Camera di Commercio
Benevento

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

per la gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi
(artt. 3 e 5 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013
"*Regole tecniche per il protocollo informatico* ")
#

#

Approvato dalla Giunta camerale con delibera

n. 14 del 4 marzo 2019

SOMMARIO

1 PREMESSA 4
1.1 Riferimenti normativi 5
1.2 Glossario 6
1.3 Approvazione ed aggiornamento del Manuale 11

2 IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE
2.1 Istituzione Area Organizzativa Omogenea 11
2.2 Il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi 11
2.3 Unicità del protocollo informatico 13
2.4 La sicurezza del sistema di gestione documentale 13
2.5 Firme elettroniche 14
2.6 Posta elettronica ordinaria 14
2.7 Posta elettronica certificata 15

3 **LA FORMAZIONE DEI DOCUMENTI**
3.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi 15
3.2 I formati dei documenti informatici 17
3.3 Sottoscrizione dei documenti informatici 17
3.4 La gestione dei documenti cartacei 18
3.5 Copie e duplicati 18

4 **LA TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI**
4.1 Ricezione dei documenti informatici 19
4.2 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo 19
4.3 Ricezione e gestione dei messaggi di posta elettronica certificata 20
4.4 Spedizione dei documenti cartacei 21
4.5 Spedizione dei documenti informatici 21

5 **LA REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI**
5.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo 22
5.2 Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo 22
5.3 Registrazione di protocollo dei documenti 22
5.4 Segnatura di protocollo 24
5.5 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo 24
5.6 Differimento dei termini di registrazione 25
5.7 Registro giornaliero di protocollo 25
5.8 Registro annuale di protocollo 25
5.9 Registro di emergenza 25

6 CASI PARTICOLARI
6.1 Documentazione relativa a gare d'appalto 26
6.2 Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale 26
6.3 Lettere anonime 27
6.4 Documenti non firmati o con firma illeggibile 27
6.5 Documentazione di competenza di altre amministrazioni o uffici 27
6.6 Oggetti plurimi 27

7 ASSEGNAZIONE E CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI
7.1 Assegnazione 28
7.2 Modifica delle assegnazioni 28

7.3 Consegna dei documenti cartacei 29
7.4 Consegna dei documenti informatici 29
7.5 Classificazione dei documenti 29

8 FASCICOLAZIONE DEI DOCUMENTI
8.1 Formazione ed identificazione dei fascicoli 30
8.2 Tipologia di fascicoli e sottofascicoli 30
8.3 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli 30
8.4 Alimentazione dei fascicoli 30
8.S Conservazione dei fascicoli 31

9 SCANSIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI
9.1 Processo di scansione e certificazione di conformità 31

10 ACCESSO
10.1 Accessibilità al sistema di gestione e livelli di riservatezza 32
10.2 Accesso esterno 33
10.3 Accesso, fruibilità e condivisione dei dati con altre pubbliche amministrazioni. 33

11 DISPOSIZIONI FINALI

1. Premessa

La Camera di Commercio di Benevento ha redatto il presente Manuale di Gestione Documentale (MdG) in conformità a quanto previsto dal DPCM 3 dicembre 2013 (recante "*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*"), con l'obiettivo di descrivere il sistema di gestione dei documenti anche ai fini della conservazione e di fornire le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e dei fascicoli.

Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le indicazioni per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti; pertanto si rivolge non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'Ente.

In particolare, il Manuale disciplina:

- le modalità informatiche di formazione degli originali dei documenti dell'amministrazione e la loro gestione;
- la migrazione dei flussi cartacei verso quelli digitali;
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo o interesse.

Il presente manuale è pubblicato sul sito internet istituzionale della Camera di Commercio, all'interno della Sezione "Amministrazione trasparente" nella sottosezione "Disposizioni generali/Atti generali".

1.1 Riferimenti normativi

La normativa di riferimento per la gestione dei documenti informatici all'interno della pubblica amministrazione è rappresentata da:

CAD: il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e succ. m.i. – Codice dell'Amministrazione Digitale.

Legge sul procedimento amministrativo: la legge 7 agosto 1990, n. 241 e succ. m.i. – Legge sul procedimento amministrativo.

