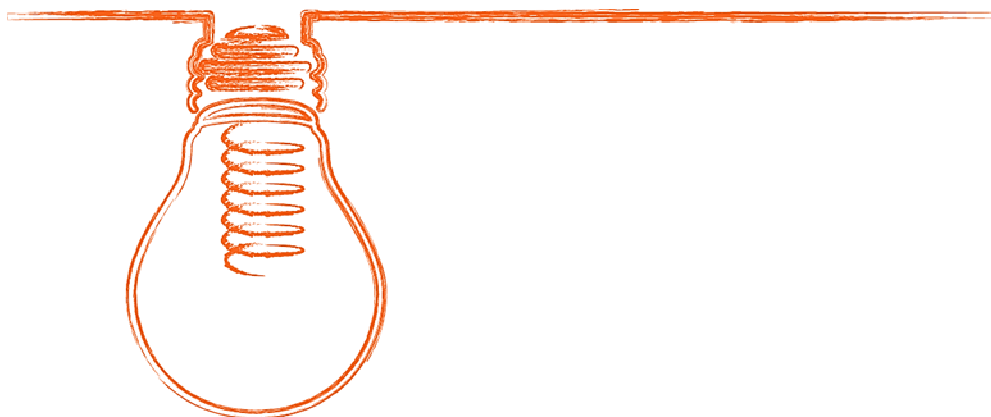




# Manuale di gestione documentale

(art. 3 comma 1 lettera d e art. 5, D.P.C.M. 3 dicembre 2013 – Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 -bis , 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005).

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

|           |                                                                                                                     |                       |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|           |                                                                                                                     |                       |
| Redazione | Responsabile della Gestione Documentale                                                                             | Maurizio Molinari     |
| Verifica  | Responsabile della Gestione Documentale                                                                             | Maurizio Molinari     |
|           | Commissario straordinario per gli adempimenti propedeutici all'istituzione dell'Agenzia delle entrate – Riscossione | Ernesto Maria Ruffini |
| Versione  | V 1.0                                                                                                               |                       |
| Validità  | Data di decorrenza del documento: 01/07/2017                                                                        |                       |

## DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

|                  |
|------------------|
| Lista Diffusione |
|                  |

|                         |
|-------------------------|
| Destinatari del manuale |
|                         |

## STORIA DELLE REVISIONI:

| N° REVISIONE | DATA | MOTIVO |
|--------------|------|--------|
|              |      |        |

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## Sommario

|                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| I. Premessa.....                                                                                  | 6         |
| II. Definizioni .....                                                                             | 7         |
| <b>CAPITOLO 1 - Modello organizzativo .....</b>                                                   | <b>14</b> |
| 1.1 Area organizzativa omogenea e modello organizzativo .....                                     | 15        |
| 1.2 Servizio per la gestione informatica del protocollo.....                                      | 15        |
| 1.3 Formazione.....                                                                               | 16        |
| 1.4 Accreditamento dell’Agenzia all’IPA.....                                                      | 17        |
| <b>CAPITOLO 2 - Il Documento.....</b>                                                             | <b>18</b> |
| 2.1 Il documento .....                                                                            | 19        |
| 2.2 Tipologia dei documenti .....                                                                 | 19        |
| 2.2.1 Documento ricevuto .....                                                                    | 19        |
| 2.2.2 Documento inviato .....                                                                     | 20        |
| 2.2.3 Documenti tra uffici.....                                                                   | 20        |
| 2.3 Formazione dei documenti - aspetti operativi.....                                             | 21        |
| 2.4 Strumenti informatici per la formazione dei documenti.....                                    | 22        |
| 2.5 Sottoscrizione di documenti informatici.....                                                  | 22        |
| 2.6 Requisiti degli strumenti informatici di scambio.....                                         | 23        |
| 2.7 Firma digitale .....                                                                          | 23        |
| 2.8 Verifica delle firme con il PDP.....                                                          | 24        |
| 2.9 Posta elettronica certificata (PEC) .....                                                     | 24        |
| 2.9.1 Generalità.....                                                                             | 24        |
| 2.9.2 Caselle di posta elettronica Certificata .....                                              | 26        |
| 2.9.3 Gestione capienza PEC - Archiviazione.....                                                  | 26        |
| 2.10 Posta elettronica .....                                                                      | 27        |
| <b>CAPITOLO 3 – Corrispondenza in entrata .....</b>                                               | <b>28</b> |
| 3.1 Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti in arrivo .....                           | 29        |
| 3.2 Corrispondenza in ingresso interna ed esterna .....                                           | 30        |
| 3.3 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale .....                 | 30        |
| 3.4 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale ..... | 31        |
| 3.5 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili.....                                | 31        |
| 3.6 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta e/o corriere .....                              | 32        |
| 3.7 Documenti ricevuti prima via fax/e-mail e poi in originale su supporto cartaceo .....         | 32        |
| 3.8 Errata ricezione di documenti .....                                                           | 33        |
| 3.9 Registrazione e relativa segnatura dei documenti in entrata.....                              | 33        |
| 3.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici.....                   | 34        |
| 3.11 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei .....                     | 34        |
| 3.12 Classificazione (Titolario di classificazione).....                                          | 35        |

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

|                                                                                                                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.13 Assegnazione, visualizzazione e presa in carico dei documenti ricevuti.....                                                                                  | 35        |
| 3.14 Smistamento .....                                                                                                                                            | 36        |
| 3.15 Fascicolazione .....                                                                                                                                         | 37        |
| 3.16 Rigetto e riassegnazione .....                                                                                                                               | 37        |
| 3.17 Documenti esclusi dalla protocollazione .....                                                                                                                | 37        |
| 3.18 Documenti soggetti a registrazione particolare.....                                                                                                          | 38        |
| 3.18.1 Corrispondenza personale .....                                                                                                                             | 38        |
| 3.18.2 Corrispondenza indirizzata agli Organi dell’Agenzia .....                                                                                                  | 38        |
| 3.18.3 Corrispondenza indirizzata all’Area Risorse Umane, alla Direzione Internal Audit ed al Responsabile della prevenzione della corruzione .....               | 39        |
| 3.18.4 Lettere anonime .....                                                                                                                                      | 39        |
| 3.18.5 Lettere prive di firma o con firma illeggibile. ....                                                                                                       | 39        |
| 3.18.6 Buste di Gara.....                                                                                                                                         | 39        |
| 3.18.7 PEC.....                                                                                                                                                   | 40        |
| 3.19 Protocollo differito.....                                                                                                                                    | 40        |
| <b>CAPITOLO 4 - Corrispondenza in partenza e a rilevanza interna.....</b>                                                                                         | <b>41</b> |
| 4.1 Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti in partenza e tra uffici .....                                                                            | 42        |
| 4.2 Verifica formale dei documenti.....                                                                                                                           | 43        |
| 4.3 Trasmissione di documenti informatici .....                                                                                                                   | 43        |
| 4.4 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta.....                                                                                                         | 45        |
| 4.5 Affrancatura dei documenti in partenza .....                                                                                                                  | 45        |
| 4.6. Conteggi corrispondenza.....                                                                                                                                 | 45        |
| 4.7 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo.....                                                                                                 | 45        |
| 4.8 Trasmissione corrispondenza tra uffici .....                                                                                                                  | 45        |
| <b>CAPITOLO 5 - Regole generali per la formazione protocollo informatico, gestione registri particolari e componenti del sistema di gestione documentale.....</b> | <b>47</b> |
| 5.1 Protocollo informatico .....                                                                                                                                  | 48        |
| 5.2 Registro giornaliero di protocollo .....                                                                                                                      | 48        |
| 5.3 Livello di riservatezza.....                                                                                                                                  | 49        |
| 5.4 Segnatura di protocollo dei documenti .....                                                                                                                   | 49        |
| 5.5 Annullamento delle registrazioni di protocollo .....                                                                                                          | 50        |
| 5.6 Protocollo di emergenza (art. 63 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445) .....                                                                                   | 51        |
| 5.6.1 Modalità di attivazione / revoca .....                                                                                                                      | 51        |
| 5.6.2 Modalità di protocollazione.....                                                                                                                            | 52        |
| 5.6.3 Import del registro di emergenza. ....                                                                                                                      | 52        |
| 5.7 Descrizione delle funzionalità del PDP in relazione alla conservazione ed alla immodificabilità delle registrazioni di protocollo.....                        | 53        |
| 5.8 Registri particolari di Protocollo.....                                                                                                                       | 54        |
| 5.9 Componenti del sistema di gestione documentale.....                                                                                                           | 55        |
| 5.10 Descrizione dei singoli componenti informatici del sistema documentale.....                                                                                  | 60        |
| Servizi web informatizzazione Enti .....                                                                                                                          | 61        |
| <b>CAPITOLO 6 - Piano di Conservazione.....</b>                                                                                                                   | <b>65</b> |

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.1 Generalità .....                                                   | 66        |
| 6.2 Manuale di conservazione .....                                     | 69        |
| <b>CAPITOLO 7 - Piano di sicurezza .....</b>                           | <b>70</b> |
| 7.1 Piano di sicurezza .....                                           | 71        |
| 7.2 Generalità .....                                                   | 71        |
| 7.3 Formazione dei documenti - aspetti di sicurezza .....              | 73        |
| 7.4 Gestione dei documenti informatici in ambito PDP .....             | 74        |
| 7.5 Componente organizzativa della sicurezza.....                      | 75        |
| 7.6 Componente fisica della sicurezza .....                            | 75        |
| 7.7 Componente logica della sicurezza .....                            | 76        |
| 7.8 Componente infrastrutturale della sicurezza .....                  | 76        |
| 7.9 Gestione delle registrazioni di sicurezza.....                     | 77        |
| 7.10 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici .....       | 77        |
| 7.11 Gestione profili abilitativi .....                                | 79        |
| 7.11.1 Accesso ai documenti informatici .....                          | 79        |
| 7.11.2 Utenti interni – accesso al registro di protocollo .....        | 79        |
| 7.11.3 Utenti esterni all'Agenzia .....                                | 81        |
| 7.11.4 Diritto di accesso ai documenti amministrativi informatici..... | 81        |
| 7.12 Manutenzione PDP.....                                             | 82        |
| 7.13 Disaster recovery .....                                           | 83        |

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## I. Premessa

Il DPCM del 3 dicembre 2013 ha introdotto le “Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 bis, 41, 47,57 bis e 71 del Codice dell’Amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”.

Ai sensi dell’art. 4 comma 1 lett. a) del medesimo DPCM, al Responsabile della gestione è assegnato – tra gli altri - il compito di “predisporre lo schema del manuale di gestione”.

Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale<sup>1</sup> a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso, in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili agli addetti al servizio.

Pertanto, esso si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti.

Più in particolare, il Manuale disciplina le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti dell’Agenzia delle Entrate Riscossione.

Il Manuale di gestione, attraverso l’integrazione delle procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti e di archiviazione dei documenti partendo dal protocollo informatico, realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno del Agenzia delle Entrate Riscossione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell’azione amministrativa.

---

<sup>1</sup> Cfr. art. 5, comma 1 del DPCM 3.12.2013 “Il manuale di gestione descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi”

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

Infatti, l'attività di protocollazione - costituendo quella fase del processo amministrativo che certifica "provenienza e data di acquisizione" del documento identificandolo in maniera univoca – rappresenta un passo obbligato per tutti i flussi documentali che intercorrono tra diversi soggetti.

Il concetto di protocollo informatico rientra in quello più ampio di "gestione informatica dei documenti", che è invece definita dall'articolo 1, comma 1 lett. u) del D. lgs 82/2005 come "l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici".

L'Agenzia si è dotata di un protocollo informatico unico, coerentemente a quanto disciplinato dall'art. 3, comma 1, lett. e) del DPCM 3.12.2013.

## II. Definizioni

### Archivio

L'archivio è il complesso organico di documenti, fascicoli e di aggregazioni documentali di qualunque natura e formato, prodotti o comunque acquisiti da un soggetto produttore durante lo svolgimento dell'attività.

(cfr. art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013)

Esso si distingue in:

- archivio corrente;
- archivio storico.

### Archivio informatico

L'archivio informatico è l'insieme di documenti informatici, di fascicoli informatici nonché aggregazioni documentali informatiche gestiti e conservati in ambiente informatico (cfr. art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013)

|  |                                                |                |
|--|------------------------------------------------|----------------|
|  | Proprietà di Agenzia delle entrate Riscossione | Pagina 7 di 83 |
|--|------------------------------------------------|----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

### Area Organizzativa Omogenea

Per Area Organizzativa Omogenea (di seguito AOO) si intende un insieme di strutture, individuate dall'Amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato (cfr. art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013).

### Codice

Per codice si intende il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell'amministrazione digitale (CAD) (cfr. art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013).

### Docway

Docway (di seguito denominato **PDP - Prodotto di Protocollo informatico**) è il sistema informativo utilizzato dall'Agenzia delle Entrate Riscossione per la gestione del protocollo le cui funzioni permettono l'acquisizione, la registrazione, l'archiviazione, la ricerca e la consultazione delle diverse tipologie di documenti trattati nell'ambito dei processi amministrativi e/o dell'Agenzia, sia interni e sia di scambio con l'esterno.

