazione informatica dei documenti, in conformità alle disposizioni vigenti, prevede la possibilità di emettere una ricevuta di avvenuta registrazione di protocollo.

6.1.3 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli operatori di protocollo eseguono la prima classificazione (o classificazione di primo livello) del documento sulla base del titolare di classificazione adottato presso l'AOO e provvedono ad inviarlo all'Ufficio Organizzativo di Riferimento di destinazione che:

- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- in caso di errore - il documento è ritrasmesso all'Ufficio di protocollo di origine;
- in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico smistandola al proprio interno ad Ufficio Utente o direttamente al Responsabile del Procedimento Amministrativo.

Il Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) è individuato, all'interno della UO, in base all'organizzazione delle competenze della suddetta Unità Organizzativa.

Il suddetto responsabile può, eventualmente, assegnare a sé o altri la responsabilità del procedimento o dell'affare.

L'assegnatario può, qualora il documento non sia di sua competenza, restituirlo al servizio protocollo che provvederà ad una nuova assegnazione.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 30 di 65

Al fine di evitare disguidi e ritardi nella ricezione della corrispondenza, ogni variazione nell'assetto organizzativo deve essere comunicata al Responsabile del corretto allineamento tra la configurazione implementata e quella reale.

6.1.4 Conservazione dei documenti nell'archivio corrente

Durante l'ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso vengono svolte le seguenti attività:

- classificazione di livello superiore sulla base del titolare di classificazione adottato dall'AOO;
- inserimento del documento nel fascicolo.

6.2 Flusso dei documenti inviati dalla AOO

Per documenti inviati dall'AOO si intendono tutti quei documenti che il Comando e le sue Aree producono e trasmettono ad altra AOO o ad altro Ente.

La registrazione di protocollo di tali documenti può avvenire presso l'ufficio di protocollo del Comando.

6.2.1 Sorgente interna dei documenti

Per sorgente interna (all'AOO) dei documenti si intende l'unità organizzativa mittente interna all'AOO che invia la corrispondenza all'ufficio di protocollo affinché sia trasmessa, nelle forme e nelle modalità più opportune, ad altra amministrazione o altra AOO della stessa amministrazione.

6.2.2 Verifica formale dei documenti

Ogni Unità Organizzativa del Comando è autorizzata a svolgere attività di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in uscita.

Di conseguenza tutti i documenti originali da spedire, siano essi informatici o analogici, possono essere direttamente protocollati e spediti dagli Uffici di Protocollo delle stesse.

Gli Uffici di Protocollo provvedono ad eseguire al loro interno le verifiche di conformità della documentazione predisposta per essere trasmessa con le modalità descritte in precedenza.

Se la verifica dà esito positivo, il documento viene registrato nel registro di protocollo in modalità uscita.

6.2.3 Registrazione di protocollo e segnatura

La protocollazione e la segnatura della corrispondenza in partenza, sia essa in formato digitale che in formato analogico, è effettuata direttamente dai singoli uffici di protocollo abilitati in quanto collegati al sistema di protocollo informatico alla quale appartengono.

6.2.4 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

La minuta del documento cartaceo spedito, ovvero le ricevute dei messaggi telefax, ovvero le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali, sono conservate all'interno del relativo fascicolo.

Gli Uffici che effettuano la spedizione di documenti informatici o cartacei direttamente curano anche l'archiviazione delle ricevute di ritorno.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 31 di 65

6.3 La descrizione dei flussi documentali

6.3.1 Gestione e tenuta dei documenti (vincolo archivistico)

In un sistema di gestione e tenuta dei documenti ciò che conta non è il documento in quanto tale, ma l'insieme delle relazioni che quel documento ha con tutti gli altri (cioè l'intero archivio) e, più in particolare, con quelli che riguardano un medesimo affare o un medesimo procedimento amministrativo.

6.3.2 Protocollazione di un documento cartaceo

I documenti analogici in arrivo vengono protocollati, classificati, scannerizzati ed archiviati nel sistema, come da procedura certificata.

Il documento digitalizzato è subito fruibile dal responsabile del procedimento, che ne visualizza il contenuto sul proprio elaboratore e fascicola lo stesso.

L'originale del documento viene inviato al RPA mediante servizio di posta interna.

6.3.3 Modalità per lo scambio dei documenti all'interno e all'esterno delle AOO

Nel caso di spedizione a cura dell'Ufficio Protocollo, il responsabile di procedimento amministrativo provvede alla trasmissione del documento in partenza, cioè all'inoltro per la sua spedizione, all'Ufficio Protocollo, che provvederà, possibilmente, alle attività di spedizione in giornata.

Nella fase attuale lo scambio di documenti analogici può avvenire in diverse modalità:

1. attraverso consegna a mano all'ufficio protocollo (se si tratta di scambio interno);
2. attraverso la posta elettronica interna.

Invio dei documenti verso UO della stessa AOO

Il documento inviato ad una UO appartenente alla medesima AOO viene protocollato come documento interno (protocollo tra uffici).

La UO competente viene individuata in base al modello organizzativo vigente per l'AOO e codificato all'interno del sistema informatico.

Invio dei documenti verso AOO di altre amministrazioni

Il documento che necessita di essere inviato a altre Amministrazioni viene protocollato come documento in partenza e inviato all'Amministrazione destinataria che provvederà ad individuare l'AOO competente all'interno della propria organizzazione.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 32 di 65

7. REGOLE DI SMISTAMENTO ED ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI RICEVUTI

Il presente capitolo riporta le regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti.

7.1 Regole disponibili con il Prodotto di Protocollo Informatico

Gli operatori di protocollo del Comando eseguono lo smistamento e l'assegnazione dei documenti protocollati e segnati adottando le funzionalità del Prodotto di Protocollo Informatico. L'attività di smistamento consiste nell'operazione di inviare un documento protocollato e segnato all'Unità Organizzativa di Riferimento competente.

Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo ad un soggetto fisico e alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione. Effettuato lo smistamento e l'assegnazione, il RPA provvede alla presa in carico del documento allo stesso assegnato.