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati; abroga la direttiva 95/46/CE

Legge sull'accessibilità: la legge 9 gennaio 2004, n. 4 – Disposizioni per favorire l'accesso dei disabili agli strumenti informatici.

Decreto Trasparenza: il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e succ. m.i. – Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni

Testo Unico in materia di documentazione amministrativa: il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 e succ. m.i. - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.

Regole tecniche per il protocollo: il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013, recante "*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*".

Regole tecniche per la conservazione: il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013, recante "*Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*".

Regole tecniche per il documento informatico: il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014, recante "*Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 -bis , 23 -ter , 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*".

1.2 Glossario

Ai fini del presente documento si intendono:

AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA (AOO). Ai fini della gestione documentale, la Camera di commercio di Benevento individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO), composta dall'insieme di tutti gli Uffici (Unità Organizzative Responsabili UOR), come rappresentato nell'organigramma allegato al presente Manuale (v. allegato n.1), in quanto tutti gli Uffici presentano esigenze di gestione unica e coordinata dei documenti, con criteri uniformi di classificazione e archiviazione (art.50, comma 4, del DPR 28 dicembre 2000, n.445).

ARCHIVIAZIONE DIGITALE: il processo di memorizzazione, su qualsiasi supporto idoneo, di documenti informatici, univocamente identificati mediante un codice di riferimento.

ARCHIVIO CORRENTE: la parte di documentazione cartacea relativa agli affari ed ai procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione, o comunque verso i quali sussiste un interesse attuale.

ARCHIVIO DI DEPOSITO: la parte di documentazione cartacea relativa a procedimenti conclusi, non più occorrenti quindi alla trattazione dell'attività in corso, ma non ancora destinata istituzionalmente alla conservazione permanente.

ARCHIVIO STORICO: il complesso di documenti cartacei relativi a procedimenti conclusi da almeno 40 anni.

ASSEGNAZIONE: l'individuazione di un responsabile del procedimento amministrativo cui assegnare i documenti.

CASELLA ISTITUZIONALE O PEC ISTITUZIONALE: la casella di posta elettronica certificata (PEC) attraverso la quale l'Ente trasmette e riceve i documenti con i soggetti esterni. L'indirizzo di tale casella è riportato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).

CONSERVAZIONE: il processo di conservazione dei documenti informatici effettuato con le modalità di cui al CAD.

COPIA ANALOGICA DEL DOCUMENTO INFORMATICO: documento analogico avente contenuto identico a quello del documento informatico da cui è tratto. La copia analogica di un documento informatico ha la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta se la conformità all'originale in tutte le sue componenti è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

DATI SENSIBILI: sono quelli 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, politico, filosofico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

DOCUMENTO AMMINISTRATIVO: ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti o acquisiti dall'Ente o, comunque, utilizzati ai fini
dell'attività amministrativa (art. 1 DPR 445/00).

DOCUMENTO ANALOGICO: documento formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiches, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) in formato non digitale.

DOCUMENTO INFORMATICO: documento originale informatico contenente dati o informazioni aventi efficacia probatoria, cioè la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (artt. 1 e 20 del CAD).

DOCUMENTO DEMATERIALIZZATO O DIGITALIZZATO: copia informatica di documento analogico. Le copie su supporto informatico di documenti formati dalla pubblica amministrazione in origine su supporto analogico ovvero da essa detenuti, hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni

effetto di legge, degli originali da cui sono tratte, se la loro conformità all'originale è assicurata dal funzionario a ciò delegato, mediante l'utilizzo della firma digitale o di altra firma elettronica qualificata (art. 23 bis del CAD).

ENTE: la Camera di commercio di Benevento.

FASCICOLO: l'unità di base indivisibile di un archivio che raccoglie in un insieme organico i documenti da chiunque formati relativi ad un determinato oggetto, in particolare quelli relativi ad un procedimento amministrativo.

FIRMA AUTOGRAFA: è un "segno" che una persona appone in calce alle proprie dichiarazioni con lo scopo di attestare, attraverso la riconoscibilità della grafia, la personale provenienza della dichiarazione stessa.

FIRMA ELETTRONICA: è l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica (log identificativi di accesso, indirizzo email, ecc.): è quindi la forma più debole di firma in ambito informatico, in quanto non prevede meccanismi di autenticazione del firmatario o di integrità del dato/documento firmato.