### Documento amministrativo

Ai sensi dell'art.1, comma 1 lett.a) del DPR 445/2000, si definisce documento amministrativo ogni rappresentazione, comunque formata, grafica, informatica o di qualsiasi altra specie del contenuto di atti, anche interni, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

### Documento analogico

Per documento analogico si intende la "rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" (Cfr. art. 1 comma 1 lett. p-bis del D.lgs. n.82/2005).

|  |                                                |                |
|--|------------------------------------------------|----------------|
|  | Proprietà di Agenzia delle entrate Riscossione | Pagina 8 di 83 |
|--|------------------------------------------------|----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

Il documento analogico è prodotto con strumenti analogici (es. a mano, macchina da scrivere, ecc.) o con strumenti informatici (es. lettera scritta con Word o con altri programmi di videoscrittura).

Per versione analogica di documento informatico si intende la copia cartacea di un documento prodotto su supporto informatico.

#### Documento informatico

Si definisce documento informatico “il documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti” (Cfr. art. 1, comma 1 lett. p) del D.lgs. n.82/2005).

L' idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e la sua validità ed efficacia probatoria sono disciplinate agli artt. 20 e segg. del D.lgs. n. 82/2005, come da ultimo modificato con D.lgs. n. 279/2016.

#### Documenti interni

Per documenti interni si intendono i documenti sia analogici che informatici scambiati tra le diverse strutture organizzative di cui si compone l' Agenzia delle Entrate Riscossione.

#### Documento inviato

Per documento inviato si intende la corrispondenza, compresa di eventuali allegati, inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata ad un soggetto esterno sia pubblico che privato.

#### Documento ricevuto

Per documento ricevuto si intende la corrispondenza in ingresso acquisita dalla AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

#### Dati sensibili

I dati sensibili sono “i dati personali idonei a rivelare l’origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l’adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare

lo stato di salute e la vita sessuale” (Cfr. art. 4 comma 1 lett d) del D.lgs.n.196/2003).

#### Manuale di Gestione documentale

Il Manuale di Gestione documentale (di seguito denominato **MdG**) è lo strumento che descrive il sistema di gestione informatica dei documenti di cui all’art. 5 delle regole tecniche del protocollo informatico ai sensi delle regole tecniche per il protocollo informatico D.P.C.M. 31 ottobre 2000 e successive modificazioni e integrazioni (cfr. art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013).

#### Procedimento amministrativo

Per procedimento amministrativo si intende una pluralità di atti tra loro autonomi, scanditi nel tempo e destinati alla emanazione di un provvedimento finale.

#### Protocollo informatico

Per protocollo informatico si intende:

- sia il registro in formato elettronico su cui si annota in ordine cronologico la corrispondenza e, pertanto, contenente i dati di classificazione, organizzazione e digitalizzazione dei documenti;
- sia l’insieme delle regole, delle risorse e delle attività necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

### Posta Elettronica Certificata (PEC)

La PEC è un sistema di comunicazione via e-mail, attraverso la quale è possibile inviare e ricevere documentazione elettronica con valore legale equiparato alla Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno

(A/R). Il termine "Certificata" indica la caratteristica per cui il gestore del servizio PEC rilascia al mittente della e-mail una ricevuta di consegna che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio

ed eventuali allegati e attesta nello specifico:

- Data e orario dell'operazione di invio del messaggio.
- La certezza del contenuto (il messaggio non può essere alterato).
- La certificazione della consegna al destinatario.

### Protocollo differito

Il protocollo differito permette il differimento della decorrenza giuridica dei termini di entrata del documento rispetto alla data di registrazione, dichiarandone espressamente la data effettiva di entrata e le motivazioni della ritardata protocollazione.

### Registrazione

La registrazione è l'attività che permette l'assegnazione automatica al documento di un numero di protocollo progressivo e unico.

Registro di emergenza (art. 63 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Il registro di emergenza è il registro su cui viene registrata la corrispondenza nel caso in cui non sia possibile utilizzare il PDP per eventi eccezionali.

### Regole tecniche

|  |                                                |                 |
|--|------------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà di Agenzia delle entrate Riscossione | Pagina 11 di 83 |
|--|------------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

Per regole tecniche si intendono le disposizioni dettate dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 recante “Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli art. 40-bis, 41, 47, 57 bis e 71 del codice di Amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”

Responsabile Procedimento Amministrativo

Ai fini del presente documento, per Responsabile Procedimento Amministrativo (**di seguito denominato RPA**) si intende il personale che ha la responsabilità dell’esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare.

Responsabile della gestione documentale

Il Responsabile della gestione documentale (**di seguito denominato RGD**) è il dirigente o funzionario preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi ai sensi dell’art. 61 del DPR 445/2000, che produce il pacchetto di versamento ed effettua il trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione (cfr. art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013).

Segnatura

La segnatura è l’attività che permette l’apposizione al documento, in forma permanente e non modificabile,

delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare in maniera univoca

ciascun documento.

Agenzia

Per Agenzia si intende: Agenzia delle Entrate Riscossione

|  |                                                |                 |
|--|------------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà di Agenzia delle entrate Riscossione | Pagina 12 di 83 |
|--|------------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

### Testo Unico

Per testo unico si intendono le disposizioni dettate dal decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (cfr. art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013)..

### Titolario

Il Titolario di classificazione è uno schema generale di voci logiche per organizzare i documenti protocollati che consente il facile reperimento, la soggettazione e l'indicizzazione degli stessi e rappresenta uno strumento a garanzia del diritto d'accesso ai documenti amministrativi riconosciuto dalla legge 241/1990.

### Strutture Organizzative di registrazione di Protocollo

Le Strutture Organizzative di registrazione di Protocollo (**di seguito denominate SOP**) rappresentano gli uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo in entrata.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## CAPITOLO 1 - Modello organizzativo

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 1.1 Area organizzativa omogenea e modello organizzativo

Per la gestione dei documenti si è adottato un modello organizzativo che ha un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO)<sup>2</sup>.

All'interno dell'AOO il sistema di protocollazione è unico ed è composto da una o più strutture organizzative per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

All'interno dell'AOO, per la corrispondenza cartacea in ingresso e per la posta elettronica certificata istituzionale il sistema di protocollazione è accentrato nelle strutture protocollanti (così come definite nel funzionigramma e nella relativa normativa interna) per quella elettronica non istituzionale è invece decentrato presso il titolare della casella pec o la struttura assegnataria. Il sistema è sempre **decentralizzato per la corrispondenza in uscita che** viene effettuata direttamente dai singoli Responsabili dei procedimenti amministrativi (RPA) o loro incaricati.

## 1.2 Servizio per la gestione informatica del protocollo

A capo dell'AOO è posto il Responsabile della gestione documentale (di seguito RGD). È compito del Responsabile della gestione documentale:

- predisporre lo schema del Manuale di gestione con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- provvedere alla pubblicazione del Manuale sul sito Internet dell'Agenzia;
- proporre i tempi, le modalità e le misure organizzative e tecniche finalizzate alla eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli, dei

---

<sup>2</sup> L' art. 1 Allegato 1, D.P.C.M. 3 dicembre 2013 definisce l'AOO "un insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell'art. 50, comma 4 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445".

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

protocolli di telefax e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico;

- predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi e il responsabile del trattamento dei dati personali;
- abilitare gli addetti all'utilizzo del PDP e definire per ciascuno di essi il tipo di profilazione (ad esempio consultazione, modifica, ecc.);
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnature 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;
- conservare le copie di salvataggio delle informazioni del sistema di protocollo e del registro di emergenza in luoghi sicuri;
- 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, le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

### 1.3 Formazione

Il personale assegnato alle SOP deve conoscere sia l'organizzazione ed i compiti svolti dalle singole strutture dell'Agenzia, sia gli strumenti informatici e le norme di base per la tutela dei dati personali, la raccolta, la registrazione e l'archiviazione delle informazioni.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

Pertanto, saranno previsti a cura delle competenti strutture specifici e periodici percorsi formativi volti ad assicurare la formazione e l'aggiornamento professionale.

#### **1.4 Accreditamento dell'Agenzia all'IPA**

L'Agenzia nel rispetto della normativa vigente, è accreditata presso l'IPA ed ha fornito le informazioni prescritte.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## CAPITOLO 2 - Il Documento

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 2.1 Il documento

Il documento, comunemente, viene definito quale scrittura atta a fornire una prova o convalida in ambito burocratico, amministrativo, giuridico.

In ambito giuridico è generalmente considerato come una “res”, ovvero come qualsiasi cosa idonea a rappresentare e far conoscere un fatto che è destinato a produrre effetti giuridici diversi a seconda dei requisiti che possiede.

Nel linguaggio informatico il documento indica, solitamente, i files di contenuti (per esempio di Word) ovvero una “res signata”, cioè un oggetto che reca una serie di segni tracciati, volti a conferirgli portata rappresentativa.

## 2.2 Tipologia dei documenti

Nell’ambito del processo di gestione documentale, il documento in base alle modalità di formazione è classificabile in:

- documenti analogici
- documenti informatici

A sua volta i documenti analogici ed informatici, si possono distinguere:

- documenti ricevuti
- documenti inviati
- documenti tra uffici

### 2.2.1 Documento ricevuto

Per “documento ricevuto” si intende la corrispondenza in ingresso - compresa di eventuali allegati -trasmessa all’Agenzia nell'ambito della propria attività da un soggetto pubblico o privato.

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica convenzionale, certificata o a mezzo web;

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

- su supporto rimovibile (quale, ad esempio, CD ROM, DVD, pen drive, etc.) consegnato direttamente all’Agenzia 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.

### 2.2.2 Documento inviato

Per “documento inviato” si intende la corrispondenza - compresa di eventuali allegati - di rilevanza informativa e/o giuridico-probatoria prodotta dall’Agenzia nell’esercizio delle proprie funzioni ed indirizzata ad un soggetto privato o pubblico.

I “documenti inviati” sono trasmessi tramite posta elettronica certificata (PEC) ai destinatari dotati di indirizzo PEC, presente in elenchi previsti da norme (INI-PEC, ANPR, IPA, ecc.), ovvero indicato in apposite clausole contrattuali o comunque comunicato dagli stessi destinatari in altre modalità, ovvero mediante specifici applicativi gestionali.

Nel caso in cui, invece, sia necessaria la spedizione della versione analogica del “documento inviato”, il documento viene prodotto con strumenti informatici stampato, sottoscritto in forma autografa e successivamente protocollato.

### 2.2.3 Documenti tra uffici

Per “documenti tra uffici” si intendono i documenti scambiati tra le diverse strutture organizzative di cui si compone l’Agenzia. Lo scambio tra le singole strutture di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, avviene di norma per mezzo dell’applicativo PDP, a mezzo e-mail e/o mediante altri specifici applicativi gestionali.

Nella fase transitoria di migrazione verso la completa gestione informatica dei documenti, il documento interno può essere di tipo analogico e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all’interno dell’Agenzia. In questo caso il documento viene prodotto con

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

strumenti informatici stampato, sottoscritto in forma autografa e successivamente protocollato.

La loro registrazione deve essere effettuata una sola volta dal RPA mittente, mentre il destinatario del documento interno non deve effettuare una nuova registrazione del documento in arrivo.

## 2.3 Formazione dei documenti - aspetti operativi

I documenti sono di norma generati in formato informatico, sottoscritti con firma digitale e protocollati nel sistema di protocollo dell'Agenzia.

Possono essere generati in modalità analogica:

- i documenti esattoriali massivi, nelle more e per lo stretto tempo necessario all'implementazione del sistema di produzione di documenti analogici quali copie conformi di originali di documenti informatici;
- i documenti esattoriali puntuali prodotti agli sportelli;
- i documenti non esattoriali, nelle more e per lo stretto tempo necessario all'implementazione del sistema di produzione di documenti analogici quali copie conformi di originali di documenti informatici, ovvero laddove le previsioni regolamentari, processi, infrastrutture e applicativi informatici da parte di altri Enti o Pubbliche Amministrazioni non rendano possibile produrre un documento digitale il documento deve recare:
  - la denominazione e il logo dell'Agenzia;
  - l'indicazione completa della struttura che ha prodotto il documento;
  - l'indirizzo completo dell'Agenzia (via, numero, CAP, città, provincia);
  - il numero di telefono della struttura;
  - il codice fiscale/p.iva dell'Agenzia;
  - il luogo di redazione del documento;
  - la data, (giorno, mese, anno);

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

- il numero di protocollo;
- il numero di repertorio (se disponibile);
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto del documento;
- se trattasi di documento informatico, sottoscrizione digitale del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale;
- se trattasi di documento analogico, sottoscrizione autografa del RPA e/o responsabile del provvedimento finale
- Informazioni complete sul destinatario (nome, cognome, sede legale, C.F. se disponibile, ecc...).

I modelli dei documenti sono presenti sulla intranet.

## 2.4 Strumenti informatici per la formazione dei documenti

La formazione di documenti informatici, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, è disciplinata dalla normativa interna dell'Agenzia.

## 2.5 Sottoscrizione di documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

L'Agenzia si avvale dei servizi di una autorità di certificazione accreditata, iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati tenuto dall'Agid.