L'assegnazione può essere effettuata per conoscenza, per competenza o per smistamento.

L'Unità Organizzativa di Riferimento competente è incaricata della gestione del procedimento a cui il documento si riferisce e prende in carico il documento.

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.

Tutta la corrispondenza giunta, prima di essere protocollata, viene inviata in visione al dirigente affinché possa valutarla e apportare le opportune assegnazioni, indicando sul documento in arrivo, il nominativo del Responsabile del Procedimento Amministrativo.

La corrispondenza ritorna alla/e Unità di Protocollo per le attività di registrazione e assegnazione.

7.2 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato digitale

I documenti ricevuti dall'AOO per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati all'Unità Organizzativa competente attraverso i canali telematici dell'AOO al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo, memorizzazione su supporti informatici in modo non modificabile.

I componenti dell'ufficio assegnatario hanno notizia dell'arrivo della corrispondenza ad esso indirizzata direttamente dall'applicativo di Protocollo Informatico.

Il responsabile dell'ufficio può visualizzare i documenti, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico e in base alle abilitazioni previste potrà:

- visualizzare gli estremi del documento;
- visualizzare il contenuto del documento;
- individuare come assegnatario il RPA competente per la materia a cui si riferisce il documento.

Il sistema di protocollo informatico registra in modo automatico la data di assegnazione e la "presa in carico" dei documenti.

I destinatari del documento per "competenza" lo ricevono esclusivamente in formato digitale.

7.3 Assegnazione dei documenti ricevuti in formato cartaceo

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, se *successivamente acquisiti in formato immagine con l'ausilio di scanner*, una volta concluse le operazioni di registrazione, di segnatura e di assegnazione, sono fatti pervenire al RPA di competenza per via informatica attraverso il sistema di protocollo.

L'originale cartaceo può essere successivamente trasmesso al Responsabile del Procedimento Amministrativo oppure essere conservato presso l'Ufficio di protocollo dell'unità organizzativa.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 33 di 65

7.4 Modifica delle assegnazioni

Nel caso di assegnazione errata, l'ufficio che riceve il documento, provvede alla restituzione motivata dello stesso all'ufficio di protocollo che lo ha erroneamente assegnato. Quest'ultimo procederà ad una nuova assegnazione.

Il sistema di gestione informatica del protocollo tiene traccia di tutti i passaggi memorizzando l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 34 di 65

8. DESCRIZIONE FUNZIONALE ED OPERATIVA DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico adottato dall'amministrazione con particolare riferimento alle modalità di utilizzo dello stesso.

8.1 Descrizione funzionale ed operativa

Di seguito viene fornita una elencazione sintetica delle principali funzioni del Prodotto di Protocollo Informativo.

Si tratta di una descrizione completa che tuttavia non tratta delle modalità operative perchè le stesse sono trattate dettagliatamente nei manuali d'uso dell'applicativo consultabili on-line sul sito intranet dell'amministrazione e richiamabili anche da tutte le maschere dell'applicativo stesso.

8.2 Rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali

Il presente paragrafo riporta i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso alle informazioni documentali gestite dal Prodotto di Protocollo.

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l'impiego degli oggetti/servizi del sistema informatico di protocollo esclusivamente secondo modalità prestabilite.

Il processo è caratterizzato da utenti che accedono ad oggetti informatici (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, esecuzione).

Gli utenti del servizio di protocollo, in base alle rispettive competenze, hanno autorizzazioni di accesso differenziate in base alle tipologie di operazioni stabilite dall'ufficio di appartenenza.

Ad ogni utente è assegnata:

- una credenziale di accesso, costituita da:

una *user ID* che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema;

una *password* privata o riservata di autenticazione;

- una autorizzazione di accesso (profilo) al fine di limitare le operazioni di protocollo e gestione documentale alle sole funzioni necessarie e indispensabili a svolgere le attività di competenza dell'ufficio a cui l'utente appartiene.

I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal Dirigente Responsabile, che si avvale di un utente così detto privilegiato (amministratore). Gli utenti del servizio di protocollo una volta identificati sono suddivisi in profili d'accesso, sulla base delle rispettive competenze.

Le abilitazioni all'utilizzo delle funzionalità del sistema di gestione informatica del protocollo e dei documenti, ovvero del personale abilitato allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo, organizzazione e tenuta dei documenti all'interno dell'AOO, sono riportate in apposito documento e costantemente aggiornate a cura del Responsabile per la tenuta del Protocollo.

8.3 Abilitazioni interne ad accedere ai servizi di protocollo

Gli utenti abilitati accedono all'applicativo tramite login e password.

Le informazioni raccolte per controllare l'accesso al servizio sono quelle strettamente necessarie per l'identificazione dell'utente abilitato.

Tutte le utenze dell'AOO sono configurate con un *time-out* che provvede a disconnettere automaticamente l'applicazione dopo 30 minuti di inattività.

Le sessioni multiple con la stessa *user ID* sono proibite e impedito dal Prodotto di Protocollo.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 35 di 65

8.4 Profili di accesso

- Utente Amministratore di Ente
- Amministratore di Area Organizzativa Omogenea
- Operatore di protocollo
- Operatore per la corrispondenza in sola modalità uscita
- Operatore per la corrispondenza riservata
- Operatore con abilitazione alla lettura della posta
- Utente ordinario
- Utente responsabile

Il dettaglio dei ruoli applicativi è illustrato nei manuali d'uso dell'applicativo.

8.5 Modalità di creazione e gestione delle utenze e dei relativi profili di accesso

Al fine di procedere alla creazione delle utenze è necessario che, ciascuna Unità Organizzativa (Area) del Comando fornisca il dettaglio della propria struttura organizzativa, ordinata gerarchicamente, con uffici, utenti di riferimento e relativi ruoli.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 36 di 65

9. PIANO DI SICUREZZA E PRIVACY

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate per la formazione, la gestione, la trasmissione, l'interscambio, l'accesso e la conservazione dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

9.1 Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattate dall'amministrazione/AOO siano resi disponibili, integre e riservate,
- 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.