FIRMA DIGITALE: è un particolare tipo di firma elettronica avanzata basato su un certificato qualificato e su un sistema di doppia chiave crittografica, una pubblica (contenuta nel certificato qualificato) ed una privata (custodita dal mittente) che, nel loro uso congiunto, servono a garantire e a verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici. Il documento informatico sottoscritto con firma digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche, è riconosciuto valido a tutti gli effetti di legge e soddisfa il requisito della forma scritta, secondo quanto previsto dall'art 1350 c.c., punti 1-12. Le elevate garanzie di sicurezza connesse comportano l'inversione dell'onere della prova, per cui chi intende disconoscere la sottoscrizione di un documento dovrà provare che l'apposizione della firma è riconducibile ad altri e che detta apposizione non è imputabile a sua colpa.

GESTIONE DEI DOCUMENTI: l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti formati o acquisiti dall'Ente, conformemente al sistema di classificazione d'archivio adottato.

INTEROPERABILE (PEC): casella di posta elettronica certificata in uso alla pubblica amministrazione abilitata a ricevere e trasmettere in modo automatico la segnatura di protocollo da e verso altre caselle di posta elettronica certificata interoperabili.

IPA: Indice delle Pubbliche Amministrazioni, è l'archivio ufficiale degli Enti pubblici e dei Gestori di pubblici servizi italiani. È realizzato e gestito dall'Agenzia per l'Italia digitale e contiene informazioni dettagliate sugli Enti, sulle strutture organizzative, sulle competenze dei singoli uffici e sui servizi offerti ed è accessibile al sito indicepa.gov.it.

MASSIMARIO DI SELEZIONE E DI SCARTO DEGLI ATTI: il mezzo analitico con il quale si individuano e si distinguono i documenti cartacei e la loro destinazione finale (conservazione o scarto), a seconda che i medesimi mantengano o meno utilità amministrativa e interesse storico e dei quali sia o meno scaduto il termine legale di conservazione.

ORGANIGRAMMA: insieme formale delle UO dell'Ente che ne rappresenta il modello organizzativo.

PIANO PER LA SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI: documento che, nel contesto del piano generale di sicurezza dell'organizzazione, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti dai possibili rischi nell'ambito dell'Ente.

PRIVATO O PRIVATO CITTADINO: persona fisica che non ha obbligo di un domicilio elettronico, ordinario o PEC e si può relazionare con la PA con supporti analogici (fax e/o carta).

PROTOCOLLO: è un servizio obbligatorio negli Enti pubblici che ha la funzione di gestire, sia in entrata che in uscita dall'organizzazione, tutte le scritture e documenti; ha sia valenza certificativa che giuridico-probatoria poiché sul registro di protocollo (atto pubblico avente fede privilegiata) vengono trascritti progressivamente i documenti e gli atti in entrata e in uscita di un ufficio pubblico, attribuendo certezza ai momenti di arrivo/spedizione degli stessi, sia valenza gestionale, poiché i documenti sono classificati e inseriti nel contesto del procedimento e quindi in relazione con i documenti correlati.

REGISTRAZIONE: è la memorizzazione in modo permanente ed immodificabile dei dati minimi dei documenti ricevuti/spediti: mittente/destinatario, oggetto, data e numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibile, codice identificativo dell'Ente, codice identificativo dell'area organizzativa omogenea, data di registrazione, numero di protocollo, data di arrivo presso l'Ente.

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO: il funzionario incaricato dell'istruzione e degli adempimenti di un procedimento amministrativo e che ne ha la responsabilità formale.

SCANSIONE: acquisizione in formato digitale dell'immagine di un documento cartaceo del quale costituisce una mera copia.

SELEZIONE DEI DOCUMENTI O SCARTO: le operazioni di individuazione dei documenti da destinare alla distruzione fisica perché privi di qualunque utilità residua per l'Ente o per terzi in quanto i procedimenti amministrativi di cui sono parte sono conclusi da tempo, nonché privi di qualunque interesse storico o documentale.

SEGNATURA DI PROTOCOLLO: l'apposizione o l'associazione, all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni che consentono di identificare/individuare in modo
inequivocabile il documento stesso.

SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE: o sistema di gestione informatica dei documenti, in breve sistema informativo Gedoc o Sistema o Gedoc. l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati di rete locale e di trasmissione dati, e delle procedure informatiche utilizzati dall'Ente per la gestione dei flussi documentali.

TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE: un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base delle competenze dell'Ente, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti, per consentirne la sedimentazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo dell'attività svolta.

UNITÀ ORGANIZZATIVA (UO): un'unità operativa dell'AOO, formale o funzionale, che utilizza i servizi messi a disposizione dal Sistema di gestione documentale.

1.3 Approvazione ed aggiornamento del Manuale

Il presente Manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi, redatto a cura del Responsabile della gestione documentale dell'ente (RGD), è stato adottato con delibera di Giunta camerale, ai sensi dell'art. 3, comma d) del DPCM del 3 dicembre 2013 recante "*Regole tecniche per il protocollo informatico*".

Il MdG, ai sensi dell'art. 5 comma 1 "*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*".

Il Manuale di Gestione potrà essere aggiornato ogni qualvolta il RGD lo ritenga opportuno per la successiva approvazione da parte della Giunta Camerale fornendo ogni informazione utile all'assunzione della relativa deliberazione.

2 IL Sistema di gestione documentale.

2.1 Istituzione Area Organizzativa Omogenea.

L'Ente ha scelto di configurarsi, ai fini della gestione documentale, come unica Area Organizzativa Omogenea (AOO), composta dall'insieme di unità organizzative articolate come riportato nell'allegato 1 "Organigramma" e di definire, quindi, un unico sistema di gestione documentale e protocollo informatico.

2.2 Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi

Nell'Area Organizzativa Omogenea, è istituita l'Unità Operativa "Affari Generali e Segreteria, nell'ambito del Servizio I Segreteria Generale e Risorse Umane" che svolge, tra l'altro, attività connesse alla gestione dei flussi documentali ed al presidio del protocollo informatico e degli archivi, come da Determinazione segretariale n. 26/2019.

Il sistema informatico a supporto del servizio è "*GEDOC - Nuovo sistema di gestione documentate*" (in breve Gedoc) realizzato e fornito da Infocamere Scpa nell'ambito dei rapporti in essere con l'amministrazione.

Le principali componenti di Gedoc sono:

- **Protocollazione**: è l'insieme delle funzionalità orientate all' operazione di protocollazione e alla gestione dei registri di protocollazione. È possibile protocollare solo mediante acquisizione del documento principale e degli eventuali allegati, nel rispetto della normativa vigente. Al momento della protocollazione, la segnatura viene apposta o associata al documento, in modo non più modificabile.

- **Gestione dei documenti in bozza**. L'applicativo prevede una modalità particolare per gestire la lavorazione dei documenti in bozza di una pratica costituita da un documento principale e dai vari allegati, prima di procedere alla loro protocollazione.
- **Gestione dei flussi di attività**. È l'insieme degli strumenti a disposizione degli utenti e dei responsabili che, opportunamente applicati a documenti o fascicoli, ne determinano le responsabilità e le disposizioni di lavorazione all'interno delle UO interne all'AOO. In particolare, per ciascun documento o fascicolo, è possibile definire, tramite la tipologia di attività assegnata, la lavorazione richiesta al funzionario o all'ufficio.
- **Gestione dei fascicoli**. È l'insieme degli strumenti che permettono la costituzione dell'archivio informatico dei documenti rappresentato dalle aggregazioni di documenti (protocollati e non protocollati) all'interno di fascicoli e raccolte documentali.
- **Firma dei documenti.** Rappresenta la componente di Gedoc realizzata per implementare i requisiti che consentono agli utenti, opportunamente abilitati, di firmare i documenti, sui quali hanno potere di firma. Ilsistema Gedoc integra al suo interno strumenti utili ad apporre una firma digitale ai documenti contenuti in una Bozza.
- **Scansione a norma dei documenti cartacei**. È la componente che raggruppa le funzioni, all'interno di Gedoc, utili alla dichiarazione di conformità all'originale per le copie di documenti prodotte da scansione dei documenti originali cartacei. In fase di acquisizione, le copie dei documenti prodotte dallo scanner sono inviate in un'area temporanea, al fine di essere sottoposti alla valutazione di un utente abilitato a dichiararne la conformità all'originale prima di associarli ai corrispondenti numeri di protocollo.
- **Predisposizione di copie cartacee conformi di documenti elettronici** (art.3 bis del CAD). L'art. 3 bis del CAD consente di produrre, a fronte di un documento informatico sottoscritto in originale con firma digitale, una copia cartacea da inviare a cittadini che non siano in possesso di un domicilio digitale. predisposta nell'ambito del Gedoc qualora il documento principale oggetto di protocollazione sia stato sottoscritto con firma digitale e contiene le informazioni prescritte dall'articolo 3 bis del CAD. La copia predisposta ai sensi dell'art.3 bis del CAD, non può essere utilizzata per l'invio a imprese e professionisti che, in quanto obbligati all'attivazione di indirizzi PEC, sono necessariamente in possesso di un domicilio digitale valido per la spedizione dei documenti nel formato originale informatico;
- **Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC),** che consente lo scambio di documenti informatici con altre pubbliche amministrazioni (in modo da assicurare l'interoperabilità ai sensi delle vigenti regole tecniche), con le imprese e i cittadini. Sono inoltre assicurati i