I documenti informatici prodotti dall'Agenzia, 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, quali richiamati all'allegato 2 del DPCM 3.12.2013.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 2.6 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 dell'AOO;
- la certificazione dell'avvenuto inoltra e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

## 2.7 Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e di archivistica, l'Agenzia fornisce la firma ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

La firma digitale rappresenta lo strumento che consente di inviare e ricevere documenti, di sottoscrivere documenti, compresa la copia giornaliera del registro di protocollo e di riversamento, 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.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 2.8 Verifica delle firme con il PDP

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

La funzionalità però permette solo di visualizzare le informazioni complete sulla firma e sul certificato, ma non si collega alla liste della Certification Authority per effettuare il controllo sulla validità della firma.

La sequenza delle operazioni previste è la seguente:

- apertura della busta "virtuale" contenente il documento firmato;
- verifica della validità del certificato;
- verifica della firma (o delle firme multiple).

La busta "virtuale" è costruita secondo la standard PKCS#7 e contiene il documento, la firma digitale ed il certificato rilasciato dalla autorità di certificazione unitamente alla chiave pubblica del sottoscrittore del documento. Il PDP è in grado di supportare la 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.

## 2.9 Posta elettronica certificata (PEC)

### 2.9.1 Generalità

L'Agenzia utilizza la PEC quale sistema gestionale e di comunicazione, ai sensi del CAD<sup>3</sup>, in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili a terzi ad ogni effetto di legge.

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

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) consente di:

---

<sup>3</sup> D. Lgs 82/2005 "Codice dell'amministrazione digitale"

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

- 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 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 sono classificati in:

- Invio Telematico (Segnatura.xml)
- Accettazione
- Consegna
- Ricezione Conferma Protocollazione

Nel caso in cui venga annullata la registrazione di protocollo del documento inviato telematicamente tramite PEC, il sistema provvede a inviare sia al mittente che al destinatario dello stesso la ricevuta di annullamento protocollazione.

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

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 a mezzo PEC ha un valore legale equiparato ad una raccomandata con ricevuta di ritorno.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 2.9.2 Caselle di posta elettronica Certificata

L'AOO è dotata di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA): [protocollo@pec.agenziariscossione.gov.it](mailto:protocollo@pec.agenziariscossione.gov.it). Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

L'Agenzia è altresì dotata di ulteriori PEC, agganciate agli applicativi/piattaforme aziendali che permettono la corretta gestione dell'archiviazione / conservazione dei messaggi e delle relative ricevute (quale e fatturazioneelettronica@pec.agenziariscossione.gov.it).

Tali applicativi/piattaforme sono:

- Docway
- IPOL (interfaccia con Infrastruttura PEC per invio messaggi contenenti documentazione esattoriale)
- Infrastruttura PEC (per invii massivi es. notifica cartelle, procedure presso terzi)

## 2.9.3 Gestione capienza PEC - Archiviazione

La gestione dei messaggi contenuti nelle PEC, in caso di saturazione o in caso di chiusura, è garantita dall'applicazione web PEC-MAN. Tale applicazione, accessibile dalla intranet aziendale, consente di trasferire, in maniera automatica, messaggi di posta elettronica certificata da una casella PEC ad un archivio locale sicuro per la successiva consultazione.

La definizione di una casella PEC all'interno dell'applicativo PEC-MAN può essere richiesto dai titolari di caselle PEC aziendali tramite ticket AskMe.

Il sistema PEC-MAN può essere configurato per scaricare il contenuto di alcune cartelle specifiche, ovvero quanto contenuto in tutte le cartelle e sottocartelle presenti all'interno della casella PEC.

Per ogni ulteriore indicazione di dettaglio si rimanda al manuale utente PEC-MAN disponibile sulla intranet aziendale.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 2.10 Posta elettronica

L'AOO è dotata di una casella di posta elettronica istituzionale [protocollo@agenziariscossione.gov.it](mailto:protocollo@agenziariscossione.gov.it) di tipo tradizionale destinata a raccogliere tutti messaggi di posta elettronica con annessi documenti ed eventuali allegati destinati alla protocollazione.

L'Agenzia è inoltre dotata, oltre che di caselle di posta elettronica personali, di caselle di posta elettronica di funzione, in ragione delle strutture e dei processi governati dall'Agenzia stessa, il cui accesso è consentito di norma ai dipendenti assegnate alla struttura di riferimento.

La posta elettronica di struttura di Notifica di ciascuna Direzione Regionale è configurata quale email di servizio per eventuali messaggi in ingresso alle caselle PEC - [noreply.REGIONE.ipol@pec.agenziariscossione.gov.it](mailto:noreply.REGIONE.ipol@pec.agenziariscossione.gov.it)

- [notifica.acc.REGIONE@pec.agenziariscossione.gov.it](mailto:notifica.acc.REGIONE@pec.agenziariscossione.gov.it)

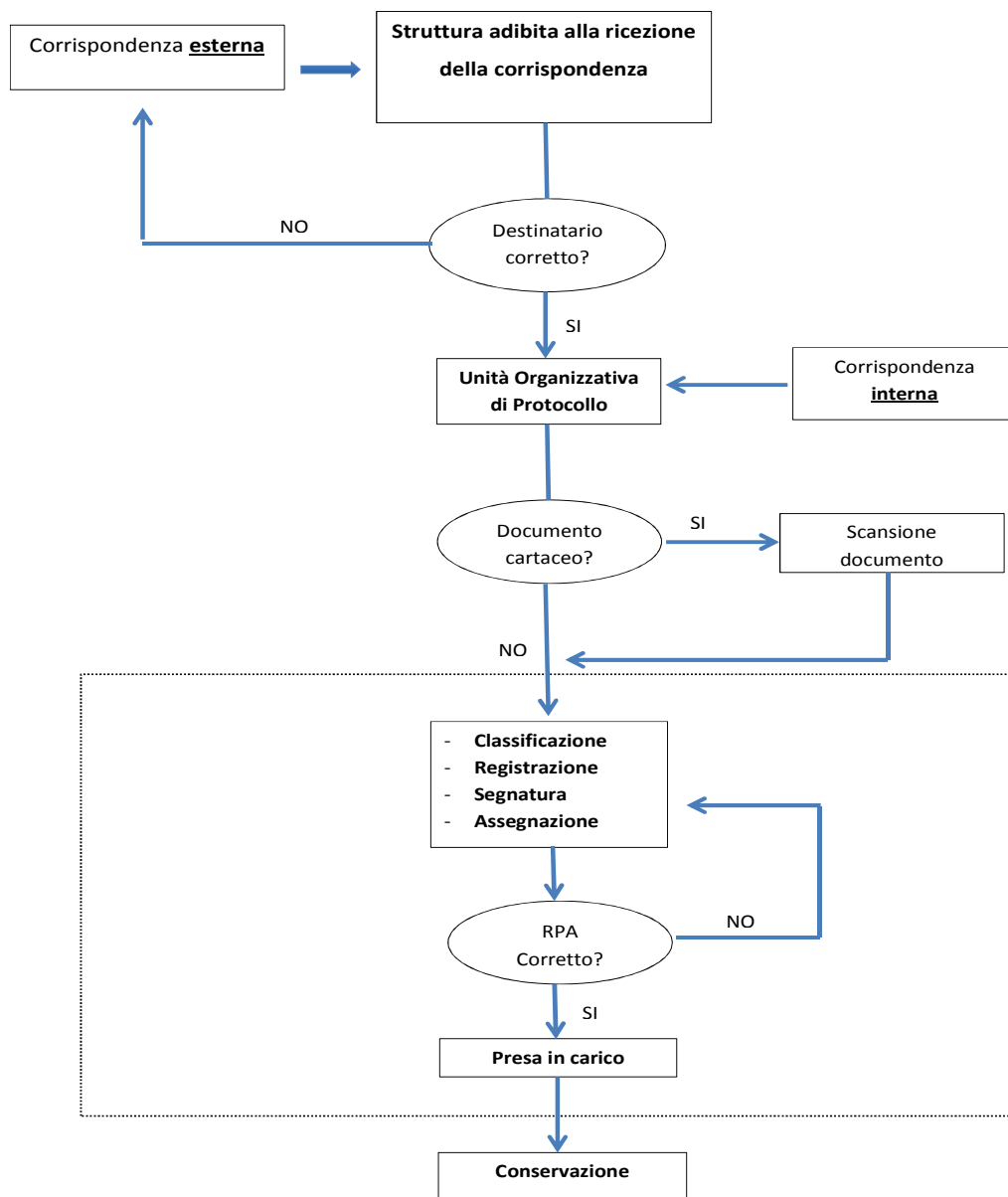
La posta elettronica di struttura di Procedure presso terzi di ciascuna Direzione Regionale è configurata quale email di servizio per eventuali messaggi in ingresso alla casella PEC [pterzi.acc.REGIONE@pec.agenziariscossione.gov.it](mailto:pterzi.acc.REGIONE@pec.agenziariscossione.gov.it).

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## CAPITOLO 3 – Corrispondenza in entrata

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

### 3.1 Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti in arrivo



|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

### 3.2 Corrispondenza in ingresso interna ed esterna

Per corrispondenza interna dei documenti in ingresso si intende la corrispondenza ricevuta dalle singole strutture dell'Agenzia che viene inoltrata presso la casella funzionale dell'AOO per le successive attività di protocollazione e assegnazione.

Detta corrispondenza deve essere trasmessa alla casella funzionale dell'unità protocollante avendo cura di indicare, ove possibile, il relativo RPA ed eventuali persone in copia conoscenza.

Per corrispondenza esterna dei documenti in ingresso si intende sia la corrispondenza cartacea o su supporto informatico trasmessa a mezzo del servizio postale, corriere o consegna a mano e registrata dalla struttura deputata alla ricezione della stessa sia la corrispondenza inviata all'AOO alla propria casella di posta elettronica (ordinaria e certificata), a mezzo fax o a mezzo web.

### 3.3 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale che è accessibile solo alla AOO. Nel caso in cui venga recapitato per errore un documento indirizzato ad altro destinatario lo stesso è restituito al mittente con le modalità che saranno successivamente illustrate. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati. Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi.

Qualora i messaggi di posta elettronica non siano conformi agli standard indicati dalla normativa vigente ovvero non siano dotati di firma elettronica e si renda necessario attribuire agli stessi efficacia probatoria, il messaggio è inserito nel sistema di gestione documentale con il formato di origine apponendo la dicitura "Documento ricevuto via posta elettronica" e successivamente protocollato, smistato, assegnato e gestito. La valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto è assimilabile a quella di una

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

missiva non sottoscritta e comunque valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo (RPA).

### 3.4 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica non istituzionale

Nel caso in cui il messaggio venga ricevuto su una casella di posta elettronica certificata non istituzionale e non sia di competenza della struttura ricevente in quanto erroneamente inviatole, il messaggio viene inoltrato alla casella di posta istituzionale<sup>4</sup> o alla PEC di struttura includendo, per conoscenza, il mittente e specificando la casella di posta corretta.

Al riguardo nel corpo della e-mail (tradizionale o certificata) ovvero nell'oggetto potrà essere inserito il seguente testo:

"Gentile signor \_\_\_\_\_,

la informiamo che abbiamo provveduto ad inoltrare il messaggio da lei inviato alla casella di posta elettronica istituzionale che gestirà la sua richiesta perché l'indirizzo email da lei utilizzato non è corretto. La casella di posta alla quale inviare le comunicazioni è:

\_\_\_\_\_

Cordiali saluti"

### 3.5 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica. Considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di

\_\_\_\_\_

<sup>4</sup> Se il messaggio è pervenuto su una casella di posta elettronica ordinaria non istituzionale dovrà essere inviato alla casella di posta elettronica ordinaria della AOO.

Se il messaggio è pervenuto su una casella di posta elettronica certificata non istituzionale dovrà essere inviato alla casella di posta elettronica certificata della AOO.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

registrazione di file digitali, la AOO potrà acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione. Superata questa fase il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

### **3.6 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta e/o corriere**

Con riferimento alla procedura di ricezione ed apertura della posta in ingresso si rimanda alla normativa interna dell'Agenzia, per tempo emanate, che contengono i protocolli comportamentali di sicurezza a cui il personale si deve attenere.

Successivamente al completamento di tutte le fasi inerenti ai controlli di sicurezza della posta pervenuta, l'operatore di protocollo, a cui perviene la corrispondenza in entrata, provvede all'attività descritte nei paragrafi successivi.

La corrispondenza in arrivo, di norma, è aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta e contestualmente protocollata. La busta si allega al documento per la parte relativa ai timbri postali.

### **3.7 Documenti ricevuti prima via fax/e-mail e poi in originale su supporto cartaceo**

I documenti anticipati a mezzo fax/e-mail sono protocollati secondo le regole descritte nel presente capitolo.

Se in seguito si riceve lo stesso documento in originale, è necessario attribuirgli la stessa segnatura di protocollo del documento ricevuto via fax/e-mail. Se l'originale viene nuovamente registrato con un diverso numero di protocollo, è necessario annullare tale registrazione.

Se si riscontrano differenze sia pure minime tra il documento ricevuto via fax/e-mail e l'originale, si devono considerare documenti diversi e quindi l'originale deve essere registrato con un nuovo numero di protocollo.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

La segnatura deve essere apposta sul documento e la relativa copertina nonché il rapporto di trasmissione devono essere inseriti nel fascicolo per documentare tempi e modi dell'avvenuta spedizione.

Sia il fax/e-mail che l'originale vanno inseriti nel fascicolo.

