MANUALE di GESTIONE DOCUMENTALE

PALAZZO DUCALE di URBINO

DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI MARCHE

1. PREMESSA

La Determinazione n. 455/2021 dell’Agenzia per l’Italia Digitale (di seguito AGID), entrata in vigore a partire dal 1° gennaio 2022, ha aggiornato le “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici”, che aggiornano le regole tecniche previste all’art. 71 del Codice dell’amministrazione digitale (di seguito CAD), riguardanti la formazione, protocollazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Tali Linee Guida obbligano le Pubbliche Amministrazioni ad adottare il manuale di Gestione documentale con provvedimento formale e a pubblicarlo sul proprio sito istituzionale nella sezione relativa all’Amministrazione Trasparente.

Questo Manuale di gestione documentale, adottato dall’Ente Palazzo Ducale di Urbino – Direzione regionale Musei nazionali Marche con provvedimento del Dirigente, facente capo al Ministero della Cultura (di seguito MiC), prende in considerazione il sistema di gestione dei documenti ed offre le istruzioni per il corretto svolgimento del servizio di gestione del protocollo informatico e per la gestione dei flussi documentali e degli archivi, anche ai fini della conservazione. Il Manuale si prefigge di costituire un riferimento operativo per chiunque si occupi della gestione documentale all’interno dell’Ente, affinché essa si svolga in modo conforme alle disposizioni vigenti e consenta l’identificazione univoca e l’agevole reperibilità dei documenti prodotti ed acquisiti nell’ambito delle funzioni dell’Ente stesso.

Il Manuale è aggiornato periodicamente sulla base della prassi delle attività svolte dai diversi uffici ed eventualmente modificato od integrato, su segnalazione del Responsabile della gestione documentale (di seguito RGD) per adattarlo a variazioni intervenute.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

L. 7 agosto 1990, n. 241 - Legge sul procedimento amministrativo;

DPR 20 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (TUDA);

D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali;

D. Lgs. 22 Gennaio 2004, n. 42 – Codice dei Beni culturali, e ss.mm.ii.;

D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e ss.mm.ii.;

D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 - Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni (Decreto Trasparenza);

Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, n. 679 (GDPR), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;

Linee Guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, ultimo aggiornamento.

A partire dalla data di applicazione delle Linee Guida di cui sopra, sono abrogati:

- *il DPCM 13 novembre 2014, contenente "Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici";*
- *il DPCM 3 dicembre 2013, contenente "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione", fatte salve le seguenti disposizioni:*

art. 2 comma 1, Oggetto e ambito di applicazione;

art. 6, Funzionalità;

art. 9, Formato della segnatura di protocollo;

art. 18 commi 1 e 5, Modalità di registrazione dei documenti informatici;

art. 20, Segnatura di protocollo dei documenti trasmessi;

art. 21, Informazioni da includere nella segnatura.

3. ABBREVIAZIONI ed ACRONIMI

AOO - Area Organizzativa Omogenea, insieme di funzioni e strutture da considerare ai fini di una gestione unitaria dei documenti;

IPA - Indice delle Pubbliche Amministrazioni;

MdG - Manuale di gestione documentale;

RPA - Responsabile del Procedimento Amministrativo, funzionario responsabile degli adempimenti amministrativi relativi a una specifica questione;

RGD - Responsabile della gestione documentale;

UO - Unità Organizzative, uffici in cui si articola l'AOO;

PEC - Posta Elettronica Certificata;

PEO – Posta Elettronica Ordinaria;

GIADA – applicativo utilizzato per la gestione del registro di protocollo e dei flussi documentali;

ESPI – applicativo precedentemente utilizzato per la gestione del registro di protocollo e dei flussi documentali.

4. MANUALE DI GESTIONE

Il presente Manuale di gestione documentale disciplina:

- il funzionamento del Servizio di protocollo;

- le fasi di registrazione ed assegnazione dei documenti in entrata;
- le tipologie di documenti escluse dalla registrazione di protocollo;
- le tipologie di documenti soggette a registrazioni particolari;
- le modalità di utilizzo del registro di emergenza;
- la gestione del flusso di lavorazione dei documenti relativi alle diverse funzioni dell'AOO;
- il piano di classificazione e l'utilizzo del titolare;
- le norme per la formazione, gestione e conservazione del fascicolo elettronico;
- la gestione delle comunicazioni realizzate tramite posta elettronica;
- il rapporto con parti terze per quanto riguarda la ricezione e l'invio di documenti, l'accesso agli atti e le garanzie fornite per la protezione dei dati personali;

ed individua:

- i soggetti responsabili per la gestione della documentazione prodotta, spedita e ricevuta dall'AOO;
- le UO responsabili per la registrazione di protocollo e per la tenuta dei documenti all'interno dell'Ente.

Il Servizio Protocollo svolge i compiti di registrazione di protocollo per la corrispondenza in entrata, mentre quella in uscita viene protocollata e classificata dall'UO competente per funzione e per oggetto del documento.

Si individua un'eccezione alla prassi di cui sopra in caso l'Ufficio competente per funzione sia oberato da carichi di lavoro (ad es. adempimenti collegati al PNRR) o si verificano problemi urgenti di natura tecnica. In tal caso, l'Ufficio si rivolge al Servizio Protocollo per la registrazione dei documenti in uscita.