9.2 Generalità

Il RSP ha predisposto il piano di sicurezza (o lo ha fatto predisporre sotto la sua guida e responsabilità) in collaborazione con il responsabile del sistema informativo ed il responsabile del trattamento dei dati personali e/o altri esperti di sua fiducia.

Il piano di sicurezza, che si basa sui risultati dell'analisi dei rischi a cui sono esposti i dati (personali e non), e/o i documenti trattati e sulle direttive strategiche stabilite dal vertice dell'amministrazione, definisce:

- le politiche generali e particolari di sicurezza da adottare all'interno della AOO;
- le modalità di accesso al servizio di protocollo, di gestione documentale ed archivistico;
- gli interventi operativi adottati sotto il profilo organizzativo, procedurale e tecnico, con particolare riferimento alle misure minime di sicurezza, di cui al *disciplinare tecnico richiamato nell'allegato b) del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali*, in caso di trattamento di dati personali;
- i piani specifici di formazione degli addetti;
- le modalità con le quali deve essere effettuato il monitoraggio periodico dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza.

Il RSP ha adottato le misure tecniche e organizzative di seguito specificate, al fine di assicurare la sicurezza dell'impianto tecnologico dell'A OO, la riservatezza delle informazioni registrate nelle banche dati, l'univoca identificazione degli utenti interni ed esterni:

- protezione periferica della Intranet dell'amministrazione/AOO;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente del sistema di gestione del protocollo e dei documenti, di una credenziale di identificazione pubblica (user ID), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di autorizzazione;
- piano di continuità del servizio con particolare riferimento, sia alla esecuzione e alla gestione delle copie di riserva dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino del sistema informativo entro sette giorni in caso di disastro;
- conservazione delle copie di riserva dei dati e dei documenti, in armadio rack dislocata presso il locale del CED della Sede Operativa piano TERRA;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service PAC) correttivi dei sistemi operativi;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro di protocollo, dei file di log di sistema, di rete e applicativo contenenti le informazioni sulle operazioni effettuate da ciascun utente durante l'arco della giornata, comprese le operazioni di backup e manutenzione del sistema.

I dati personali registrati nel log del sistema operativo, del sistema di controllo degli accessi e delle operazioni svolte con il sistema di protocollazione e gestione dei documenti utilizzato saranno consultati solo in caso di necessità dal RSP e dal titolare dei dati e, ove previsto dalle forze dell'ordine.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 37 di 65

9.3 Politiche di sicurezza adottate dalla AOO

Le politiche di sicurezza stabiliscono, sia le misure preventive per la tutela e l'accesso al patrimonio informativo, sia le misure per la gestione degli incidenti informatici.

È compito del Responsabile per la tenuta del Protocollo, assistito dal responsabile del sistema informativo procedere al perfezionamento, alla divulgazione e al riesame e alla verifica delle politiche di sicurezza.

9.4 Formazione dei documenti – aspetti di sicurezza

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'amministrazione/AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;
- 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;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO e con AOO diverse.

I documenti dell'AOO sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o *text editor* che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adotta il formato PDF.

I documenti informatici prodotti dall'AOO con altri prodotti di *text editor* sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, in uno dei formati standard (PDF) come previsto dalle regole tecniche per la conservazione dei documenti, al fine di garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno di una AOO, si applicano le regole per la validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 gennaio 2004 (regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici).

9.5 Gestione dei documenti informatici

Il sistema operativo del PdP utilizzato dall'amministrazione/AOO, è conforme alle specifiche previste dalla classe ITSEC F-C2/E2 o a quella C2 delle norme TCSEC e loro successive evoluzioni (scritture di sicurezza e controllo accessi).

Il sistema operativo del server che ospita i file utilizzati come deposito dei documenti è configurato in modo tale da consentire:

- l'accesso esclusivamente al server del protocollo informatico in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa mai accedere ai documenti al di fuori del sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'utente stesso. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Il sistema di gestione informatica dei documenti:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo;
- garantisce la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- fornisce informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e gli atti dalla stessa formati al fine dell'adozione del provvedimento finale;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di "privacy" con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili e giudiziari;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 38 di 65

9.6 Componente fisica della sicurezza

Per quanto concerne il rischio che i dati vengano danneggiati o perduti a seguito di eventi distruttivi, i locali del CED sono protetti da:

- rivelatori di incendio
- dispositivi antincendio manuali
- gruppo di continuità dell'alimentazione elettrica
- impianto di condizionamento

Deve essere assicurata l'esecuzione di periodici test sull'efficacia degli allarmi.

9.7 Custodia e archiviazione dei dati

Per quanto riguarda gli archivi cartacei, la documentazione non utilizzata dovrà essere rigorosamente collocata all'interno di appositi armadi e chiusi a chiave, per ridurre il rischio di visione impropria, distruzione, appropriazione da parte di esterni. Al fine di impedire l'accesso ai non autorizzati, quando gli uffici non sono direttamente presidiati da parte del personale addetto, gli stessi dovranno essere chiusi a chiave e le chiavi saranno custodite dagli Incaricati (addetti all'Ufficio).

Per quanto riguarda gli archivi informatici, al personale addetto del CED, al fine di preservare dal rischio di perdita dei dati trattati con strumenti informatici o dalla divulgazione non autorizzata, sono state impartite istruzioni per la gestione e la custodia dei supporti di memorizzazione. In particolare sono state fornite direttive per:

- l'utilizzo di specifici software per salvataggi automatizzati;
- la conservazione e la custodia delle copie di backup;
- la definizione delle persone autorizzate ad accedere ai locali e le modalità di accesso

9.8 Misure logiche di sicurezza

Per il trattamento effettuato con strumenti elettronici si sono individuate le seguenti misure:

- realizzazione e gestione di un sistema di autenticazione informatica al fine di accertare l'identità delle persone che hanno accesso agli strumenti elettronici
- la password delle credenziali di autenticazione non deve avere una lunghezza inferiore agli otto caratteri, non deve contenere nomi comuni, nomi di persona o riferimenti facilmente riconducibili all'utente; al primo utilizzo, l'utente provvederà a modificarla e successivamente la modificherà periodicamente, con cadenza semestrale (trimestrale in caso di dati sensibili); il sistema di protocollo informatico (Folium) è sottoposto alle stesse regole d'accesso e autenticazione del dominio;
- autorizzazione e definizione delle tipologie di dati ai quali gli incaricati possono accedere e utilizzare al fine del proprio profilo lavorativo
- protezione di strumenti e dati da malfunzionamenti e attacchi informatici
- prescrizione delle opportune cautele per la custodia e l'utilizzo dei supporti rimovibili, contenenti dati personali.