### 3.8 Errata ricezione di documenti

Salvo quanto previsto al paragrafo 3.9, qualora pervengano documenti indirizzati a soggetti diversi dall'Agenzia gli stessi dovranno essere restituiti al mittente secondo le seguenti modalità:

- per i documenti informatici pervenuti a mezzo e-mail, l'operatore di protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa società" protocollandolo sia in entrata che in uscita;
- per i documenti cartacei la relativa busta viene restituita alla posta. Se la busta viene aperta per errore, il documento è protocollato sia in entrata che in uscita inserendo nel campo oggetto la dicitura tipo "documento pervenuto per errore".

### 3.9 Registrazione e relativa segnatura dei documenti in entrata

Per procedere alla protocollazione dei documenti in entrata è necessario accedere al PDP.

In particolare è necessario:

- accedere dal Menù principale alla scheda di protocollazione in Arrivo;
- ai fini della registrazione del documento, compilare i campi obbligatori;
- al fine di una corretta identificazione del documento, inserire nel campo "oggetto", in aggiunta a quanto riportato nel documento in originale, ogni altro elemento utile, quale in particolare, ove presente, il codice fiscale del contribuente. Nel caso di documenti inerenti il contenzioso devono essere inseriti i seguenti dati:
  - Autorità Giudiziaria;
  - Parti;

|  |                                             |                 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà Agenzia delle Entrate Riscossione | Pagina 33 di 83 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

- RG/Num. Procedimento (se presente);
- Tipologia del documento (es. comunicazione fissazione udienza, comunicazione rinvio udienza, avviso ai creditori iscritti ex art. 498 c.p.c.; ecc);
- pubblico

### 3.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

La ricezione di documenti informatici comporta l'invio al mittente della ricevuta legata al servizio di posta certificata nonché della ricevuta legata 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, provvede alla formazione e all'invio al mittente di uno dei seguenti messaggi:

- un messaggio di conferma di protocollazione che contiene la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso di un documento ricevuto;
- un messaggio di annullamento di protocollazione: un messaggio che contiene una comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un documento ricevuto in precedenza;
- messaggio di aggiornamento di protocollazione: un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento riguardante un documento protocollato ricevuto in precedenza.

### 3.11 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, la struttura che lo riceve è autorizzata ad apporre sulla copia il timbro dell'Agenzia con la data e l'ora d'arrivo.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

### 3.12 Classificazione (Titolario di classificazione)

Gli addetti alle attività di registrazione, ai fini della relativa protocollazione, provvedono alla classificazione del documento sulla base del Titolario di classificazione in essere presso l'Agenzia.

Il Titolario di classificazione si articola su due livelli:

livello per funzioni / materia (ad esempio: organi dell'Agenzia, attività di governance, attività di riscossione);

livello per macro-attività per ciascuna funzione (ad esempio: "inesigibilità e discarico", "rapporti sindacali").

Ogni voce del piano di classificazione comprende:

un indice (codice alfanumerico);

la denominazione della voce.

Laddove ne nasca l'esigenza l'aggiornamento del piano di classificazione è gestito a cura del RGD.

Ogni proposta di revisione, anche parziale, del Titolario deve essere segnalata al RGD che la valuterà in condivisione con la Direzione Organizzazione e Processi.

È cura del RGD informare le strutture addette alla protocollazione dell'intervenuta revisione.

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

### 3.13 Assegnazione, visualizzazione e presa in carico dei documenti ricevuti

Con l'assegnazione si provvede al conferimento della responsabilità del procedimento ad un soggetto fisico nonché alla trasmissione del materiale documentario oggetto di lavorazione. L'assegnazione può essere effettuata per conoscenza o per competenza.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

La struttura assegnataria dei documenti ricevuti ne ha notizia tramite un messaggio di posta elettronica.

Indipendentemente dalla ricezione della suddetta e-mail di notifica, gli utenti abilitati alla visualizzazione del PDP devono costantemente monitorare l'eventuale assegnazione di documenti protocollati in entrata.

Il RPA, attraverso l'utilizzo dell'applicazione di protocollo informatico ed in base alle abilitazioni previste, provvede alla presa in carico del documento allo stesso assegnato e potrà:

visualizzare gli estremi del documento,

visualizzare il contenuto del documento,

utilizzare la funzione "conferenza di servizi" laddove ritiene necessario l'interessamento di ulteriori Responsabili,

usando il tasto funzione "nuovo cc", inserire i nominativi dei relativi Responsabili/Risorse, laddove ritiene necessario l'interessamento di ulteriori Responsabili e/o risorse solo per opportuna informazione.

La "presa in carico" dei documenti informatici viene registrata dal sistema in maniera automatico.

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.

### 3.14 Smistamento

Lo smistamento dei documenti all'interno dell'Agenzia avviene, di norma, attraverso il sistema di assegnazione del PDP coerentemente all'organigramma e funzionigramma dell'Agenzia.

Gli originali dei documenti cartacei - preventivamente scansionati ed inseriti nel PDP – saranno conservati di norma presso la SOP e trasmessi solo su richiesta al RPA.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

### 3.15 Fascicolazione

Il RPA, al quale è stato assegnato il documento, provvede a verificare la classificazione e, se lo ritiene opportuno, a modificarla nonché a fascicolarlo.

### 3.16 Rigetto e riassegnazione

Il RPA se ritiene che il documento assegnatogli non è di propria competenza deve alternativamente seguire le indicazioni della lettera a) ovvero della lettera b)

a) Procede direttamente alla relativa assegnazione, qualora conosca l'esatta individuazione della struttura competente, avendo cura di:

usando il tasto funzione "Annotazione", inserire nell'apposito spazio le motivazioni del rigetto e indicare la struttura competente alla trattazione del documento;

usare il tasto funzione "Nuovo RPA" e inserire il nominativo.

Il documento protocollato viene automaticamente assegnato al nuovo Responsabile competente per l'espletamento dei successivi adempimenti.

b) Utilizza la funzione "Rigetta" unitamente alla esplicazione puntuale delle motivazione nel campo "Annotazioni". In tal caso il documento protocollato viene automaticamente restituito all'Operatore di Protocollo che, a sua volta, sulla base delle indicazioni ricevute nell'annotazione, provvede a riassegnare correttamente il documento protocollato al competente Responsabile per l'espletamento dei relativi adempimenti.

### 3.17 Documenti esclusi dalla protocollazione

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- Gazzette ufficiali.
- Bollettini Ufficiali e Notiziari.
- Giornali, riviste e libri
- Materiali statistici

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

- Materiali pubblicitari
- Offerte/preventivi di terzi non richieste
- Inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi
- Biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti ecc.)
- Allegati, se accompagnati da lettera di trasmissione
- Fatture.

### **3.18 Documenti soggetti a registrazione particolare**

#### **3.18.1 Corrispondenza personale**

Salvo quanto previsto dallo SNA in materia di sicurezza , la corrispondenza che riporta come destinatario soltanto il nominativo di una persona - senza alcun riferimento alla funzione, all'ufficio di appartenenza, a un progetto, a un prodotto oppure che riportano in chiaro la dicitura "riservata" o "personale", "confidenziale" o simili - non viene 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 alla struttura protocollante di riferimento.

#### **3.18.2 Corrispondenza indirizzata agli Organi dell'Agenzia**

Tutta la corrispondenza indirizzata, anche solo genericamente, agli Organi dell'Agenzia non deve essere mai aperta.

L'addetto alla funzione di protocollo si limiterà a scansionare la busta che verrà protocollata e consegnata al Settore Segreteria Tecnica che provvederà a riportare sul documento il numero di protocollo presente sulla busta.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

### **3.18.3 Corrispondenza indirizzata all'Area Risorse Umane, alla Direzione Internal Audit ed al Responsabile della prevenzione della corruzione**

L'addetto all'attività di protocollo si limiterà a scansionare la busta che verrà protocollata e consegnata ai Responsabili destinatari che provvederanno a riportare sul documento il numero di protocollo presente sulla busta.

### **3.18.4 Lettere anonime**

Le lettere anonime vanno protocollate con indicazione di "anonimo" nel campo mittente ed in modalità "RISERVATO". L'operatore di protocollazione dovrà inserire come RPA il Responsabile del Settore Segreteria Tecnica

### **3.18.5 Lettere prive di firma o con firma illeggibile.**

Le lettere prive di firma o con firma illeggibile vanno protocollate con indicazione di "privo di firma" o "firma illeggibile" nel campo mittente ed in modalità "RISERVATO". L'operatore di protocollazione dovrà inserire come RPA il Responsabile del Settore Segreteria Tecnica.

### **3.18.6 Buste di Gara**

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "concorso", "procedura", "avvisi pubblici di indagine di mercato per la ricerca di immobili" o simili o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara, non viene aperta ma viene protocollata in entrata con l'apposizione del numero di protocollo direttamente sulla busta (plico o simili).

Il responsabile (RPA) ovvero un suo delegato provvederà entro la giornata di assegnazione a ritirare la busta (plico o simili), ed una volta aperta a riportare il numero di protocollo e la data di registrazione già assegnati al documento, conservando la busta (plico o simili) come allegato a comprova della provenienza, della data e dell'orario di ricezione e contestuale protocollazione.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

### 3.18.7 PEC

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 40-bis e 57-bis, comma 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82) vi è l'obbligo della registrazione di protocollo per le comunicazioni che pervengono alla casella di PEC Istituzionale ed alle caselle di PEC dichiarate all'Indice degli indirizzi delle amministrazioni pubbliche (IPA);

Le caselle di PEC dichiarate all'IPA sono quelle di cui al paragrafo 2.7.2.

Atteso che ai sensi dell'art. 57-bis del CAD è previsto un aggiornamento, almeno semestrale, dei dati contenuti nell'IPA, si rimanda alla consultazione dell'Indice stesso per l'esatta individuazione delle caselle di PEC.

Le attività di protocollazione dei documenti trasmessi alle caselle di posta elettronica sono demandate al titolare o alle strutture assegnatarie.

Le comunicazioni che pervengono alle ulteriori caselle pec utilizzate dalle Società vengono trattate in analogia a quanto descritto in precedenza.

### 3.19 Protocollo differito

Le registrazioni di protocollo dei documenti pervenuti presso l'Agenzia sono compiute di norma entro la giornata di arrivo. Solamente nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa pregiudicare un diritto di terzi (ad esempio, in caso di scadenza termini di ricevimento fissati in un bando), è possibile utilizzare la funzione protocollo differito.

Il protocollo differito consiste nel differimento del termine di registrazione.

Il protocollo differito si applica solo ai documenti in arrivo, salvo i documenti di cui al precedente paragrafo "Buste di Gara".

|  |                                             |                 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà Agenzia delle Entrate Riscossione | Pagina 40 di 83 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## CAPITOLO 4 - Corrispondenza in partenza e a rilevanza interna

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

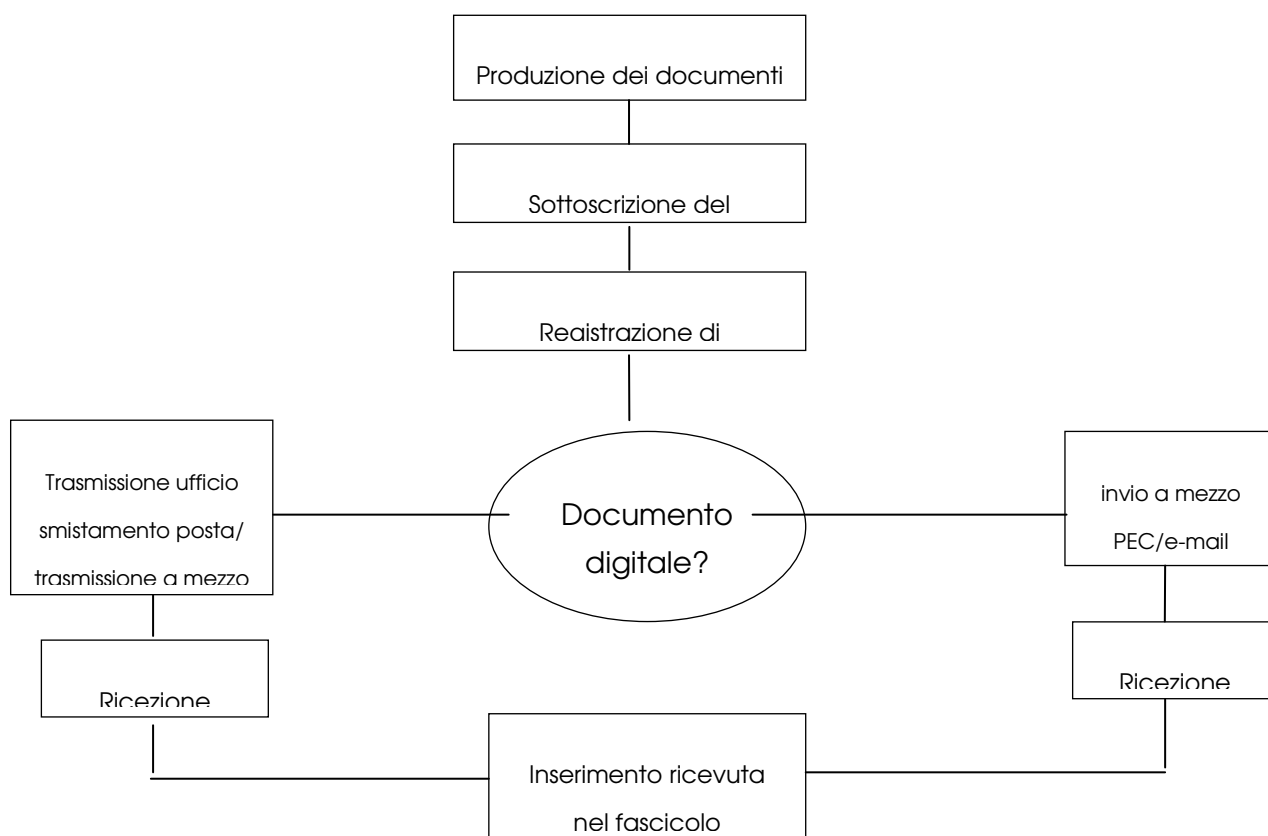
## 4.1 Descrizione del flusso di lavorazione dei documenti in partenza e tra uffici

Per documenti in partenza si intendono quelli prodotti dalle singole strutture dell'Agenzia avente rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi ad un soggetto pubblico o privato.