I responsabili dei procedimenti amministrativi per ciascuna UO provvedono alla fascicolazione dei documenti.

Il contenuto del Manuale di Gestione è vincolante per la totalità della AOO.

Tutti gli eventuali aggiornamenti del Manuale di gestione sono adottati con decreto repertoriato del Dirigente. Il Responsabile della gestione documentale richiede la pubblicazione del Manuale di gestione sul sito istituzionale dell'Ente.

Il Responsabile della gestione documentale provvede altresì all'aggiornamento del Manuale di Gestione su segnalazione delle UO al Servizio di Protocollo di eventuali fatti che possano influire sull'operatività del Manuale stesso.

5. INDIVIDUAZIONE DELL'AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA

Ai fini della gestione documentale è individuata un'area organizzativa omogenea denominata Palazzo Ducale di Urbino – Direzione regionale Musei nazionali Marche (DPCM 57/2024).

I riferimenti relativi a questa AOO sono:

Codice IPA m_bac

Codice AOO A1B78EF

Codice univoco 7LLCLD

Sotto forma di Unità organizzativa associata, ed ai fini dello svolgimento di funzioni di ragioneria, permane il Codice univoco della già Direzione regionale Musei Marche, che è il seguente: LSAOHI.

5.1. Organigramma

A seguito della riorganizzazione prevista dal DPCM 15 marzo 2024 n. 57, i due Enti precedentemente separati – Direzione regionale Musei Marche e Galleria Nazionale delle Marche – accorpati nell'AOO Palazzo ducale di Urbino – Direzione regionale Musei nazionali Marche, sono in attesa della dotazione organica di quest'ultimo.

L'organigramma di seguito riportato, dunque, si intende indicativo della prassi seguita nella suddivisione delle funzioni ed è suscettibile di modifiche conseguenti il perfezionamento dell'assetto istituzionale dell'Ente.

MIC_PAL-PU - Palazzo ducale di Urbino – Direzione regionale Musei nazionali Marche

PAL-PU_RES_CONS Responsabile della conservazione

PAL-PU_RIS Gestore documenti riservati

PAL-PU_IS Ruolo Interoperabilità Semplificata
PAL-PU_PORTALE_SERV Ruolo Portale Servizi
PAL-PU_LETT Lettore Generale
PAL-PU_DIRIG Direttore PAL-PU
PAL-PU_SEG Segreteria
PAL-PU_REF-GD Responsabile della Gestione documentale
PAL-PU_PROT Ufficio Protocollo
MIC_PAL-PU_UO01 - UO01 UFFICIO PERSONALE
MIC_PAL-PU_UO02 - UO02 UFFICIO RAGIONERIA
MIC_PAL-PU_UO03 - UO03 UFFICIO CONTRATTI
MIC_PAL-PU_UO04 - UO04 UFFICIO STORICI DELL'ARTE
MIC_PAL-PU_UO05 - UO05 UFFICIO ARCHEOLOGI
MIC_PAL-PU_UO06 – UO06 UFFICIO MOSTRE
MIC_PAL-PU_UO07 – UO07 UFFICIO RESTAURI
MIC_PAL-PU_UO08 – UO08 DIRETTORI MUSEI
MIC_PAL-PU_UO09 - UO09 UFFICIO COMUNICAZIONE E PROMOZIONE – già DRM
MIC_PAL-PU_UO10 – UO10 UFFICIO COMUNICAZIONE E PROMOZIONE – già
GALLERIA
MIC_PAL-PU_UO011 - UO011 UFFICIO LAVORI
MIC_PAL-PU_UO12 – UO12 UFFICIO INFORMATICI
MIC_PAL-PU_UO13 – UO13 UFFICIO BIBLIOTECA
MIC_PAL-PU_UO14 – UO14 UFFICIO DIDATTICA
MIC_PAL-PU_UO15 – UO15 UFFICIO ARCHIVIO DI DEPOSITO E STORICO

L'articolazione per uffici (e corrispondenti funzioni) dell'organigramma del sistema operativo GIADA è progettata per collocarsi in quasi perfetta continuità con il piano di classificazione dell'archivio analogico già conservato presso l'Ente (vd. Allegato 1 al presente Manuale).

Il Servizio per la gestione informatica dei flussi documentali e degli archivi è individuato nell'UO Protocollo, composto da:

- **il funzionario Responsabile della gestione documentale**, che:
 - 1) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle diverse funzioni del protocollo informatico ed alle diverse articolazioni della gestione documentale;
 - 2) garantisce che le operazioni relative alla gestione documentale si svolgano in conformità con la legislazione vigente;
 - 3) si attiva per il tempestivo ripristino della funzionalità del sistema di gestione in seguito ad eventuali guasti o malfunzionamenti;
 - 4) autorizza, ai fini della continuità delle operazioni di protocollo, in caso di eventuali guasti o malfunzionamenti, l'apertura del registro di emergenza, ne supervisiona la compilazione e ne cura la chiusura in seguito al ripristino della funzionalità del sistema informatico;
 - 5) autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo ex art. 54 DPR 445/2000;
 - 6) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e l'efficacia delle attività di gestione dei flussi documentali;
 - 7) nomina un vicario per i casi di vacanza, assenza o impedimento.