9.8.1 Norme di comportamento per la sicurezza informatica

E' essenziale che ciascun incaricato abbia consapevolezza delle responsabilità insite nel fatto di avere accesso a trattamenti di dati personali e a servizi forniti da sistemi condivisi; è l'utente infatti ad essere responsabile delle proprie azioni, sia nell'utilizzo della propria postazione di lavoro sia nell'accesso ai servizi di rete.

Accanto all'adozione di misure tecnologiche e soluzioni informatiche, vengono definite una serie di norme comportamentali che tutti gli utenti, ed in particolari gli incaricati al trattamento dei dati, dovranno osservare le seguenti istruzioni nell'utilizzo degli strumenti informatici:

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 39 di 65

- obbligo di custodire i dispositivi di accesso agli strumenti informatici (username e password)
- obbligo di non lasciare incustodito e accessibile lo strumento elettronico assegnato durante una sessione di trattamento
- obbligo di bloccare l'accesso alla propria postazione quando questa rimane non presidiata
- obbligo di assoluta riservatezza
- divieto di divulgazione della password di accesso al sistema

9.9 Infrastruttura di rete

A livello di infrastruttura, sono state adottate le seguenti soluzioni informatiche per diminuire la vulnerabilità dei sistemi:

- Antivirus centralizzato
- Firewall centralizzato
- Apparati di controllo del traffico
- Sistema di aggiornamento di windows centralizzato
- Sistema di filtro delle e-mail
- Backup dei Sistemi centralizzato
- Policy restrittive di accesso ai sistemi

9.10 Criteri e procedure per il salvataggio e il ripristino dei dati

Il backup delle banche dati sui server della sede Centrale è gestito e monitorato dal personale sistemistico interno del CED.

Le procedure di ripristino dei dati, in caso di loro danneggiamento o di inaffidabilità del database, sono a carico di un presidio DBA, costituito da personale tecnico che svolge attività di gestione delle banche dati di tutti i server del Dipartimento.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 40 di 65

10. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Il presente capitolo illustra le modalità di utilizzo del registro di emergenza, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente, prevista dal Prodotto di Protocollo Informatico.

10.1 Il registro di emergenza

Qualora non fosse disponibile fruire del Prodotto di Protocollo Informatico per una interruzione accidentale o programmata, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza. Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.

A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale. La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo.

In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento amministrativo.

10.2 Modalità di apertura del registro di emergenza

Il Responsabile della tenuta del Protocollo assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non è possibile utilizzare la procedura informatica, le operazioni di protocollo sono svolte manualmente sul registro di emergenza informatico, su postazioni di lavoro operanti fuori linea.

Prima di autorizzare l'avvio dell'attività di protocollo sul registro di emergenza, il Responsabile imposta e verifica la correttezza della data e dell'ora relativa al registro di emergenza su cui occorre operare.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del protocollo generale.

Nell'ambito del Comando viene abilitata una postazione presso l'Ufficio di Protocollo del Comando stesso alla registrazione dei documenti sui registri di emergenza.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana.

Per semplificare e normalizzare la procedura di apertura del registro di emergenza è stato predisposto il modulo (cartaceo o digitale) riportato di seguito.



Ministero dell'Interno

**DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO, DEL SOCCORSO PUBBLICO E
DELLA DIFESA CIVILE
COMANDO PROVINCIALE VIGILI DEL FUOCO DI LECCO**

Servizio di gestione informatica del protocollo

SCHEDA DI APERTURA/CHIUSURA DEL REGISTRO DI EMERGENZA

Causa dell'interruzione:

Data: gg/mm/aaaa di inizio/ fine interruzione _____
(*deppennare la voce incongruente con l'evento annotato*)

Ora dell'evento hh /mm _____

Annotazioni:

Numero protocollo xxxxxxxx iniziale/finale _____
(*deppennare la voce incongruente con l'evento annotato*)

Pagina n. _____

Firma del responsabile del servizio di protocollo

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 42 di 65

10.3 Modalità di utilizzo del registro di emergenza

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro il numero totale di operazioni registrate manualmente.

La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario del Comando.

Il formato delle registrazioni di protocollo, ovvero i campi obbligatori delle registrazioni, sono quelli stessi previsti dal protocollo generale.

Durante il periodo di interruzione del servizio di protocollo informatico generale, il responsabile del sistema informatico (o persona da lui delegata) provvede a tener informato il Responsabile per la tenuta del Protocollo sui tempi di ripristino del servizio.

10.4 Modalità di chiusura e recupero del registro di emergenza

E' compito del Responsabile per la tenuta del Protocollo verificare la chiusura del registro di emergenza, far importare dal registro di emergenza al sistema di protocollo generale le protocollazioni relative ai documenti protocollati manualmente, entro cinque giorni dal ripristino delle funzionalità del sistema.

Al fine di ridurre la probabilità di commettere errori in fase di trascrizione dei dati riportati dal registro di emergenza (postazione di lavoro stand alone) a quello del protocollo generale e di evitare la duplicazione di attività di inserimento, le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza su una o più postazione di lavoro dedicate della AOO, sono inserite nel sistema informatico di protocollo generale, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati).

Una volta ripristinata la piena funzionalità del Prodotto di Protocollo Informatico, il Responsabile provvede alla chiusura del registro di emergenza.

Per semplificare la procedura di chiusura del registro di emergenza il RSP ha predisposto un modulo (cartaceo o digitale) analogo a quello utilizzato nella fase di apertura del registro di emergenza.