Per documenti tra uffici si intendono quelli prodotti dalle singole strutture dell'Agenzia avente rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad altre strutture dell'Agenzia.

Il documento in partenza di norma dovrà essere prodotto in formato informatico e spedito secondo le previsioni del Capitolo 2.

Flusso dei documenti trasmessi dall'Agenzia



|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 4.2 Verifica formale dei documenti

Ogni singola struttura dell’Agenzia è autorizzata a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la corrispondenza in partenza.

Di conseguenza tutti i documenti originali da spedire, siano essi informatici o analogici, sono direttamente protocollati e spediti dalle singole strutture.

Per procedere alla protocollazione dei documenti in partenza è necessario accedere al PDP.

In particolare:

- a) accedere dal Menù principale alla scheda di protocollazione in partenza;
- b) ai fini della registrazione del documento, compilare i campi obbligatori;
- c) effettuare una accurata classificazione sulla base del Titolario;
- d) assegnare la responsabilità del documento al Responsabile (RPA) della struttura che ha la gestione dello stesso;
- e) accertarsi che sia selezionato il flag di invio della e-mail di notifica;
- f) inserire eventuali note (campo non obbligatorio);
- g) nel caso di documento cartaceo inserire la scansione del documento con l’apposita segnatura del numero di protocollo.

## 4.3 Trasmissione di documenti informatici

Il canale preferenziale ai fini dell’invio del documento in partenza è la PEC.

Le modalità di composizione e di scambio dei messaggi, il formato della codifica e le misure di sicurezza sono conformi alla CIRCOLARE 7 maggio 2001, n. AIPA/CR/28 recante “Articolo 18, comma 2, del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 31 ottobre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 21 novembre 2000, n. 272, recante regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 – Standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai

documenti protocollati.

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica (il destinatario può essere anche interno alla AOO). Per la spedizione dei documenti informatici l'AOO si avvale dei servizi di autenticazione e marcatura temporale offerti da un certificatore accreditato iscritto nell'elenco pubblico tenuto dal AGID.

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale di un servizio di "Posta Elettronica Certificata", conforme al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, che può essere offerto da un soggetto esterno in grado di assicurare la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio di ricevute di ritorno elettroniche.

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni, anche in forma sintetica o per estratto dell'esistenza o del contenuto della corrispondenza, delle comunicazioni o dei messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che per loro natura o per espressa indicazione del mittente sono destinate

ad essere rese pubbliche.

Il PDP consente la configurazione delle casella di posta elettronica certificata della AOO e specificamente quelle funzionali delle singole U.O., al fine di inviare attraverso il canale telematico i documenti protocollati in partenza e pre-indirizzare nel sistema di protocollo le comunicazioni in ingresso da protocollare in arrivo.

Perché l'invio telematico dei documenti in partenza vada a buon fine è necessario che l'indirizzo PEC dichiarato dai destinatari sia censito e registrato nella relativa anagrafica del PDP.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

#### 4.4 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

Le singole strutture trasmettono all'ufficio addetto allo smistamento della posta centrale abilitato alla spedizione "fisica" il documento in partenza, di norma il giorno lavorativo in cui è stato protocollato.

#### 4.5 Affrancatura dei documenti in partenza

La struttura addetta allo smistamento (in coerenza con il funzionigramma dell'Agenzia) della posta provvede alle operazioni necessarie per l'invio della corrispondenza in partenza (ad es.: pesatura e affrancatura delle lettere ordinarie, affrancatura delle lettere fuori formato, pesatura, timbratura ed affrancatura posta prioritaria, ricezione e verifica delle distinte di raccomandate compilate ed etichettate dagli uffici, pesatura, affrancatura e registrazioni delle raccomandate estere).

#### 4.6. Conteggi corrispondenza

L'ufficio addetto allo smistamento effettua i conteggi relativi alle spese giornaliere e mensili sostenute per le operazioni di invio della corrispondenza.

#### 4.7 Inserimento delle ricevute di trasmissione nel fascicolo

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

#### 4.8 Trasmissione corrispondenza tra uffici

La corrispondenza tra uffici avente rilevanza giuridica-probatoria viene protocollata, assegnata e smistata tramite il PDP.

A tal fine si dovrà:

- a) accedere dal Menù principale alla scheda di protocollazione tra uffici;
- b) ai fini della registrazione del documento, compilare i campi obbligatori;

|  |                                             |                 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà Agenzia delle Entrate Riscossione | Pagina 45 di 83 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

- c) effettuare una accurata classificazione sulla base del Titolare;
- d) assegnare la responsabilità della minuta (mittente) del documento al Responsabile (RPA) della struttura che ha la gestione dello stesso;
- e) assegnare la responsabilità dell'originale (Destinatario) del documento al Responsabile (RPA) della struttura destinataria del documento;
- f) accertarsi che sia selezionato il flag di invio della e-mail di notifica;
- g) inserire eventuali note (campo non obbligatorio);
- h) nel caso di documento cartaceo inserire la scansione del documento con l'apposita segnatura del numero di protocollo.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## CAPITOLO 5 - Regole generali per la formazione protocollo informatico, gestione registri particolari e componenti del sistema di gestione documentale

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 5.1 Protocollo informatico

Ai sensi dell'art. 53 comma 5 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445, la registrazione di protocollo è un'operazione obbligatoria per "i documenti ricevuti o spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici".

Nel rispetto della normativa vigente, il protocollo è unico e la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva per ogni anno, indipendentemente dal modello organizzativo adottato dall'Agenzia.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo. 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 numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca solo numero di protocollo (salvo quanto previsto dal paragrafo 5.7). Quindi non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato.

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

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

## 5.2 Registro giornaliero di protocollo

Il RGD, ovvero suo delegato, provvede tramite il PDP alla produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

I principali metadati del registro giornaliero di protocollo sono riportati nella tabella seguente.

|  |                                             |                 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà Agenzia delle Entrate Riscossione | Pagina 48 di 83 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

|                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| Tabella Metadati registro giornaliero di protocollo |
| ID (identificativo documento)                       |
| Protocolli annullati (Si/No)                        |
| Tipologia Arrivo/Partenza/Interno                   |
| Numero protocollo                                   |
| Classificazione                                     |
| Mittente/Destinatario                               |
| Unità Organizzativa (assegnatari)                   |
| Oggetto                                             |
| Annotazioni                                         |
| Numero Fascicolo                                    |
| Dettaglio Allegati                                  |
| Dettaglio per protocollista                         |
| Riferimenti ai documenti privi di allegati          |

### 5.3 Livello di riservatezza

Qualora l'addetto alla protocollazione valuti il documento come riservato, seleziona il flag nell'apposito campo.

### 5.4 Segnatura di protocollo dei documenti

La segnatura è l'attività che permette l'apposizione al documento, in forma permanente e non modificabile,

|  |                                             |                 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà Agenzia delle Entrate Riscossione | Pagina 49 di 83 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare in maniera univoca ciascun documento.

La segnatura è effettuata automaticamente e contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

Le informazioni sono abbinate in maniera univoca a ciascun documento protocollato e memorizzate nel PDP.

I dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono il codice identificativo dell'Agenzia, la data ed il numero di protocollo del documento.

Nel PDP la segnatura viene associata al record del documento in simultaneità alla sua registrazione; infatti nella visualizzazione di un documento registrato, in alto compare la segnatura di protocollo formata dalla seguente nomenclatura:

Prot. n. xxxxx del gg/mm/aaaa (AAAA–SIGLA AOO–NUMERO PROT.).

Per i documenti cartacei la segnatura può avvenire con la funzione di "stampa segnatura" che permette di stampare apposite etichette grafiche adesive, sulle quali vengono riportate le suddette informazioni con i dati della segnatura, da applicare sulla prima pagina del documento originale.

Laddove non fosse possibile la stampa della segnatura sulle etichette adesive, la segnatura va comunque riportata sulla prima pagina documento cartaceo originale manualmente e/o mediante timbro.

Per i documenti cartacei in entrata l'acquisizione dell'immagine è eseguita solo dopo l'operazione di segnatura, in modo da inserire nel PDP il documento scansionato contenente i dati della segnatura.

Per i documenti in partenza materializzati la segnatura consiste nell'apposizione del numero e della data di protocollo, generate dal sistema informatico.

## 5.5 Annullamento delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare anche un solo campo tra quelli obbligatori, registrati in forma non modificabile,

|  |                                             |                 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà Agenzia delle Entrate Riscossione | Pagina 50 di 83 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

per correggere errori verificatisi in sede di immissione di dati, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

L'annullamento di una registrazione di protocollo avviene attraverso l'apposizione della dicitura "annullato".

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico, permettendo le attività di visualizzazione e stampa.

L'annullamento di un protocollo può essere effettuato dal Responsabile della struttura protocollante e/o un suo incaricato.

## 5.6 Protocollo di emergenza (art. 63 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Il registro di emergenza è il registro su cui viene registrata la corrispondenza nel caso in cui non sia possibile utilizzare il PDP per eventi eccezionali.

### 5.6.1 Modalità di attivazione / revoca

Qualora si verifichi:

- un guasto all'applicativo utilizzato per le attività di protocollazione;
- un guasto al sistema informatico;
- una mancanza prolungata di energia elettrica.

tale da non consentire lo svolgimento, entro la fine della giornata, delle operazioni di protocollazione, è necessario attivare un protocollo di emergenza su supporto cartaceo.

A tal fine, il RGD o un suo incaricato devono:

- redigere il verbale di attivazione (secondo la modulistica contenuta in allegato alla normativa interna dell'Agenzia;
- dare comunicazione alle strutture protocollanti della attivazione della procedura di emergenza.

Al termine dell'emergenza il RGD o suo delegato devono:

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

- revocare l'autorizzazione al protocollo di emergenza (secondo la modulistica contenuta in allegato alla normativa interna dell'Agenzia ;
- dare comunicazione alle strutture protocollanti della revoca della procedura di emergenza.

### 5.6.2 Modalità di protocollazione

Le strutture addette alle attività di protocollazione così come previsto nel funzionigramma dell'Agenzia, ricevuta la comunicazione di attivazione della procedura di emergenza, devono registrare la corrispondenza utilizzando il registro di emergenza .

La numerazione del registro di emergenza è distinta da quella del protocollo ufficiale, è unica per l'intero anno e ricomincia dal numero successivo all'ultimo generato per ogni attivazione.

Ogni documento è individuato dal numero assegnato nel registro di emergenza a partire dal n. 1 e preceduto dal codice della propria struttura.

Ogni foglio deve essere numerato in modo che più operatori possano lavorare contemporaneamente.

Ricevuta la comunicazione di revoca, la struttura protocollante deve inserire le registrazioni di emergenza nel protocollo informatico ordinario, riportare nel campo note il numero e la data del protocollo di emergenza e conservare il registro di emergenza.

Il documento protocollato secondo la presente procedura di emergenza reca due numerazioni: quella del registro di emergenza e quella del protocollo ordinario. Eventuali termini decorreranno dalla data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza.

### 5.6.3 Import del registro di emergenza.

Una volta terminata la situazione di emergenza si deve provvedere all'import del registri di emergenza nel PDP.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

L'importazione dei dati del registro di emergenza nel PDP può essere effettuata in modalità manuale dalle stesse unità protocollanti avendo cura di inserire nel campo "annotazione" le informazioni relative al periodo di emergenza.

In alternativa il RGD potrà raccogliere i diversi registri di emergenza per poi trasmetterli alla Funzione Esercizio Sistemi ICT che provvede alla trasformazione degli stessi in formato XML ed al successivo caricamento nel PDP.

## **5.7 Descrizione delle funzionalità del PDP in relazione alla conservazione ed alla immutabilità delle registrazioni di protocollo.**

Il PDP è un sistema modulare, progettato per essere uno strumento completo per l'organizzazione e la gestione dei documenti in ogni fase del loro ciclo di vita dalla loro acquisizione nel sistema fino al momento del loro versamento in conservazione.

Il piano di conservazione dei documenti e dei fascicoli informatici è predisposto dal soggetto produttore (AOO), in accordo con il Responsabile della Gestione Documentale e con il Responsabile della Conservazione. Per attuare il piano di conservazione possono essere collegate le voci usate nel Titolario di classificazione, al periodo di conservazione dei documenti, per agevolare le operazioni di scarto e di conservazione degli stessi.