- **il focal point**;

- **gli operatori del Servizio Protocollo**, abilitati alla protocollazione dei documenti in entrata e, nei casi previsti al par. 4, di quelli in uscita.

I funzionari delle UO competenti per materia sono tenuti alla classificazione dei documenti pertinenti alle procedure di cui sono responsabili, ed alla creazione ed implementazione dei relativi fascicoli.

6. CASELLE DI POSTA ELETTRONICA

6.1. CASELLA DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

pal-pu@pec.cultura.gov.it

Si ricorda che la casella di PEC riceve esclusivamente messaggi inviati da altre caselle di PEC.

6.2. CASELLA DI POSTA ELETTRONICA ORDINARIA

pal-pu@cultura.gov.it

7. GESTIONE DOCUMENTALE

L'AOO Palazzo ducale di Urbino, nelle sue precedenti articolazioni Galleria Nazionale delle Marche e Direzione regionale Musei Marche, è passata dal sistema ESPI di gestione del protocollo informatico al sistema GIADA (Gestione Informatizzata Archiviazione Digitale Accessibile), che consente sia di gestire le fasi di registrazione, classificazione, fascicolazione ed assegnazione dei documenti, che di garantire l'interoperabilità con altri sistemi. Il passaggio dal sistema ESPI all'applicativo GIADA è avvenuto nel settembre 2019 per la Galleria Nazionale delle Marche e in data 5 novembre 2019 per la Direzione regionale Musei Marche.

Il Manuale utente, reperibile sul portale GIADA, consente di acquisire più dettagliate informazioni in merito alle funzionalità ed all'utilizzo dell'applicativo stesso.

Adempiendo all'art. 40 D. Lgs. 82/2005 (CAD) ed a quanto disposto dalle Linee Guida AGID, i documenti relativi alle diverse funzioni dell'Ente devono essere prodotti, gestiti e trasmessi con mezzi informatici.

8. TIPOLOGIE DI DOCUMENTO

- a. **Documento analogico:** rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (art. 1, lett. A DPR 445/2000).

Per originale di documento analogico si intende il documento cartaceo e sottoscritto con firma autografa.

- b. **Documento informatico:** rappresentazione in formato elettronico di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (art. 1, lett. p D. Lgs. 82/2005).
- c. **Documento in ingresso:** atti prodotti da soggetti esterni ed acquisiti dall'Ente nell'esercizio delle sue funzioni.

I documenti informatici sono ricevuti a mezzo PEC o PEO.

I documenti analogici sono ricevuti a mezzo posta convenzionale o raccomandata, a mezzo corriere, con consegna diretta da parte dell'interessato (o persona delegata) al Servizio di Protocollo.

- d. **Documento in uscita:** atti prodotti dagli Uffici dell'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni e trasmessi a soggetti esterni.

I documenti informatici sono inviati ai destinatari a mezzo PEC o PEO (sia dall'indirizzo dell'Ente che dalle caselle istituzionali di posta elettronica dei singoli operatori).

I documenti su supporto cartaceo sono inviati a mezzo posta convenzionale o posta raccomandata.

9. FORMATI DI FILE ACCETTATI DAL SISTEMA

In armonia con quanto indicato all'Allegato 2 delle Linee Guida AGID, i documenti informatici devono essere:

- prodotti nei seguenti formati:
 - formati aperti: .odt, .ods
 - formati MS-Office: .docx, .xlsx

- trasmessi e conservati in formato .pdf o .pdf/A, con eccezioni per immagini e fogli di calcolo allegati

Formati specifici consentiti dall'applicativo GIADA

- Per l'invio tramite PEC o PEO al sistema di protocollo GIADA, sono accettati i seguenti tipi di file:
 - Documenti: PDF, MHT, DOC/DOCX, ODT
 - Fogli di calcolo: XLS/XLSX, ODS
 - Presentazioni: PPT/PPTX
 - Immagini: PNG, GIF, BMP, JPEG/JPG, TIF/TIFF
 - File di posta: EML, MSG
 - File compressi: ZIP, RAR, 7Z, ZIPX
 - File CAD: DWG, DXF

Firma digitale

- I file firmati con firma CADES (es. PDF, DOC) devono acquisire doppia estensione, es. nomefile.pdf.p7m, nomefile.doc.p7m

Nessun carattere aggiuntivo né spazi o simboli speciali dopo l'estensione: il nome dovrà essere del tipo nomefile.pdf o nomefile.pdf.p7m

Formati esclusi o da evitare

- formati non riconosciuti come .eml (se PEC inoltrata), .kmz non riconosciuti per georeferenziazione senza compressione
- Attenzione a non includere spazi, parentesi o punti multipli nei nomi dei file

Limiti di dimensione e compressione

La trasmissione di più file deve avvenire tramite archivi compressi (.zip, .rar, .7z) quando il sistema ammette un solo allegato.

N.B. Il sistema rigetta messaggi con file di dimensione zero byte

10. METADATI (cfr. Allegato 5 delle Linee Guida AGID)

I metadati sono generati ed associati al documento contestualmente alla sua formazione.

L'insieme minimo di metadati che possano essere associati ad un documento include le seguenti specifiche:

- identificativo univoco del documento e/o numero di protocollo;
- data di chiusura del fascicolo e/o di protocollazione;
- oggetto;
- soggetto produttore;
- destinatario;
- numero ed eventuale descrizione degli allegati.