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 43 di 65

11. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, NORME TRANSITORIE E FINALI

11.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

Il Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Lecco adotta il presente “Manuale di gestione” su proposta del responsabile del servizio di protocollo (RSP).

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- ridefinizione di abilitazioni/ruoli/utenti;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti.

11.2 Regolamenti abrogati

Con l'entrata in vigore del presente manuale sono annullati tutti i regolamenti interni all'AOO nelle parti contrastanti con lo stesso.

11.3 Pubblicità del presente Manuale

Il presente manuale, a norma dell'art. 22 della legge 7 agosto 1990, n. 241, è reso disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

Inoltre copia del presente manuale è:

- resa disponibile mediante la rete intranet a tutto il personale dell'Amministrazione;
- inviata, per opportuna conoscenza, al CNIPA, Centro di competenza sul protocollo informatico;
- pubblicata sul sito internet dell'Amministrazione.

11.4 Operatività del presente manuale

Il presente regolamento è operativo il primo giorno del mese successivo a quello della sua approvazione.

	<i>Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile</i>	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	<i>Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco</i>	Pagina 44 di 65

Allegato A
Titolario di classificazione

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 45 di 65

Missione Istituzionale: SUPPORTO ALL'ATTIVITA' ISTITUZIONALE DELL'AMMINISTRAZIONE
--

Centri di Costo del Dipartimento che svolgono attività per garantire il buon funzionamento del Dipartimento nel suo complesso e pertanto non direttamente riconducibili a specifiche missioni istituzionali :

01- Uffici di diretta collaborazione del Capo Dipartimento e dell'Ispettore Generale Capo (n° 1 - A.O.O.)

05- Direzione Centrale per la formazione (n° 1 - A.O.O.)

07- Direzione Centrale per le risorse finanziarie (n° 1 - A.O.O.)

06- Direzione Centrale per le risorse umane (n° 1 - A. O.O.)

08- Direzione Centrale per gli affari generali (n° 1 - A.O.O.)

09- Direzione Centrale per le risorse logistiche e strumentali (n° 1 - A.O.O.)

10- Ufficio Centrale Ispettivo (n° 1 - A.O.O.)

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informativo	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 46 di 65

Divisione 02 Difesa
Gruppo 02.2 Difesa Civile
Classe 02.2.1 Difesa Civile

Missioni Istituzionali:

02.2.1.01 INTERVENTI PER PUBBLICHE CALAMITA'

02.2.1.91 SUPPORTO ALL'ATTIVITA' ISTITUZIONALE DELL'AMMINISTRAZIONE
INDIRIZZO POLITICO

Centri di Costo del Dipartimento che svolgono attività direttamente riconducibili alla missione istituzionale core "Interventi per pubbliche calamità" :

- 01- Uffici di diretta collaborazione del Capo Dipartimento e dell'Ispettore Generale Capo (n°1 - A.O.O.)
- 02- Direzione Centrale per l'emergenza e il soccorso tecnico (n°1 - A.O.O.)
- 04- Direzione Centrale per la difesa civile e le politiche di protezione civile (n°1 - A.O.O.)
- 05- Direzione Centrale per la formazione (n°1 - A.O.O.)
- 11- Uffici periferici del Dipartimento dei vigili del fuoco (n°115 – A.O.O.)

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 47 di 65

Gruppo 03.2 Servizi antincendio
Classe 03.2.1 Servizi antincendio

Missioni Istituzionali:

03.2.1.01 PREVENZIONE

03.2.1.02 SOCCORSO

03.2.1.91 SUPPORTO ALL'ATTIVITA' ISTITUZIONALE DELL'AMMINISTRAZIONE

classe 03.6.1 Ordine pubblico e sicurezza non altrimenti classificabili

Missioni Istituzionali:

03.6.1.92 INDIRIZZO POLITICO

Centri di Costo del Dipartimento che svolgono attività direttamente riconducibili alle missioni istituzionali *core* "Prevenzione" e "Soccorso":

- 02-** Direzione Centrale per l'emergenza e il soccorso tecnico (n°1 - A.O.O.)
- 03-** Direzione Centrale per la prevenzione e sicurezza tecnica (n°1 - A.O.O.)
- 05-** Direzione Centrale per la formazione (n°1 - A.O. O.)
- 06-** Direzione Centrale per le risorse umane (n°1 - A.O.O.)
- 08-** Direzione Centrale per gli affari generali (n°1 - A.O.O.)
- 09-** Direzione Centrale per le risorse logistiche e strumentali (n°1 - A.O.O.)
- 11-** Uffici periferici del Dipartimento dei vigili del fuoco (n°115 - A.O.O.)

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 48 di 65

Divisione 10 Protezione Sociale

Gruppo 10.2 Vecchiaia

Classe 10.2.1 Vecchiaia

Missioni Istituzionali:

10.2.1.02 PENSIONI

10.2.1.91 SUPPORTO ALL'ATTIVITA' ISTITUZIONALE DELL'AMMINISTRAZIONE

10.9.1.92 INDIRIZZO POLITICO

Centri di Costo del Dipartimento che svolgono attività direttamente riconducibili alla missione istituzionale "Pensioni":

07- Direzione Centrale per le risorse finanziarie (n°1 - A.O.O.)

	Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile	Revisione 1.0.0
Procedura Protocollo Informatico	Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco	Pagina 49 di 65

Missione Istituzionale:
INDIRIZZO POLITICO

Centri di Costo del Dipartimento che svolgono attività direttamente riconducibili alle politiche nei settori di competenza del Dipartimento (missioni istituzionali *core*):

01- Uffici di diretta collaborazione del Capo Dipartimento e dell'Ispettore Generale Capo (n° 1 - A.O.O.)