Nel PDP, per supportare le attività di conservazione, esiste un apposito campo per definire la conservazione del documento, in cui viene indicata la scadenza, di conservazione sul singolo documento, personalizzabile, e collegata con le voci di indice e le tipologie documentali descritte nelle stesse.

Il modulo di Protocollo Informatico assolve a quanto richiesto dalla normativa in materia, compreso l'aspetto relativo al calcolo dell'impronta crittografica di hash per ogni documento registrato nel sistema (Art. 19 DPR 03/12/2013), assicurando la immutabilità delle registrazioni di protocollo.

Anche la tracciatura e la storicizzazione delle modifiche effettuate sui record di registrazione (Art. 8 DPR 03/12/2013), sono registrate nel PDP a livello degli audit log del sistema.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

I log contengono, le informazioni relative a qualsiasi modifica effettuata, oltre all'autore, all'ora e alla data della stessa, storicizzando i dati modificati.

## 5.8 Registri particolari di Protocollo

Oltre ai registri di cui ai punti precedenti, la cui istituzione è obbligatoria per tutte le AOO, Agenzia delle Entrate Riscossione utilizza dei Registri particolari, destinati alla registrazione di determinate fattispecie di documenti esattoriali tra loro omogenee per contenuto, finalità o modalità di gestione.

In generale si ha un registro particolare per tipologia di documento esattoriale, cioè più dettagliatamente, a titolo esemplificativo:

1. Cartelle esattoriali
2. Avvisi di intimazione
3. Preavvisi di fermo
4. Preavvisi di ipoteca
5. Proposta di compensazione 28 ter
6. Pignoramento presso terzi
7. Conti di gestione
8. Frontespizio di ruolo
9. Piani di rateazione
10. Customer Relationship Management

I Registri particolari assicurano modalità di registrazioni analoghe a quelle assicurate dalla segnatura di protocollo dei documenti (descritto nel paragrafo 5.4). In particolare è assicurata la consequenzialità dei numeri di registrazione attribuiti in forma automatica e la non modificabilità delle registrazioni: è infatti lo stesso sistema automatizzato, che

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

produce massivamente queste tipologie di documenti, che genera e appone la segnatura su ciascun documento.

## 5.9 Componenti del sistema di gestione documentale

Oltre al PDP dell'Agenzia, il sistema di gestione documentale dell'Agenzia stessa è rappresentato da una serie di componenti che si sono evoluti nel tempo, per garantire la gestione di tutti i documenti esattoriali e istituzionali e la loro conformità alle specifiche norme di settore.

Nella tabella che segue sono illustrati i processi e gli strumenti informatici che compongono il sistema documentale, tramite cui sono gestiti i documenti prodotti e ricevuti dall'Agenzia. Per tutte le informazioni di dettaglio relative alle tipologie dei documenti gestiti, ai tempi di gestione, di conservazione e di scarto si rimanda alla specifica documentazione contenuta nell'ambito dello SNA ed al Piano di Conservazione.

| Processo                                | Descrizione del processo                                                                                                                                                                                                                                                       | Componenti sistema documentale |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Acquisizione documenti analogici</b> | <p>I documenti analogici acquisiti riguardano per la quasi totalità le istanze dei contribuenti presentate allo sportello o trasmesse tramite posta e che vengono scansionate.</p> <p>Tali documenti sono scansionati e registrati sul sistema di protocollo dell'Agenzia.</p> | <b>Protocollo Docway</b>       |

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                              |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                              |
| <b>Acquisizione attraverso moduli o formulari</b>                 | Le informazioni ed i documenti trasmessi dai contribuenti utilizzando i form web messi a loro disposizione sono trasformate in email ed acquisite dai sistemi gestionali dell'Agenzia.                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Protocollo Docway</b>                                     |
| <b>Registrazione di dati risultanti da transazioni o processi</b> | L'acquisizione di minute e provvedimenti, storicamente trasmessi dagli Enti creditori in modalità cartacea, avviene ormai per la quasi totalità in modalità informatica attraverso i servizi ICT messi a loro disposizione dall'Agenzia.                                                                                                                                                                                               | <b>Open CMS</b><br><b>Servizi web informatizzazione Enti</b> |
| <b>Acquisizione di documenti via PEC</b>                          | Le caselle di posta elettronica certificata utilizzate per acquisire documentazione e informazioni dall'esterno sono configurate all'interno del sistema di protocollo ed ivi gestite. La trasmissione mediante il canale PEC garantisce l'integrità ed immutabilità del messaggio trasmesso, nonché l'identità del mittente. Inoltre la protocollazione attribuisce al documento un identificativo univoco e un riferimento temporale | <b>Protocollo Docway</b>                                     |

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                          |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trasmissione di documenti via PEC</b>                   | Le caselle di posta elettronica certificata utilizzate per trasmettere documentazione e informazioni dall'esterno sono configurate all'interno del sistema di protocollo, sulla piattaforma Infrastruttura PEC per gli invii massivi, o sulla piattaforma IPOL per gli invii puntuali ed ivi gestite. La trasmissione mediante il canale PEC garantisce l'integrità ed immodificabilità del messaggio trasmesso, nonché l'identità del mittente. La protocollazione attribuisce al documento un identificativo univoco e un riferimento temporale | <b>Protocollo Docway</b><br><b>Infrastruttura PEC</b><br><b>IPOL (Invio PEC On Line)</b> |
| <b>Acquisizione documenti via email</b>                    | Ulteriore canale per acquisire documenti dall'esterno è dato dalle caselle di posta elettronica funzionale (ad es. per la sospensione delle riscossione). La protocollazione attribuisce al documento un identificativo univoco e un riferimento temporale.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Protocollo Docway</b>                                                                 |
| <b>Acquisizione atti di notifica prodotti da fornitori</b> | I fornitori del servizio di notifica dei documenti esattoriali tramite messo e posta raccomandata, oltre ad inviare gli atti di notifica originali, trasmettono all'Agenzia le copie per immagine degli stessi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Piattaforma d'interscambio</b><br><b>Portale Immagini</b><br><b>GEDO</b>              |

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elaborazione documenti esattoriali</b><br><br><b>in modalità massiva</b> | <p>I documenti elaborati in modalità massiva possono essere inviati al contribuente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>tramite PEC:</b> i documenti così formati rispondono al dettato normativo, poiché la procedura archivia la ricevuta completa di avvenuta consegna;</li> <li>• <b>in forma cartacea.</b> Utilizzando lo spool di stampa vengono prodotti i documenti in formato PDF consultabili da parte dell'ADR</li> </ul>                                                                                              | <b>Piattaforme PCS e CSF</b><br><br><b>Documenti Web</b><br><br><b>Cosign (HSM firma digitale remota massiva)</b> |
| <b>Produzione documenti esattoriali</b><br><br><b>in modalità puntuale</b>  | <p>Per alcune fattispecie (urgenza o soglia di importo) l'Agenzia, con l'ausilio delle procedure informatiche, produce puntualmente i documenti esattoriali da notificare ai contribuenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>tramite PEC,</b> utilizzando il servizio IPOL: i documenti così formati rispondono al dettato normativo, poiché la procedura archivia la ricevuta completa di avvenuta consegna;</li> <li>• <b>in forma cartacea:</b> in questo caso sono acquisite la copia per immagine del documento,</li> </ul> | <b>SET Coattivo</b><br><br><b>Piattaforma PCS</b><br><br><b>IPOL</b><br><br><b>Kit Firma digitale</b>             |

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

|                                                        |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | sia la copia per immagine degli atti di notifica.                                                                                                                                       |                                                                                                           |
| <b>Produzione ed invio Conti di gestione</b>           | <p>I documenti prodotti sono firmati digitalmente e trasmessi tramite PEC agli Enti.</p> <p>Viene gestita la ricevuta completa di avvenuta consegna ed è prevista la conservazione.</p> | <b>Piattaforma Conti di Gestione</b><br><b>Infrastruttura PEC</b><br><b>Cosign</b><br><b>Time Archive</b> |
| <b>Produzione e pubblicazione Frontespizi Digitali</b> | <p>I documenti prodotti sono pubblicati sul portale e firmati digitalmente dai responsabili degli Enti.</p> <p>I documenti firmati sono conservati nel sistema di conservazione</p>     | <b>Servizi web informatizzazione Enti</b><br><b>Cosign</b><br><b>Time Archive</b>                         |
| <b>Registri Giornalieri di Protocollo</b>              | Per ogni AOO sono prodotti giornalmente i registri giornalieri di Protocollo con il sistema Docway e sono inviati in conservazione                                                      | <b>Protocollo Docway</b><br><b>Time Archive</b>                                                           |
| <b>Documenti contabili dell'Agenzia</b>                | Alle scadenze normative i documenti contabili dell'Agenzia e le fatture elettroniche sono inviate in conservazione                                                                      | <b>Navision</b><br><b>Time Archives</b>                                                                   |
| <b>Libri unici del lavoro</b>                          | Ogni mese, come previsto della normativa in vigore, viene generato, sottoscritto ed archiviato in conservazione il LUL aziendale.                                                       | <b>Sirfin</b><br><b>Time Archive</b>                                                                      |
| <b>Certificazioni</b>                                  | Periodicamente vengono archiviate                                                                                                                                                       | <b>IPOL/Infrastruttura PEC</b>                                                                            |

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

|                                       |                                                                 |                                                       |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Uniche inviate via PEC</b>         | sul sistema di conservazione le C.U. inviate ai professionisti. | <b>Time Archive</b>                                   |
| <b>Altri documenti amministrativi</b> | Documenti prodotti per i processi amministrativi di corporate   | <b>Protocollo Docway</b><br><b>Kit Firma digitale</b> |

## 5.10 Descrizione dei singoli componenti informatici del sistema documentale

### Protocollo Docway

Docway è il componente che implementa il protocollo informatico del sistema secondo le norme del CAD.

Docway è utilizzato per la protocollazione degli atti in entrata anche attraverso il collegamento a diversi sistemi di gestione di specifici processi.

Ad esempio, Docway è oggi collegato ad Agenda Legale, per la gestione degli atti del contenzioso, al sistema Direttiva 2 per l'acquisizione delle istanze di autotutela, ai diversi formulari web, per l'acquisizione di istanze o altri documenti provenienti dai contribuenti o da altri enti, ai sistemi di invio e ricezione PEC, per la gestione della corrispondenza via PEC in uscita ed in entrata.

Su Docway sono prodotti i registri giornalieri di protocollo che, come previsto dalla normativa, sono archiviati sul sistema interno di conservazione Codis.

### Open CMS

E' il componente di portale utilizzato per l'interazione sul web.

Su Open CMS sono pubblicati i formulari per generare le richieste o le istanze da parte dei contribuenti e, accedendo all'area riservata, è reso possibile eseguire specifiche transazioni (ad es. visualizzare la propria posizione debitoria o rateizzare on-line un debito inferiore a € 60.000).

|  |                                             |                 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà Agenzia delle Entrate Riscossione | Pagina 60 di 83 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## Servizi web informatizzazione Enti

Servizi web di informatizzazione degli Enti è la piattaforma attraverso la quale è resa possibile l'interazione diretta e digitale tra l'Agenzia e gli Enti impositori.

Accedendo allo specifico portale è possibile eseguire transazioni e trasmettere informazioni relative, ad esempio, alle minute di Ruolo, ai provvedimenti web, ad apporre il visto digitale sul frontespizio che dà l'esecutorietà al ruolo attraverso il componente Cosign che sarà descritto più avanti.

Tale infrastruttura mantiene uno dei diversi registri particolari di cui è dotato il Sistema di Gestione Documentale dell'Agenzia relativo proprio ai Frontespizi dei ruoli.

## SET e Coattivo

SET, oltre ad essere il sistema di riscossione, è il componente del Sistema di Gestione Documentale che contiene i registri particolari di tutti gli atti esattoriali prodotti dall'Agenzia.

Con esclusione delle cartelle esattoriali, il cui codice univoco è comunque mantenuto da SET, tutti gli atti prodotti sono generati con una numerazione univoca, metadati e dati presenti sul sistema SET.

Coattivo è d'ausilio a SET nel produrre i documenti informatici non prodotti centralmente.

## Piattaforma Conti di Gestione

Piattaforma Conti di Gestione è il componente attraverso il quale sono generati i conti di gestione da inviare agli enti e agli organi di controllo.

Una volta generati, i conti di gestione sono firmati digitalmente, in via massiva e da remoto e inviati agli Enti attraverso Infrastruttura PEC.

## Navision

E' il componente utilizzato per la gestione dei documenti contabili. In particolare, contiene diverse fattispecie di documenti informatici e il registro particolare delle fatture informatiche.

## Infrastruttura PEC

|  |                                             |                 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà Agenzia delle Entrate Riscossione | Pagina 61 di 83 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

Infrastruttura PEC è l'infrastruttura attraverso la quale è stato reso possibile inviare centinaia di migliaia di PEC in un'unica operazione, gestire le ricevute e la successiva ricerca mediante apposite chiavi sia per la parte massiva sia per i messaggi inviati da IPOL.

L'infrastruttura è stata inizialmente realizzata per l'invio delle cartelle via PEC ai soggetti giuridici e ne è stato esteso l'uso ad altri atti a seguito dell'implementazione delle disposizioni di cui al D Lgs 159/2015.