11. REGISTRO DI PROTOCOLLO

Il registro di protocollo è unico ed è gestito dal Servizio di Protocollo.

Lo stesso è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa in materia.

Il sistema di protocollo informatico attribuisce a ciascun documento registrato il numero e la data di protocollazione.

La numerazione di protocollo è unica e progressiva: inizia il 1° gennaio di ogni anno solare e si conclude il 31 dicembre dello stesso anno.

Ai sensi dell'art. 57 del D. Lgs. 82/2005 (CAD), il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche. Il numero di protocollo individua in maniera univoca un solo ed unico documento.

Non si possono assegnare ai documenti, manualmente o con procedura informatica, numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi sono ad essi collegati.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario e la registrazione di protocollo fa fede dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, ed è idonea a produrre effetti giuridici.

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate nell'arco della giornata lavorativa e comunque entro e non oltre le 24 ore successive alla ricezione.

Sono soggetti a registrazione di protocollo (ex art. 53 DPR 445/2000)

- **tutti i documenti ricevuti dall'Ente;**
- **tutti i documenti firmati e spediti o in uscita dall'Ente**

Nella registrazione di protocollo si inseriscono **obbligatoriamente** le seguenti informazioni:

- 1) numero di protocollo, univoco ed immutabile, attribuito automaticamente dal sistema;
- 2) data di registrazione, univoca ed immutabile, attribuita in automatico dal sistema;
- 3) mittente e destinatario, **registrati in forma non modificabile;**
- 4) oggetto, formulato in maniera chiara e sintetica;
- 5) impronta del documento informatico trasmesso per via telematica.

Le suddette informazioni si integrano, **per i documenti in arrivo**, con le seguenti:

- 1) data di ricezione del documento;
- 2) numero di protocollo assegnato dall'ufficio mittente.

Il documento è acquisito, contestualmente alla registrazione, associando ai dati del protocollo il file del documento in formato PDF non modificabile.

11.1. DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Sono **esclusi** dalla registrazione di protocollo ex art. 53, comma 5 DPR 445/2000:

- le copie della Gazzetta Ufficiale;
- i Bollettini ufficiali ed i notiziari della Pubblica Amministrazione;
- i materiali statistici;
- gli atti preparatori interni;
- giornali, riviste, materiali pubblicitari, inviti a manifestazioni;
- i documenti già soggetti a registrazione particolare.

11.2. REGISTRO DI EMERGENZA

L'apertura del registro di emergenza è decisa dal RGD, con proprio decreto, nelle 24 ore successive dal verificarsi del guasto o malfunzionamento che impedisca l'utilizzo della procedura informatica.

Esso consiste in un registro cartaceo, cui è acclusa una copia del Piano di classificazione, conservato presso l'Ufficio Protocollo e recante:

- denominazione dell'AOO;
- anno iniziale di riferimento;
- scritta "Registro di emergenza".

Al momento dell'apertura, il RGD indica il giorno e l'ora dell'apertura stessa, e la causa dell'interruzione, ed appone la propria firma.

Tutte le registrazioni, effettuate sul registro di emergenza, vengono inserite **proseguendo** la numerazione di protocollo raggiunta al momento dell'interruzione del servizio.

In seguito al ripristino della piena funzionalità del sistema, il RGD provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di ripristino della funzionalità stessa.

11.3. REGISTRO INTERNO

Si considerano *documenti interni* i documenti prodotti all'interno dell'Ente mediante l'uso di tecnologie informatiche.

I documenti interni di **natura informativa**, quali comunicazioni interne tra UO, appunti e materiale preparatorio prodotto all'interno degli uffici, non sono soggetti a registrazione di protocollo.

I documenti interni, invece, prodotti dagli uffici dell'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni ed aventi valore **giuridico-probatorio** nell'ambito del procedimento amministrativo, devono essere protocollati ed attribuiti al fascicolo di appartenenza.

11.4. REGISTRI PARTICOLARI

I registri particolari sono istituiti per la registrazione di tipologie omogenee di documenti.

L'istituzione dei registri particolari è autorizzata dal Responsabile della gestione documentale.

I registri particolari in uso presso l'AOO Palazzo ducale di Urbino- Direzione regionale Musei nazionali Marche sono serie ordinate per tipologia di atto, con assegnazione del documento alla rispettiva serie a cura dell'Ufficio competente per funzione e repertoriatura in ordine cronologico.

I suddetti registri particolari sono:

- Comunicazioni di servizio;
- Contratti;
- Convenzioni (a loro volta suddivise in *Convenzioni Italia* e *Convenzioni estero*);
- Decreti (suddivisi, per la precedente articolazione Galleria Nazionale delle Marche, in *Decreti vari* e *Decreti Ufficio Personale*);
- Delibere;
- Determine;
- Fatture;
- Protocolli d'intesa;
- Perizie lavori pubblici;
- Perizie di spesa;
- Ordini di servizio;
- Verbali.

11.5. ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Qualora si renda necessario modificare anche un solo campo tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, registrati in forma non modificabile, questo obbliga ad annullare l'intera registrazione di protocollo.

Il Dirigente, sentito il Responsabile della gestione dei dati o un suo delegato, ed in seguito a specifica richiesta adeguatamente motivata, dispone l'annullamento di una o più registrazioni di protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo e riportano

- la data,
- l'ora,
- l'autore dell'annullamento,
- gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo.