Missioni Istituzionali - Supporto all'attività istituzionale dell'Amministrazione

COD_F4 1° livello	COD_S1 2° livello	COD_S2 3° livello	CODICE 4° livello	CODICE 5° livello	DESCRIZIONE	FASCICOLI	esempi di attività e/o documentazione per l'identificazione fascicolo
00.0.0.91					Supporto all'attività istituzionale dell'Amministrazione		
	00.0.0.91.01				Governo della gestione		
		00.0.0.91.01.01			Sviluppo organizzativo		
			00.0.0.91.01.01.01		Provvedimenti di riorganizzazione interna		
						fascicoli/anno	Studio ed emanazione di provvedimenti di riorganizzazione - Renggegnazzione dei processi-lincarichi
		00.0.0.91.01.02			Pianificazione, programmazione e controllo della gestione e dei risultati		
			00.0.0.91.01.02.01		Obiettivi dipartimento		
						fascicoli/anno	Individuazione ed assegnazione degli obiettivi - Individuazione indicatori
			00.0.0.91.01.02.02		Obiettivi comando		
						fascicoli/anno	Individuazione ed assegnazione degli obiettivi - Individuazione indicatori
				00.0.0.91.01.02.03	Controllo di gestione		
						fascicoli/anno	Monitoraggi sull'attività - Controllo di efficacia ed efficienza - Valutazione di costi e rendimenti - Reportistica gestionale - Predisposizione della relazione al conto
	00.0.0.91.02				Gestione delle risorse umane		
		00.0.0.91.02.01			Gestione del personale - aspetti giuridici		
			00.0.0.91.02.01.01		Concorsi pubblici e assunzioni		
						fascicoli /concorso	Ricezione ed istruttoria domande - convocazione prove- richieste certificati tribunale e documenti necessari per l'assunzione convocazione e stipula
			00.0.0.91.02.01.02		Assunzioni dirette		
						fascicoli /concorso	predisposizione accordi con uffici provinciali dell'impiego. Segnalazioni commissioni esaminatrici - organizzazione e svolgimento prove d'esame
						fascicoli/ nominativo dipendente	Ricezione ed istruttoria domande assunzione diretta - Nomine in prova e in ruolo - Assunzioni obbligatorie o straordinarie - Accertamenti idoneità psico-attitudinale.



Missioni istituzionali - Interventi per pubbliche calamità							
COD_F4 1° livello	COD_S1 2° livello	COD_S2 3° livello	CODICE 4° livello	CODICE 5° livello	DESCRIZIONE	FASCICOLI	esempi di attività e/o documentazione per l'identificazione fascicolo
02.2.1.01					Interventi per pubbliche calamità		
	02.2.1.01.01				Interventi per pubbliche calamità		
		02.2.1.01.01.01			Definizione piani d'emergenza		
		02.2.1.01.01.02			Definizione piani di protezione civile		
			02.2.1.01.01.02.01		Piani protezione civile comunali e intercomunali	fascicolo piani protezione civile piani comunali e intercomunali	
					Pianificazione e controllo C.A.P.I.		
		02.2.1.01.01.03			Gestione C.A.P.I.		
		02.2.1.01.01.04			Gestione dell'emergenza		
		02.2.1.01.01.05			Gestione delle esercitazioni nazionali		
		02.2.1.01.01.06			Programmi formativi di protezione civile		
		02.2.1.01.01.07			Attività didattica		
			02.2.1.01.01.07.01			fascicolo attività didattica	circolari; programmi formativi, ecc.
					Rapporti internazionali in materia di difesa civile		
		02.2.1.01.01.08			Informazione e pubblicizzazione progetti di protezione civile		
		02.2.1.01.01.09			Soccorso a seguito di calamità naturali		
	02.2.1.01.02				Soccorso a seguito di emergenza		
		02.2.1.01.02.01			Interventi sugli incendi boschivi		
		02.2.1.01.02.02			Interventi per pubbliche calamità ambientali		
	02.2.1.01.03				Gestione emergenze per pubbliche calamità ambientali		
		02.2.1.01.03.01			Gestione emergenze per incidenti industriali		
		02.2.1.01.03.02			Gestione emergenze nucleari		
		02.2.1.01.03.03			Gestione emergenze per l'inquinamento marino		
		02.2.1.01.03.04			Soccorso per pubbliche calamità		
	02.2.1.01.04				Concorso in soccorsi per disastri naturali		
		02.2.1.01.04.01			Concorso in operazioni di soccorso per pubbliche calamità		
		02.2.1.01.05					



					Concorso in operazioni di soccorso per pubbliche calamità				
	02.2.1.01.06				Gestione emergenze per pubbliche calamità				
		02.2.1.01.06.01			Coordinamento dei soccorsi in situazioni di emergenza				
		02.2.1.01.06.02			Coordinamento con organismi nazionali ed internazionali in materia di difesa civile				
		02.2.1.01.06.03			Coordinamento in materia di soccorsi sanitari nelle emergenze				
		02.2.1.01.06.04			Coordinamento e gestione reti monitoraggio in tempo reale sul territorio nazionale				
		02.2.1.01.06.05			Supporto agli interventi per pubbliche calamità				
		02.2.1.01.06.06			Interventi diretti a seguito di pubbliche calamità				
		02.2.1.01.06.07			Centro operativo di raccordo delle strutture operative nazionali per la protezione civile				
		02.2.1.01.06.08			Gestione sistemi di telecomunicazioni con situazioni di emergenza				
		02.2.1.01.06.09			Censimento e movimentazione dei beni mobili della protezione civile				
		02.2.1.01.06.10			Formazione di personale tecnico in materia di pubbliche calamità				
		02.2.1.01.06.11			Servizio informazioni per il pubblico in caso di emergenza				
		02.2.1.01.06.12			Campagne di informazione ai cittadini a seguito di calamità naturali				
	02.2.1.01.07				Interventi di ripristino di opere danneggiate				
				02.2.1.01.07.01	Interventi di ripristino di strutture danneggiate da pubbliche calamità e realizzazione opere pubbliche di emergenza				