### **IPOL (Invio PEC On Line)**

IPOL è un'infrastruttura simile alla precedente ma realizzata con lo scopo di consentire l'invio di singoli atti esattoriali, sottoposti a registrazione particolare, direttamente dagli Uffici periferici. Ipol è connesso ad Infrastruttura PEC ed utilizza tutti i servizi di quest'ultima.

### **Piattaforma d'interscambio**

Piattaforma d'interscambio è un'ulteriore infrastruttura che consente lo scambio di rilevanti volumi di documenti e dati tra l'Agenzia ed i soggetti terzi incaricati della stampa e della notifica o spedizione degli atti esattoriali.

Attraverso la piattaforma d'interscambio passano diverse decine di migliaia di file all'anno contenenti i PDF dei documenti da stampare, imbustare e recapitare ai contribuenti.

Attraverso lo stesso canale sono acquisiti gli esiti delle operazioni e i milioni di file immagine delle relate di notifica o delle ricevute di ritorno delle raccomandate che sono poi depositati nei sotto-sistemi di consultazione.

### **Portale Immagini**

Portale Immagini è uno dei componenti del Sistema di Gestione Documentale in parola che consente di memorizzare in un archivio corrente i documenti afferenti alle attività di notifica.

### **GEDO**

GEDO è un ulteriore componente che consente di memorizzare in un archivio corrente i documenti esattoriali con particolare riferimento alle immagini delle relate di notifica.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

GEDO è stato prodotto dagli Agenti della riscossione diversi anni fa e, a seguito di un complicato processo di consolidamento, contiene oggi la maggior parte delle relate prodotte in passato.

## Documenti Web

Documenti web è un altro componente del Sistema di Gestione Documentale che consente di memorizzare in un archivio corrente alcune tipologie di documenti esattoriali (Cartelle, Entrate patrimoniali e GIA).

Il componente è dedicato all'archiviazione e alla consultazione dei documenti prodotti in via massiva dall'Agenzia.

## Piattaforme CSF e PCS

Le Piattaforme CSF e PCS sono dedicate, rispettivamente, alla generazione delle cartelle e degli altri atti esattoriali in formato digitale.

Tali componenti acquisiscono le informazioni dai sistemi di riscossione e, attraverso un processo di integrazione dei dati nelle gabbie grafiche, producono gli atti esattoriali che sono successivamente stampati e inviati a mezzo posta o firmati digitalmente e inviati via PEC attraverso gli strumenti già descritti.

La Piattaforma PCS consente anche la memorizzazione in un archivio corrente di tutti i documenti prodotti.

E' opportuno ricordare che è stato avviato un progetto di consolidamento dei suddetti archivi correnti su un unico archivio documentale gestito da un componente in grado di esporre l'insieme dei documenti archiviati, anche attraverso il portale web o strumenti diversi di accesso remoto (App).

## Cosign

Cosign è il componente che consente di firmare digitalmente in modalità remota e massiva i documenti informatici prodotti.

Tecnicamente è un High Secure Module (HSM) dotato di migliaia di certificati di firma che sono sbloccati attraverso un PIN da remoto noto al solo possessore della firma digitale.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

Il componente è utilizzato, ad esempio, dagli enti per la firma del frontespizio digitale e dall’Agenzia per apporre la firma digitale in una sola operazione a migliaia di documenti.

### **Kit Firma digitale**

Il Kit di firma digitale è un componente distribuito a richiesta che consente di apporre la firma digitale su un specifico documento informatico prodotto o presente nel proprio PC.

### **Time Archives**

Time Archive è il sistema, gestito internamente dalla Direzione ICTed utilizzato come archivio di deposito o storico per la conservazione dei documenti informatici, compliance alla normativa CAD ed in particolare alle regole tecniche del DPCM 3 dicembre 2013. Per il componente esiste, come previsto dalla normativa, uno specifico manuale di gestione che lo descrive.

### **CRM Siebel**

Il CRM Siebel è il sistema utilizzato come archivio delle relazioni avvenute con i contribuenti che interagiscono con l’Agenzia tramite i canali di Contact Center di primo e secondo livello.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## CAPITOLO 6 - Piano di Conservazione

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 6.1 Generalità

I documenti ed i fascicoli prodotti e ricevuti dall’Agenzia sono gestiti e raccolti in archivi che possono essere distinti in :

- **archivio corrente**, rappresentato dal sistema di gestione documentale, articolato nei componenti descritti nel cap. 5, paragrafi 5.10 e 5.11, ove vengono raccolti, gestiti e conservati i documenti prodotti e ricevuti dall’Agenzia, fino all’esaurimento degli ordinari flussi di lavorazione che li riguardano;
- **archivio storico di deposito**, rappresentato dal sistema di conservazione, logicamente distinto dal sistema di gestione documentale, ove vengono riversati i documenti, una volta che sono esauriti i flussi di lavorazione ordinaria che li riguardano, ai fini della conservazione a lungo termine, per obblighi normativi o altri interessi storici dell’Agenzia.

La conservazione dei documenti digitali a norma prevede il rispetto dei principi di seguito richiamati.

La definizione e messa in esercizio di un sistema di conservazione unico che assicuri, dalla presa in carico fino all’eventuale scarto, la conservazione tramite l’adozione di regole, procedure e tecnologie dei seguenti oggetti, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità:

- i documenti informatici e i documenti amministrativi informatici con i metadati ad essi associati;
- i fascicoli informatici ovvero le aggregazioni documentali informatiche con i metadati ad essi associati, contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli oggetti documentali che appartengono al fascicolo o all’aggregazione documentale.

Con specifico riferimento alla gestione dei documenti, il sistema di conservazione assicura:

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

- l'identificazione certa del soggetto che ha formato il documento, cioè la sua autenticità;
- l'integrità del documento e la sua affidabilità nel tempo;
- la leggibilità e l'agevole reperibilità dei documenti e delle informazioni identificative connesse, inclusi i dati di registrazione e di classificazione;
- il rispetto delle misure di sicurezza previste dalle vigenti normative in materia di tutela dei dati personali (privacy).

Le componenti funzionali del sistema di conservazione assicurano il trattamento dell'intero ciclo di gestione, dal versamento allo scarto, dell'oggetto conservato (documento, fascicolo) nell'ambito del processo di conservazione, promuovendo una convergenza funzionale da eventuali diversi canali di versamento (principio di centralità di archivio).

Il sistema di conservazione garantisce l'accesso all'oggetto conservato, per il periodo prescritto dalla normativa di riferimento, indipendentemente dall'evolversi del contesto tecnologico.

Nel sistema di conservazione i documenti sono organizzati in archivi ed in unità logiche predefinite corrispondenti ai pacchetti di versamento, di archiviazione e di distribuzione. Ogni operazione relativa al versamento, allo scarto di un pacchetto o di un singolo documento è riportata in un'apposita ricevuta che attesta la riuscita o meno dell'operazione.

Il sistema di conservazione opera secondo modelli organizzativi definiti che garantiscono la sua distinzione logica dal sistema di gestione documentale.

I documenti e i fascicoli sono conservati, anche sulla base delle tempistiche previste dalla normativa di riferimento, nel sistema di conservazione secondo precise regole operative, su supporti elettronici certificati dal responsabile della conservazione. Ogni oggetto conservato è tenuto costantemente sotto controllo dal sistema, che ne garantisce la leggibilità e la disponibilità per un periodo prestabilito in fase di configurazione.

Il processo di conservazione dei documenti termina con l'apposizione da parte del conservatore della firma digitale e della marca temporale quali strumenti di "certificazione" opponibile a terzi sull'insieme di documenti destinati alla conservazione e

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

su un'evidenza informatica (file di chiusura) contenente i metadati e le impronte (hash) dei documenti stessi. Il file di chiusura generato dal sistema risponde ai canoni dello standard UNI 11386:2010 (SInCRO).

È, infatti, la tecnologia della firma digitale che permette di garantire l'autenticità e di rendere imm modificabile un oggetto informatico. La firma associata alla marcatura temporale permette di datare in modo certo l'oggetto conservato.

La conservazione di documenti nel sistema è riassumibile nelle seguenti fasi di processo:

1. definizione delle regole di conservazione che il documento deve osservare: generalmente dipendono dalla tipologia documentale a cui è associato;
2. verifica delle regole di conservazione ed esecuzione delle operazioni necessarie (firma, marca) in base alla tipologia documentale di appartenenza del documento;
3. acquisizione del documento nel sistema;
4. verifica automatica delle scadenze e dell'integrità dei documenti;
5. archiviazione del documento in un pacchetto digitale (creazione del cd. "supporto" virtuale);
6. creazione delle copie del supporto virtuale (copie automatiche di backup);
7. verifica delle scadenze e dell'integrità dei supporti e del loro contenuto.

Il processo di conservazione è basato sulla tipologia documentale: ad essa si collegano tutti i modelli necessari all'esecuzione delle operazioni automatiche o manuali.

Per quanto riguarda la classificazione dei documenti, le informazioni relative ai tempi, ai criteri ed alle regole di selezione e conservazione, nonché ai tempi di scarto, si rimanda alla normativa interna dell'Agenzia, predisposta per i documenti cartacei e applicabile, per le stesse tipologie, anche ai documenti informatici archiviati nel sistema di conservazione.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 6.2 Manuale di conservazione

Il manuale di conservazione illustra dettagliatamente il modello organizzativo adottato, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, la descrizione dei processi relativi alle varie tipologie di documenti posti in conservazione, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture utilizzate, le misure di sicurezza adottate e ogni altra informazione utile alla gestione e alla verifica del funzionamento, nel tempo, del sistema di conservazione.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## CAPITOLO 7 - Piano di sicurezza

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 7.1 Piano di sicurezza

Il piano di sicurezza è teso a garantire che i documenti e le informazioni trattati dall'Agenzia siano resi disponibili, integri e riservati e che 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.

## 7.2 Generalità

La Direzione Tecnologie e Innovazione in collaborazione con il RGD ed i responsabili del trattamento dei dati personali ha predisposto il piano di sicurezza.

Nei paragrafi seguenti si riportano gli elementi essenziali che compongono il piano di sicurezza: per ogni ulteriore informazione di dettaglio si rimanda alla normativa interna dell'Agenzia, nonché, in maniera più ampia, relativamente alla protezione dei dati personali, al Documento Programmatico sulla Sicurezza.

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'Agenzia, 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 Documento programmatico sulla sicurezza;
- 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.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

- Il piano di sicurezza è soggetto a revisione con cadenza periodica. Esso può essere modificato anticipatamente a seguito di eventi rilevanti. Il RGD ha adottato le misure tecniche e organizzative di seguito specificate, al fine di assicurare:
- la sicurezza dell'impianto tecnologico dell'AOO;
- 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 per accedere al protocollo dell'Agenzia ed agli altri componenti del sistema documentale, di una credenziale di autenticazione personale composta da una user-id, da una componente riservata (password) e di un profilo di autorizzazione;
- cambio delle password con frequenza almeno ogni 90 giorni;
- la 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, a cura della Direzione Tecnologie e Innovazione delle copie di riserva dei dati e dei documenti, in locali diversi da quelli in cui sono installati i sistemi di elaborazione di esercizio;
- gestione delle situazioni di emergenza informatica attraverso la costituzione di un gruppo di risorse interne qualificate (o ricorrendo a strutture esterne qualificate);
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- archiviazione giornaliera, in modo non modificabile, delle copie del registro giornaliero 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. Anche le operazioni di backup sono monitorate attraverso sistemi di alert

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

che segnalano tempestivamente errori o mal funzionamento del processo automatico di salvataggio dei dati. 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 RGD e dal titolare dei dati e, ove previsto dalle forze dell'ordine.

### 7.3 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 la 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.

I documenti dell'AOO sono prodotti con l'ausilio di applicativi che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura. Si adottano preferibilmente i formati PDF, XML e TIFF. I documenti informatici prodotti dall'AOO con altri prodotti di text editor sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (PDF, XML e TIFF) 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 in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale. Per attribuire una data certa a un documento informatico prodotto all'interno di una AOO, si applicano le regole per la

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

validazione temporale e per la protezione dei documenti informatici di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 (regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici). L'esecuzione del processo di marcatura temporale avviene utilizzando le procedure previste dal certificatore accreditato, con le prescritte garanzie di sicurezza; i documenti informatici, prima di essere inviati a qualunque altra stazione di lavoro interna all'AOO, sono sottoposti ad un controllo antivirus onde eliminare qualunque forma di contagio che possa arrecare danno diretto o indiretto all'AOO.

## 7.4 Gestione dei documenti informatici in ambito PDP

Il sistema operativo del PDP utilizzato dall'Agenzia, è conforme alle specifiche previste dal DPR 3 dicembre 2013 – Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 Bis, 41, 47, 57 bis e 71 del CAD di cui al D.Lgs n. 82/2005. 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;

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

- fornisce informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'Agenzia 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.

## 7.5 Componente organizzativa della sicurezza

La componente organizzativa della sicurezza legata alla gestione del protocollo e del sistema documentale, si riferisce principalmente alle attività svolte presso il sistema informatico dell'Agenzia. In particolare, la definizione delle misure di sicurezza nell'ambito del sistema è attuata dalla a cura della Direzione Tecnologie e Innovazione , in accordo con il RGD, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente, dal Documento programmatico sulla sicurezza e dalle normative e regolamenti interni.