La dicitura "annullato" deve essere riportata in posizione visibile ed essere tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie.

Al fine di rendere più scorrevole le attività di protocollazione e classificazione svolte dai vari Uffici, la rettifica di errori materiali di compilazione, nel **solo** caso in cui essi non compromettano l'identificazione univoca del documento, non comporta l'annullamento della registrazione di protocollo. Nel verificarsi di tale evenienza, viene prodotto duplicato del documento, cui sono apportate le dovute modifiche, ed è compilata relativa nota, in forma chiara, sintetica e leggibile, in cui si dà conto della rettifica e delle sue motivazioni.

12. GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI IN INGRESSO

➤ 12.1. Ricezione di documenti elettronici

I documenti elettronici che pervengono all'Ente sono sottoposti alle seguenti fasi di lavorazione:

1. verifica che il formato del documento ricevuto sia conforme agli standard di cui all'Allegato 2 delle Linee Guida AGID;
2. verifica della validità della/e sottoscrizione/i, se presente/i, e della effettiva leggibilità del documento;
3. spostamento del messaggio al sistema operativo GIADA e protocollazione
4. assegnazione all'UO competente per funzione.

Gli operatori dell'Ufficio Protocollo procedono quotidianamente alla pulizia delle caselle di posta elettronica, lasciando nella casella Inbox i soli messaggi destinati alla protocollazione.

➤ **12.2 Assegnazioni e modifica delle assegnazioni**

L'abilitazione all'Ufficio Protocollo ad assegnare i documenti agli Uffici competenti per funzione è conferita dal Dirigente.

In caso di dubbio in merito all'Ufficio competente al quale assegnare il documento, questo viene inoltrato al Dirigente, con oggetto preceduto dalla stringa "DA ASSEGNARE".

Nell'evenienza di errata assegnazione, il documento deve essere restituito all'Ufficio Protocollo, che provvederà alla nuova assegnazione corretta, emendando le informazioni contenute nel gestionale in modo che rimanga traccia dei passaggi, **con indicazione dell'operatore, della data e dell'ora di esecuzione delle modifiche.**

➤ **12.3 Criteri per la protocollazione dei messaggi di posta elettronica**

- e-mail priva di allegati ma dotata di numero di protocollo e/o proveniente da indirizzo istituzionale: protocollata e salvata in formato PDF;
- e-mail vettore di documento allegato: la registrazione di protocollo si effettua sull'allegato e non sulla e-mail, che può essere salvata in formato PDF;
- e-mail priva sia di numero di protocollo che di allegati: L'Ufficio assegnatario per funzione valuta in base al contenuto.

➤ **12.4 Formato per la ricezione dei documenti elettronici**

L'AOO accetta i documenti elettronici inviati ai suoi uffici tramite posta elettronica, posta elettronica certificata, servizi telematici o consegnati su supporto informatici quando prodotti in uno dei formati di cui all'allegato 2 delle linee guida AGID (<https://www.agid.gov.it/it/lineeguida>).

Nei casi in cui il documento inviato all'Ente od alle sue articolazioni sia prodotto in formati tali da non consentirne una corretta gestione, l'Ufficio competente per funzione ne darà comunicazione al mittente richiedendo la ripetizione dell'invio in uno dei formati indicati nell'elenco o in altro formato concordato con l'ufficio.

➤ **12.5 Registrazione e segnatura di protocollo**

La segnatura di protocollo viene effettuata **contestualmente** alla registrazione del documento.

I requisiti necessari di ciascuna segnatura sono:

- codice identificativo dell'Ente;
- codice identificativo del registro;
- data di protocollo;
- progressivo di protocollo.

In caso di invio di documenti ad altre Pubbliche Amministrazioni, al file XML comprensivo di tali dati si aggiungono:

- oggetto del documento;
- mittente/i;
- destinatario/i.

➤ **12.6 Errata ricezione di documenti elettronici**

I documenti elettronici pervenuti per errore alle caselle di PEC o PEO dell'Ente e/o dei suoi Uffici devono essere rispediti al mittente inserendo la dicitura in oggetto "Messaggio pervenuto per errore".

➤ **12.7 Rilascio di ricevute di documenti elettronici**

La ricevuta dell'avvenuto recapito del messaggio è fornita dal servizio di PEC dell'AOO.

Il sistema non rilascia ricevute in caso di invio di documenti da PEC a caselle di PEO, anche istituzionale.

13. Ricezione di documenti su supporto cartaceo

I documenti analogici che pervengono all'Ente a mezzo posta o tramite consegna diretta, sono sottoposti alle seguenti fasi di lavorazione:

1. consegna all'Ufficio Protocollo;
2. inserimento e registrazione del documento nel registro di protocollo;
3. scansione del documento ed acquisizione nel sistema del relativo file;

4. assegnazione alla UO competente per funzione;
5. classificazione e fascicolazione nel protocollo informatico da parte del funzionario assegnatario;
6. inserimento del documento cartaceo, debitamente protocollato, nella articolazione dell'archivio corrente conservata presso l'UO assegnatario per funzione;
7. aggiornamento del censimento topografico della documentazione analogica.