Missioni istituzionali				Prevenzione - Soccorso		esempi di attività e/o documentazione per l'identificazione fascicolo
COD. F4 4° livello	COD. S1 2° livello	COD. S2 3° livello	CODICE 4° livello	CODICE 5° livello	DESCRIZIONE	FASCICOLI
03.2.1.01	03.2.1.01.01				Prevenzione	
	03.2.1.01.01.01				Prevenzione	
	03.2.1.01.01.02				Pianificazione e coordinamento in materia di prevenzione	
	03.2.1.01.01.02				Coordinamento a livello territoriale dell'attività di prevenzione	
			03.2.1.01.01.02.01		SUAP	fascicolo SUAP
			03.2.1.01.01.02.02		UTG	rapporti con sportelli unici rapporti con UTG
			03.2.1.01.01.02.03		Commissioni comunali	convocazioni riunioni fascicolo commissioni comunali
	03.2.1.01.01.03				Disciplina in materia di prevenzione	
			03.2.1.01.01.03.01		Raccolta norme	fascicolo raccolta norme odg, ods, normativa specifica del settore di competenza
					Controllo prodotti	
	03.2.1.01.01.04				Elenco professionisti abilitati	fascicolo elenco professionisti abilitati L.815/84
	03.2.1.01.01.05				Controllo insediamenti civili, commerciali, artigianali ed industriali	
			03.2.1.01.01.05.01		Insediamenti commerciali	fascicolo/numero pratica P.I. autocertificazioni, esami progetto, sopralluogo, NOP, esposti, bollettini di versamento
			03.2.1.01.01.05.02		Insediamenti artigianali	fascicolo/numero pratica P.I. autocertificazioni, esami progetto, sopralluogo, NOP, esposti, bollettini di versamento
			03.2.1.01.01.05.03		Insediamenti industriali	fascicolo/numero pratica P.I. autocertificazioni, esami progetto, sopralluogo, NOP, esposti, bollettini di versamento
			03.2.1.01.01.05.04		Insediamenti civili	fascicolo/numero pratica P.I. autocertificazioni, esami progetto, sopralluogo, NOP, esposti, bollettini di versamento
			03.2.1.01.01.05.05		Insediamenti di servizi	fascicolo/numero pratica P.I. autocertificazioni, esami progetto, sopralluogo, NOP, esposti, bollettini di versamento
			03.2.1.01.01.05.06		Insediamenti attività di manipolazione sostanze radioattive	fascicolo/numero pratica P.I. autocertificazioni, esami progetto, sopralluogo, NOP, esposti, bollettini di versamento
			03.2.1.01.01.05.07		Pratiche di P.G.	fascicolo/numero pratica P.G. violazioni norme, contestazioni, multe ecc.
	03.2.1.01.01.06				Assistenza ai privati in materia di prevenzione	
			03.2.1.01.01.06.01		Questioni e richieste su attività di PI	fascicolo questi e richieste su attività di PI raccolta questi, richieste varie
			03.2.1.01.01.06.02		Esposti e segnalazioni	fascicolo esposti e segnalazioni esposti di privati per attività in materia di prevenzione



**Dipartimento dei Vigili del Fuoco
del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile**

Revisione 1.0.0

Procedura
Protocollo Informatico

Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco

Pagina 62 di 65

03.2.1.01.01.07				Servizio di vigilanza Circolari/Normative	fascicolo circolari/normative	raccolta circolari e normative
	03.2.1.01.01.07.01					
	03.2.1.01.01.07.02			Istanze e chiarimenti	fascicolo istanze e chiarimenti	comunicazioni varie locali, istanze di richieste e chiarimenti
	03.2.1.01.01.07.03			ODG e ODS	fascicolo ODG e ODS	raccolta disposizioni di servizio
	03.2.1.01.01.07.04			Vigilanza luoghi di pubblico spettacolo	fascicolo / nominativo luogo	richiesta del locale/teatro, programma, preventivo, consuntivo, pagamento
	03.2.1.01.01.07.05			Disponibilità del personale per servizi di vigilanza	fascicolo disponibilità del personale per servizi di vigilanza	raccolta domande disponibilità del personale per servizi di vigilanza, disponibilità mensili, giustifiche per sostituzioni
	03.2.1.01.01.07.06			Programmi mensili	fascicolo programmi mensili	programmazione mensile del servizio di vigilanza
	03.2.1.01.01.07.07			Verbali servizio di vigilanza	fascicolo verbali servizio di vigilanza	verbali servizio di vigilanza
	03.2.1.01.01.07.08			Verbal commissioni pubblico spettacolo	fascicolo verbali commissioni pubblico spettacolo	raccolta verbali commissioni pubblico spettacolo
03.2.1.01.01.08				Monitoraggio della radioattività		
	03.2.1.01.01.08.01			Rilevamento radioattività	fascicolo rilevamento radioattività	rilevazione e trasmissione dati
03.2.1.01.01.09				Formazione in materia di prevenzione		
	03.2.1.01.01.09.01			Corsi di formazione (esterni) D.lvo 626/94		
				Normative e circolari	fascicolo normative e circolari	raccolta circolari/normative
				Aziende richiedenti		
	03.2.1.01.01.09.01.02				fascicolo /azienda	istanze aziende, pagamenti ccp incassati, corrispondenza corso verbale commissione, attestati, corrispondenza varia
				Disponibilità mensili	fascicolo disponibilità mensili	raccolta istanze del personale di disponibilità
	03.2.1.01.01.09.01.03			Programmi mensili	fascicolo programmi mensili	calendario corsi e calendario esami
	03.2.1.01.01.09.01.04			Idoneità tecnica	fascicolo idoneità tecnica	verbali esami / schede esami individuali
	03.2.1.01.01.09.01.05			ODG e ODS	fascicolo ODG/ODS	raccolta ordini del giorno e disposizioni di servizio
	03.2.1.01.01.09.01.06			Soccorso		
03.2.1.02				Soccorso tecnico		
	03.2.1.02.01			Organizzazione del soccorso tecnico		
	03.2.1.02.01.01			Procedure operative standard	fascicolo procedure operative standard (POS)	ODG, ODS, POS, circolari