## 7.6 Componente fisica della sicurezza

Il controllo degli accessi fisici ai luoghi in cui sono custodite le risorse del sistema informatico è regolato secondo i seguenti criteri basati su due livelli:

l'accesso alle sedi dell'Agenzia avviene tramite badge, rilasciato per i dipendenti e per gli ospiti previa identificazione;

l'accesso alle sale server di Roma, via Benedetto croce, 124 e di Torino, via Bertola, 40, angolo via Santa Maria, 9, può avvenire esclusivamente con badge rilasciato ai dipendenti appositamente abilitati.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 7.7 Componente logica della sicurezza

La componente logica della sicurezza garantisce i requisiti di integrità, riservatezza, disponibilità e non ripudio dei dati, delle informazioni e dei messaggi. Tale componente è garantita in generale dal rispetto e dall’attuazione delle politiche di sicurezza, sia per la configurazione e gestione della rete, sia per la configurazione e gestione dei dispositivi e delle dotazioni informatiche, contenute nella-normativa interna dell’Agenzia, nonché, in maniera più ampia, relativamente alla protezione dei dati personali, nel Documento programmatico sulla sicurezza.

In particolare, la componente logica della sicurezza, nell'ambito del sistema di gestione documentale e del PDP è gestita, dal punto di vista architetturale dalle seguenti componenti:

- architettura multi-layer: consente di tenere separati i livelli funzionali di presentazione (presentation layer), dell’applicazione (application layer) e dei dati (data layer);
- i file dei documenti sono accessibili solo tramite il server di application layer;

Dal punto di vista degli accessi, per tutti gli accessi al sistema documentale, è prevista una procedura di abilitazione e profilazione utenti, gestita dalla Direzione Tecnologie e Innovazione . Per gli accessi specifici al PDP, le abilitazioni sono parimenti gestite dalla Direzione Tecnologie e Innovazione .

Per la gestione degli accessi, viene seguita la logica del minimo privilegio, concedendo gli accessi consentiti e regolamentati dalle specifiche procedure dell’Agenzia. Gli amministratori di sistema sono appositamente nominati ed il loro operato è soggetto a registrazione, ai sensi del provvedimento del Garante privacy del 27 novembre 2008 e s.m.i..

## 7.8 Componente infrastrutturale della sicurezza

Il sistema informatico è basato sull’infrastruttura di seguito descritta.

La server farm protetta da una DMZ e da una doppia coppia di firewall in architettura back-end front-end.

|  |                                             |                 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà Agenzia delle Entrate Riscossione | Pagina 76 di 83 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

Una componente architetturale in alta affidabilità (HA), basata sul software di virtualizzazione VMWARE, capace di gestire i fault sui singoli server.

## 7.9 Gestione delle registrazioni di sicurezza

Le registrazioni di sicurezza – LOG - sono costituite da informazioni di diverso tipo (ad es. dati o transazioni) presenti o transitate sui componenti del sistema documentale che è opportuno mantenere poiché possono essere necessarie sia in caso di controversie legali che abbiano ad oggetto le operazioni effettuate sul sistema stesso, sia al fine di analizzare compiutamente le cause di eventuali incidenti di sicurezza.

Le registrazioni di sicurezza sono costituite:

- dai log di sistema generati dal sistema operativo;
- dai log dei dispositivi di protezione periferica del sistema informatico (Intrusion Detection System (IDS), sensori di rete e firewall);
- dalle registrazioni dei singoli componenti .

Le registrazioni di sicurezza sono soggette alle seguenti misure:

- Le log dei firewall vengono mantenute in linea sul sistema per 20 giorni, successivamente vengono copiate su nastro e mantenute per i successivi 6 mesi.
- I log generati dal sistema operativo e quelli generati dall'applicativo sono soggetti a backup giornaliero e periodico mensile. Le copie vengono conservate per un periodo di 10 anni.

## 7.10 Trasmissione e interscambio dei documenti informatici

Gli addetti alle Operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

rese pubbliche. Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario. Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno della AOO o ad altre pubbliche amministrazioni, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono trasmesse. Il server di posta certificata del fornitore esterno di cui si avvale l'Agenzia oltre alle funzioni di un server SMTP tradizionale, svolge anche le seguenti operazioni:

1. accesso all'indice dei gestori di posta elettronica certificata allo scopo di verificare l'integrità del messaggio e del suo contenuto;
2. tracciamento delle attività nel file di log della posta;
3. gestione automatica delle ricevute di ritorno.

Lo scambio per via telematica di messaggi protocollati tra AOO di amministrazioni diverse presenta, in generale, esigenze specifiche in termini di sicurezza, quali quelle connesse con la protezione dei dati personali, sensibili e/o giudiziari come previsto dal decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196. Opzione. Per garantire alla AOO ricevente la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza, l'integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata la tecnologia di firma digitale a disposizione delle amministrazioni coinvolte nello scambio dei messaggi.

Per i messaggi scambiati all'interno della AOO con la posta elettronica non sono previste ulteriori forme di protezione rispetto a quelle indicate nel piano di sicurezza relativo alle infrastrutture.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

## 7.11 Gestione profili abilitativi

### 7.11.1 Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso (pubblica e privata o PIN nel caso di un dispositivo rimovibile in uso esclusivo all'utente) ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale. Queste, in sintesi, sono: la consultazione, l'inserimento, la modifica, l'annullamento; Le regole per la composizione delle password e per il blocco delle utenze sono mutate dalle regole configurate su Active directory.

Per ogni informazione di dettagli relativa alla disciplina degli accessi alle risorse informatiche si rimanda alla normativa interna dell'Agenzia.

Le relative politiche di composizione, di aggiornamento e, in generale, di sicurezza delle password, in parte riportate di seguito, sono configurate sui sistemi di accesso come obbligatorie tramite il sistema operativo. In particolare, il PDP adottato dall'Agenzia: consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppi di utenti; assicura il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.

Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate. Ciascun utente del PDP può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati al suo UOR, o agli Uffici Utente (UU) ad esso subordinati. Il sistema consente altresì di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'Agenzia.

I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

### 7.11.2 Utenti interni – accesso al registro di protocollo

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono attribuiti dal RGD. Tali livelli si distinguono in: abilitazione alla

|  |                                             |                 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà Agenzia delle Entrate Riscossione | Pagina 79 di 83 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

consultazione, abilitazione all'inserimento, abilitazione ai diritti di intervento sul documento (modifica e annullamento delle informazioni). La gestione delle utenze rispetta i criteri di seguito illustrati.

Esistono diversi profili dei diritti di accesso sia in termini di visibilità dei documenti che per possibilità di inserimento, modifica e annullamento delle informazioni di protocollo.

Ad ogni utente (Persona Interna) censito nell'anagrafe del sistema di protocollo in genere automaticamente, viene assegnato un profilo di default che prevede la sola visibilità dei documenti ad esso assegnati e di quelli assegnati al proprio ufficio di appartenenza (Struttura interna) identificato sulla base dell'organigramma (Gerarchia).

L'estensione del profilo dei diritti di accesso viene effettuata centralmente dal personale della Direzione Tecnologie e Innovazione su specifica richiesta del Responsabile del soggetto proprietario del profilo. Le richieste vengono in genere inviate utilizzando un sistema di ticketing. La modifica dei profili viene eseguita manualmente. Nel caso che l'operazione comporti la cancellazione di un utente responsabile a cui sono stati assegnati documenti è possibile effettuare il passaggio dei diritti di accesso su tali documenti ad altro soggetto.

La "Visibilità" dei documenti è condizionata, oltre che dal profilo abilitativo assegnato all'utente, anche dalla modalità con la quale è stata eseguita la registrazione.

In particolare il documento può essere registrato come:

- Pubblico: visibile a tutti gli utenti che abbiano assegnato il diritto di visione del relativo documento;
- Riservato: visibile solo agli utenti che abbiano assegnato il diritto di visione del relativo documento e la visibilità dei documenti riservati. L'utente potrà inserire, ove necessario, il termine fino al quale detto documento debba restare riservato.
- Altamente confidenziale: visibile solo agli utenti che abbiano assegnato il diritto di visione del relativo documento e la visibilità dei documenti altamente confidenziali;
- Segreto: visibile solo agli utenti che abbiano assegnato il diritto di visione del relativo documento e la visibilità dei documenti segreti.

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

In fase di registrazione i campi «Riservato», «Altamente confidenziale» e «Segreto» sono visualizzati solo dagli utenti a cui sono stati assegnati i diritti per la registrazione di tali categorie di documenti.

L'operatore abilitato all'inserimento, durante la fase di registrazione, assegna i documenti agli utenti assegnatari interessati per competenza al processo amministrativo.

L'utente principale assegnatario (RPA) dei documenti protocollati ha possibilità di riassegnare gli stessi a nuovi utenti assegnatari coinvolti nel processo amministrativo. Nel caso in cui sia effettuata la registrazione di un documento riservato, la visibilità è riservata ai soli assegnatari del documento protocollato. Gli eventuali diritti di intervento o di nuova assegnazione di un documento protocollato in forma riservata, sono fruibili dal solo assegnatario principale (RPA) o dall'utente che ha protocollato il documento se inserito tra gli assegnatari dello stesso. Se l'utente abilitato all'inserimento che ha protocollato il documento, in forma riservata, non è inserito tra gli assegnatari, successivamente alla registrazione, perde i diritti di visibilità e quindi anche di intervento sul documento. Ogni operazione di inserimento, assegnazione, lettura, intervento sui documenti (modifica e annullamento) viene storicizzata dal sistema.

Ogni profilo abilitativo istituito può essere integrato da ulteriori specifiche abilitazioni/diritti per l'utilizzo di funzioni che non mutano le caratteristiche principali del profilo stesso. Ci si riferisce in questo caso all'abilitazione per la fascicolazione e la archiviazione dei documenti (in raccoglitori), ai diritti di visibilità di particolari Repertori e ai diritti di inserimento e intervento in relazione ai documenti protocollati in essi contenuti.

### 7.11.3 Utenti esterni all'Agenzia

Il Modello Organizzativo dell'Agenzia prevede l'accentramento funzionale di alcune strutture sull'Agenzia stessa. Al fine di snellire l'iter dei processi, si è reso perciò necessario censire e abilitare uno stesso utente con specifico profilo abilitativo sul sistema di protocollo.

### 7.11.4 Diritto di accesso ai documenti amministrativi informatici

Il diritto di accesso è " il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia dei documenti amministrativi" (Art. 22, comma 1, lett. a), L. 241/90).

|  |                                             |                 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|
|  | Proprietà Agenzia delle Entrate Riscossione | Pagina 81 di 83 |
|--|---------------------------------------------|-----------------|

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

La digitalizzazione del procedimento amministrativo comporta, quindi, che anche il diritto di accesso ai documenti amministrativi debba essere esercitabile mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Ciò comporta che, a seconda del soggetto interessato, variano le modalità di accesso ai fascicoli/documenti relativi al procedimento. Sussiste l'obbligo di rendere accessibili, in ogni momento, agli interessati, le informazioni relative ai provvedimenti e ai procedimenti che li riguardano, ivi comprese quelle relative allo stato della procedura, i relativi tempi e l'ufficio competente in ogni singola fase (art. 1, co. 30, L. 190/2012);

#### **P.A.**

L'accesso al sistema di dematerializzazione da parte di soggetti esterni avviene per il tramite di sistemi di cooperazione applicativa, secondo gli standard e il modello architetturale basati su canali di comunicazione telematici gestiti dall'Agenzia e le altre P.A., nei limiti e nei termini stabiliti dalle varie convenzioni.

#### **Privati**

Gli interessati possono presentare tre tipi di istanze: cartacea, telematica o con accesso diretto.

Nei primi due casi l'istanza è protocollata nel sistema del PDP e viene inclusa nel fascicolo ove sono presenti le informazioni richieste. Nel caso di accesso diretto, lo stesso accesso viene registrato e conservato nella log applicativa.

Le istanze telematiche e gli accessi diretti sono preventivamente validati attraverso appositi sistemi di verifica delle istanze, ovvero di autenticazione.

## **7.12 Manutenzione PDP**

In relazione all'esigenza di intervenire sul sistema di protocollo per le operazioni di manutenzione ordinaria e/o evolutiva, ove sia necessaria la guida o anche l'azione diretta del fornitore, è cura della Direzione Tecnologie e Innovazione gestire l'autorizzazione all'accesso ai server. Lo stesso iter formale viene osservato anche nelle circostanze in cui si presenti la necessità di dover far accedere utenti collaudatori privati

|                                                       |                         |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO DEL DOCUMENTO: Manuale di gestione documentale |                         |  |
| Codice documento: 1.1.1.1.1. – 2017_001               | Tipo documento: Manuale | Revisione N. 1.0                                                                    |
| Data autorizzazione: 30 giugno 2017                   |                         | Status: Approvato                                                                   |

esterni all'Agenzia qualificati per le verifiche ai fini della certificazione di qualità del sistema di protocollazione.

### 7.13 Disaster recovery

Il Servizio di gestione del Protocollo e gli altri servizi applicativi basati sulle componenti del sistema documentale sono erogati dalla Direzione Tecnologie e Innovazione dal data center della sede di Roma e garantiti da un sito di Disaster Recovery di livello Tier 3, anch'esso gestito dalla Direzione Servizi ICT, situato presso la sede di Torino.