13.1 Errata ricezione di documenti su supporto cartaceo

I documenti analogici pervenuti per errore e dove **non si sia proceduto all'apertura della busta** devono restituiti **senza** procedere alla protocollazione.

Nel caso in cui **la busta sia stata aperta**, il documento è **protocollato in entrata e in uscita inserendo nel campo oggetto la nota "documento pervenuto per errore"** e si provvede alla restituzione, apponendo sulla busta la dicitura "Pervenuta ed aperta per errore".

13.2 Corrispondenza non soggetta ad apertura

Non si deve procedere all'apertura di buste e plichi che:

- riportino la dicitura "Riservato" o "Segreto" o, comunque, diciture indicative di restrizioni all'accesso;
- riportino la dicitura "Personale" o "S.P.M.";
- riguardino corrispondenza relativa a gare d'appalto;
- provengano da articolazioni del Servizio Sanitario Nazionale o facciano comunque supporre un contenuto relativo a dati sensibili o sensibilissimi.

La procedura da seguire per la registrazione è quella indicata al paragrafo 12.2.5.

13.3 Corrispondenza indirizzata a persona individuata nominativamente a mezzo di posta raccomandata o di messo notificatore

Nel caso in cui un dipendente dell'AOO riceva corrispondenza nominativamente indirizzata, il destinatario procederà come segue:

- firma della ricevuta;
- verifica del contenuto della comunicazione;

- registrazione di protocollo se necessaria in base al contenuto della comunicazione.

In caso la comunicazione riguardi invece l'Ufficio, il destinatario deve consegnare il documento all'Ufficio Protocollo per la registrazione.

13.4 Rilascio di ricevute di documenti su supporto cartaceo

Solo nel caso di documenti soggetti a protocollazione, l'Ufficio, competente per funzione, che riceve il documento, lo deve consegnare all'Ufficio Protocollo per la relativa registrazione e poi rilasciare la ricevuta con indicazione della registrazione stessa.

13.5 Documenti inerenti gare d'appalto

In relazione alle gare d'appalto telematiche, l'Ente utilizza le piattaforme ExtraNetPA e AcquistinretePA in accordo con la normativa vigente, ed effettua la registrazione di protocollo degli atti generati.

La corrispondenza su supporto cartaceo relativa a bandi di gara non viene aperta, ma deve essere registrata secondo la procedura seguente:

- protocollazione in arrivo con apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione sulla busta, e
- consegna della busta chiusa all'Ufficio competente;
- quando l'Ufficio competente avrà provveduto all'apertura delle buste e dei plichi, il funzionario competente dovrà riportare gli estremi di protocollo su ciascun documento.

13.6 Corrispondenza anonima e documenti non firmati o a firma illeggibile

Tali documenti devono essere protocollati riportando, nel campo "Mittente", l'indicazione "Mittente anonimo".

Per i documenti privi di sottoscrizione ma per cui si possa comunque risalire al mittente, il campo "Note" deve riportare l'indicazione "Documento privo di sottoscrizione".

In caso di sottoscrizione indecifrabile, il campo "Mittente" dovrà riportare l'indicazione "Firma illeggibile".

14. GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI IN USCITA

- La **formazione** dei documenti prodotti dall'AOO nell'esercizio delle sue funzioni avviene mediante strumenti informatici di videoscrittura, mediante applicativi deputati alla realizzazione di determinati procedimenti amministrativi, che formano automaticamente gli atti necessari, o su supporto cartaceo come possibilità residuale.
- La **sottoscrizione** dei documenti formati viene effettuata dal titolare del potere di firma o suo delegato attraverso la funzione specifica dell'applicativo GIADA.

Ogni delega che consenta l'esercizio del potere di firma da parte di un delegato del suo titolare deve risultare da specifico atto, gli estremi di registrazione del quale devono essere riportati sul documento ogni qualvolta la sottoscrizione avvenga in virtù della delega stessa.

- La **registrazione di protocollo** deve avvenire in seguito alla sottoscrizione ed identificare univocamente il documento. Non può, pertanto, utilizzare lo stesso numero di protocollo attribuito all'eventuale documento in entrata da cui sia scaturita la lavorazione.
- La **spedizione** prevede che il canale utilizzato sia annotato sul sistema GIADA contestualmente alla protocollazione in uscita.

I documenti interni devono essere trattati come documenti in uscita diretti a destinatario interno e devono, quindi, essere sottoscritti, registrati e classificati.

15. FASCICOLAZIONE E CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

I documenti prodotti od acquisiti dall'Ente, indipendentemente dal supporto, sono classificati in base al Titolario – Piano di classificazione.

15.1 Formazione dei fascicoli

I documenti sono riuniti in fascicoli e serie documentarie, ed i dati di fascicolazione sono riportati su ciascun documento. Al fascicolo sono associati automaticamente, dal sistema di gestione documentale, i metadati minimi dell'aggregazione.

Il responsabile incaricato del procedimento provvede all'apertura di un nuovo fascicolo, di cui si devono fornire le seguenti informazioni:

1. categoria e classe del titolare;
2. numero del fascicolo;

3. oggetto del fascicolo;
4. data di apertura;
5. ufficio competente per funzione;
6. responsabile del procedimento;
7. livello di riservatezza previsto;
8. tempo di conservazione previsto.