**Dipartimento dei Vigili del Fuoco
del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile**

Revisione 1.0.0

Procedura
Protocollo Informativo

Comando Provinciale Vigili del Fuoco Lecco

Pagina 63 di 65

				Composizione squadre di intervento	fascicolo composizione squadre di intervento	ODG e ODS/ composizione squadra
				Unità intervento internazionale	fascicolo unità intervento internazionale	composizione squadra di intervento e ODS
				Colonna Mobile Regionale	fascicolo Colonna Mobile Regionale	ODG, ODS, circolari
				NBCR	fascicolo NBCR	POS, ODS, circolari
				SAF	fascicolo SAF	POS, ODS, circolari
				Unità cinofila	fascicolo unità cinofila	POS, ODS, circolari
				Gestione interventi operativi		
				Ordinanze	fascicolo ordinanze	ordinanze da Enti vari
				Verbali d'intervento	fascicolo verbali intervento	verbali di intervento
				Informative Autorità Giudiziaria	fascicolo informative Autorità Giudiziaria	lettera trasmissione, informativa, copia verbale intervento
				Informative e Enti vari	fascicolo informative e Enti vari	lettera trasmissione, informativa, copia verbale intervento
				Esposti per soccorso	fascicolo esposti per soccorso	esposto e copia verbale intervento
				Richieste e invio verbali intervento ad altri comandi	fascicolo richieste e invio verbali intervento ad altri comandi	richieste ad altri Comandi di verbali di intervento, invio ad altri Comandi verbali intervento
				Rilascio dichiarazioni e/o verbali di intervento	fascicolo rilascio dichiarazioni e/o verbali di intervento	istanze, dichiarazioni di intervento e/o copia verbali intervento con relativa lettera di trasmissione
				Formazione del personale operativo Attività filantropica	fascicolo attività didattica /anno	Definizione di programmi, corrispondenza con M.I. e con Direzione Reg.le - circolari- ODS-ODG
				Corsi	fascicolo / corso	Programma corso - materiale didattico - Organizzazione ed erogazione di corsi - Rapporti con istituti di formazione pubblici e privati - Docenze corsi
				Studi e ricerche inerenti il soccorso		
				Tecniche operative	fascicolo	materiale studio per miglioramento degli standard di soccorso e della sicurezza degli operatori nell'ambito delle procedure d'intervento



Missioni istituzionali - Pensioni							
COD_F4 1° livello	COD_S1 2° livello	COD_S2 3° livello	CODICE 4° livello	CODICE 5° livello	DESCRIZIONE	FASCICOLI	esempi di attività e/o documentazione per l'identificazione fascicolo
10.2.1.02					Pensioni		
	10.2.1.02.01				Pensioni ordinarie		
		10.2.1.02.01.01			Pensioni ordinarie		
						fascicolo/ nominativo dipendente	documentazione riferita all'attività istruttoria per il rilascio della pensione - Documentazione in materia di: riscatti, riconiugazioni, computi, riunione servizi, posizione assicurativa, pensioni di inabilità. Informazioni per contenzioso e su crediti indennitari.
	10.2.1.02.02				Pensioni privilegiate		
		10.2.1.02.02.01			Pensioni privilegiate e decorazioni		
						fascicolo/ nominativo dipendente	documentazione riferita all'attività istruttoria per il rilascio delle P.P. e delle decorazioni. Informazioni per contenzioso e su crediti indennitari
	10.2.1.02.03				Indennizzi e interventi a favore del personale		
		10.2.1.02.03.01			Equo indennizzo, speciali elargizioni a favore delle vittime del dovere e del servizio		
						fascicolo/ nominativo dipendente	documentazione riferita all'attività istruttoria per il rilascio di equo indennizzo e speciali elargizioni a favore delle vittime del dovere e del servizio
		10.2.1.02.03.02			Equo indennizzo per infermità riconosciute da cause di servizio		
						fascicolo/ nominativo dipendente	documentazione riferita all'attività istruttoria per il rilascio di equo indennizzo per infermità riconosciute da cause di servizio
		10.2.1.02.03.03			Interventi a favore delle vittime del terrorismo		
						fascicolo/ nominativo dipendente	documentazione riferita all'attività istruttoria per interventi a favore delle vittime del terrorismo



Missioni istituzionali - Indirizzo politico						
COD_F4 1° livello	COD_S1 2° livello	COD_S2 3° livello	CODICE 4° livello	CODICE 5° livello	DESCRIZIONE	FASCICOLI
00.0.0.92					Indirizzo politico	
	00.0.0.92.01				Attività di indirizzo	
		00.0.0.92.01.01			Supporto all'indirizzo politico	
			00.0.0.92.01.01.01		Atti riservati	fascicolo atti riservati
	00.0.0.92.02				Supporto normativo	
		00.0.0.92.02.01			Supporto alla produzione di norme e alla definizione di regolamenti	
	00.0.0.92.03				Rapporti con i media	
		00.0.0.92.03.01			Concorso alla comunicazione istituzionale	
			00.0.0.92.03.01.01		Rassegna stampa e rapporti con la stampa	
						fascicolo rassegna stampa e rapporti con la stampa
	00.0.0.92.04				Rapporti con il Parlamento	
		00.0.0.92.04.01			Concorso all'attività di sindacato parlamentare	
			00.0.0.92.04.01.01		Atti riservati	
						fascicolo atti riservati
	00.0.0.92.05				Controllo strategico	
		00.0.0.92.05.01			Supporto al controllo strategico	
	00.0.0.92.06				Organismi internazionali	
					Cura e sviluppo delle relazioni esterne	
						Organizzazione di conferenze stampa - Preparazione e rilascio di comunicati stampa - Predisposizione di rassegne stampa, Rivista del Dipartimento, Elaborazioni statistiche per
						Rilascio di pareri su disegni di legge - Predisposizione di regolamenti per l'attuazione di politiche comunitarie - Revisioni tecnico/formali degli schemi di legge e di atti
						Collaborazione all'attività dell'organo di vertice dell'amministrazione nell'esercizio della funzione di indirizzo politico
						Riscontro a interrogazioni, interpellanze, question time
						Supporto alla pianificazione strategica - Monitoraggio del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati in sede di pianificazione strategica
						Relazioni con organismi comunitari ed internazionali - Relazioni pubbliche