15.2 Titolare e classificazione

Il titolare di classificazione è un insieme di voci strutturate logicamente e articolate gerarchicamente sulla base delle funzioni dell'Amministrazione, dal generale al particolare.

La **classificazione** è l'operazione **obbligatoria** che organizza i documenti in relazione alle funzioni ed alle competenze degli Uffici.

L'attribuzione a ciascun documento, ricevuto o prodotto dall'AOO, del **codice di classificazione** deve avvenire **contestualmente all'atto della registrazione** di protocollo, ad opera dell'Ufficio competente per funzione, e deve indicare

- il codice completo dell'indice di classificazione (titolo, classe, sottoclasse),
- il numero di protocollo dell'anno corrente.

La classificazione si realizza attraverso l'associazione al documento di almeno una voce del Titolare, scelta fra quelle più idonee ad identificarlo fra quelle che si trovano al 3° livello del Titolare del Ministero della Cultura.

15.3 Fascicolazione

I documenti afferenti ad uno stesso procedimento devono essere raccolti in modo ordinato all'interno dello stesso fascicolo.

Le tipologie di fascicoli possono ricondursi a:

- fascicoli per persone fisiche o giuridiche;
- fascicoli per località;
- fascicoli per anno;
- fascicoli per pratica (o processo, o procedimento);
- fascicoli per serie documentale.

I fascicoli cartacei sono conservati presso gli Uffici competenti per funzione fino al versamento negli archivi di deposito e storico.

L'operatore deputato all'attribuzione di un documento ad un fascicolo deve, **prima** di procedere all'apertura di un nuovo fascicolo, verificare se il documento si debba ricondurre ad un affare o procedimento in corso e se, quindi, debba inserirsi in un fascicolo già esistente.

Il sistema operativo GIADA consente di modificare sia la classificazione di un documento, che la sua attribuzione ad un fascicolo, che la sua assegnazione ad un determinato operatore per la trattazione.

15.3.1 Apertura di nuovo fascicolo

La creazione di un nuovo fascicolo si effettua attraverso l'operazione di "Apertura" del fascicolo sul sistema operativo GIADA, attraverso la scelta dell'indice di classificazione, da cui deriva l'attribuzione automatica, da parte del sistema, di un numero progressivo che individua la posizione del nuovo fascicolo all'interno della serie.

15.3.2. Chiusura del fascicolo

I fascicoli si chiudono all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura deve coincidere con la data dell'ultimo documento associato al fascicolo stesso.

15.3.3 Repertorio dei fascicoli

Il Repertorio dei fascicoli, nel sistema GIADA, è ripartito per ciascun titolo del Titolare, riflettendo quindi la struttura del Titolare di classificazione e variando in base agli eventuali aggiornamenti di questo. Esso viene pertanto a costituire una manifestazione concreta, in termini di documentazione prodotta dall'Ente, della rappresentazione teorica delle funzioni dell'Ente stesso proposta dal Titolare.

16. CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

Si definisce **archivio corrente**, la parte di documentazione relativa agli affari ed ai procedimenti in corso di trattazione, ed **archivio di deposito**, la parte di documentazione di affari esauriti ma non ancora versati nell'archivio storico.

L'**archivio storico** conserva i fascicoli relativi agli affari esauriti da oltre trenta anni.

Per i documenti in formato elettronico, l'archivio corrente si identifica con il sistema di gestione documentale GIADA (vd. sopra, nel dettaglio, la gestione del protocollo e dei flussi documentali).

Versamento dei documenti su supporto analogico nell'archivio di deposito

Nel corso della presente (giugno 2025) fase di riordino della documentazione dell'AOO, prodotta nel corso della sua complessa storia istituzionale, vi sono fascicoli cartacei, che possono presentarsi raccolti in buste, relativi sia ad affari conclusi che a procedimenti ancora suscettibili di lavorazione. Essi sono conservati presso gli Uffici competenti per funzione (riguardo alla documentazione più recente) e presso scaffalature ed armati adibiti a collocazione temporanea, nella prospettiva di ordinarli in tempi relativamente celeri secondo il piano di classificazione di cui all'Allegato 1 del presente Manuale.

Le buste riporteranno sul dorso le seguenti indicazioni:

- la denominazione della AOO;
- la denominazione dell'Ente ed Ufficio produttore nel precedente assetto istituzionale;
- l'anno/gli anni di riferimento;
- la denominazione della serie;
- nota delle precedenti segnature archivistiche, in modo da consentire un agevole reperimento anche tramite strumenti di consultazione più risalenti nel tempo.

I fascicoli, sulla coperta di ciascuno, riporteranno le seguenti indicazioni:

- la denominazione dell'Ufficio competente per funzione nell'attuale ordinamento dell'Ente;
- la denominazione dell'Ufficio produttore nel precedente assetto istituzionale;
- l'anno/gli anni di riferimento;
- la denominazione del fascicolo;
- nota delle precedenti segnature archivistiche, in modo da consentire un agevole reperimento anche tramite strumenti di consultazione più risalenti nel tempo.

A riordino avvenuto, si prevede che il versamento dall'archivio corrente (in esaurimento per quanto riguarda il formato analogico) a quello di deposito si effettui con cadenza quinquennale.

Versamento nell'archivio di deposito dei documenti in formato elettronico

La chiusura dei fascicoli elettronici di affari esauriti all'interno del sistema GIADA è effettuata dai funzionari competenti per ufficio.

Il Registro di Protocollo Elettronico è giornalmente riversato in conservazione presso il ParER (Polo archivistico della Regione Emilia-Romagna). I livelli di autorizzazione all'accesso sono disposti dal Responsabile della gestione documentale.

Per il dettaglio completo delle specifiche tecniche e gestionali del sistema di conservazione, si faccia riferimento al seguente link alle Specifiche Tecniche dei Servizi di Versamento di ParER:

https://poloarchivistico.regione.emilia-romagna.it/conservazione/documentazione/documenti_open/specificheserviziversamentoud_v4.pdf/@@download/file

È altresì oggetto di interpretazione quanto previsto all'art. 44 del CAD ed al paragrafo 4.1. delle Linee Guida dell'AGID, riguardo il versamento con cadenza annuale nell'archivio di deposito anche dei fascicoli elettronici non chiusi.

La consultazione dei fascicoli dell'Archivio di deposito avviene su richiesta degli interessati all'Ufficio Archivio. L'estrazione dei fascicoli dell'archivio di deposito ai fini di consultazione è operata inserendo nella busta un promemoria con il numero e titolo del fascicolo estratto, il nominativo di chi lo ha preso in consultazione e la data di consegna.

17. TUTELA DEI DATI PERSONALI

La riservatezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti allegati è assicurata da un sistema di autenticazione (profilo utente e password).

Gli operatori accedono al sistema in base alle autorizzazioni concesse all'interno dell'AOO. Il sistema informatico indica tutte le operazioni eseguite dagli utenti registrando data, ora e operazione eseguita.

18. PROCEDURE PER L'ACCESSO ESTERNO AI DOCUMENTI

I soggetti, esterni all'Amministrazione, che siano interessati all'accesso ad un determinato procedimento possono richiedere di essere ammessi alla consultazione dei documenti.

L'Ente si impegna a fornire tutte le informazioni necessarie a garantire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi da parte dell'utenza, anche per mezzo dell'impiego di sistemi di riconoscimento e autenticazione quali la carta d'identità elettronica, la Carta nazionale dei Servizi o i dispositivi di firma digitale.

Le richieste di accesso devono essere rivolte al Dirigente o al Responsabile della Gestione documentale, e vengono gestite in base alla L. 241/1990 e ss. mm. ii. ed al DPR 184/2006 (*Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi*).

19. APPROVAZIONE, REVISIONE E PUBBLICAZIONE DEL MANUALE

Il Manuale è stato adottato, su proposta del Responsabile della gestione documentale, dal Dirigente della AOO Palazzo Ducale di Urbino – Direzione regionale Musei nazionali Marche con decreto dirigenziale n. PAL-PU|10/07/2025|DECRETO 1.

Esso viene revisionato con cadenza biennale su iniziativa del Dirigente o del Responsabile della Gestione documentale, fatti salvi eventi che rendano necessario od opportuno procedere diversamente ad integrazioni o modifiche.

In accordo con la normativa vigente, il Manuale di Gestione è pubblicato sul sito istituzionale dell'AOO Palazzo Ducale di Urbino – Direzione regionale Musei nazionali Marche.

ALLEGATO 1

PALAZZO DUCALE di URBINO – DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI MARCHE

PIANO di CLASSIFICAZIONE dei DOCUMENTI su SUPPORTO CARTACEO

fondo	DIRETTORE
-------	-----------

fondo	AMMINISTRAZIONE	
subfondo DRMM		subfondo Galleria Nazionale delle Marche
serie PROTOCOLLO		serie PROTOCOLLO
serie PAGAMENTI		serie PAGAMENTI
serie PERSONALE sottoserie RAPPORTI CESSATI sottoserie RAPPORTI ATTIVI		serie PERSONALE sottoserie RAPPORTI CESSATI sottoserie RAPPORTI ATTIVI
serie CONTRATTI e FORNITURE		serie CONTRATTI e FORNITURE
serie GARE d'APPALTO		serie GARE d'APPALTO

fondo	COLLEZIONI e PRESTITI	
subfondo AREA ARCHEOLOGICA		subfondo AREA STORICO-ARTISTICA
serie MOSTRE		serie MOSTRE
serie PRESTITI sottoserie PRESTITI IN USCITA sottoserie PRESTITI IN ENTRATA		serie PRESTITI sottoserie PRESTITI IN USCITA sottoserie PRESTITI IN ENTRATA
serie RESTAURI		serie RESTAURI
	subfondo ARCHIVIO FOTOGRAFICO	
serie CONSULENZE e PARERI SCIENTIFICI		serie CONSULENZE e PARERI SCIENTIFICI

fondo	PROMOZIONE
serie COMUNICAZIONE	
serie PROMOZIONE	

fondo	UFFICIO TECNICO
serie LAVORI	
serie INTERVENTI CONSERVATIVI	

fondo	BIBLIOTECA
serie DOCUMENTAZIONE AFFERENTE ALLA BIBLIOTECA	
serie DONAZIONI	

fondo	SERVIZI EDUCATIVI
serie	DOCUMENTAZIONE AFFERENTE AI SERVIZI EDUCATIVI
serie	PROGETTI

fondo	ARCHIVIO STORICO
-------	------------------