servizi di recupero da Gedoc dei dati di protocollazione, dei documenti/atti inviati e delle ricevute di PEC attestanti l'esito dell'avvenuta comunicazione alle parti interessate.

- **Servizio di conservazione dei documenti informatici**, che consente di archiviare i documenti informatici in modo conforme alla normativa vigente, allo scopo di mantenerne l'integrità, l'autenticità dei documenti e la leggibilità nel tempo. Tale funzionalità viene utilizzata, automaticamente, dopo la produzione del Registro giornaliero di protocollo prodotto dal Gedoc.

2.3 Unicità del protocollo informatico

Il protocollo è unico nell'ambito dell'AOO, così come la numerazione è unica e progressiva, senza distinzione fra documenti ricevuti o spediti. Essa si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia da 1 all'inizio dell'anno successivo. Ciascun documento è identificato mediante l'assegnazione di un unico numero di registrazione e/o protocollo e non è consentita né possibile l'attribuzione del medesimo numero ad altri documenti, per quanto strettamente correlati tra loro.

Il numero di registrazione e/o protocollo e la data di protocollo sono generati tramite il Sistema di gestione documentale ed assegnati automaticamente a ciascun documento registrato. Non esistono e non sono ammessi protocolli diversi da quello dell'AOOgenerale.

2.4 La sicurezza del sistema di gestione documentale

Il Piano della Sicurezza informatica relativo alla formazione, gestione, trasmissione, interscambio e archiviazione elettronica dei documenti, in quanto parte del più ampio Piano di Sicurezza Informatica del Sistema Informativo della Camera di Commercio viene predisposto ed aggiornato annualmente dall'Ente.

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattati dalla AOO siano resi disponibili, integri e riservati;
- 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.

Le misure di sicurezza garantiscono che:

• le informazioni e i dati siano disponibili, integri e protetti secondo il loro livello di riservatezza;

• per i documenti e i fascicoli informatici sia assicurata l'autenticità, la non ripudiabilità, la validità temporale e l'estensione della validità temporale;

• gli atti, i documenti e i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base all'evoluzione tecnologica, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, 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 e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta e della gestione.

Le misure generali tecniche e organizzative inerenti alla gestione documentale sono le seguenti:

- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni utente del sistema di una credenziale di identificazione interna (utente), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di accesso;
- cambio delle password con frequenza trimestrale;
- gestione del servizio con particolare riferimento sia all'esecuzione e alla gestione delle copie di back-up dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi;
- tracciamento delle attività nel file di log del sistema.

2.5 Firme elettroniche

La Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Benevento fornisce la firma digitale ai soggetti da essa delegati a rappresentarla per l'espletamento delle attività istituzionali, per quelle relative ai

processi, funzioni e atti amministrativi, nonché per le attività connesse all'attuazione della normativa relativa alla gestione dei documenti informatici.

La firma digitale è assegnata di norma al Presidente, al Segretario Generale, ai Responsabili del procedimento e al Provveditore. Per tutti gli altri dipendenti le assegnazioni avvengono su richiesta dell'interessato in base ad esigenze specifiche lavorative ed il processo è regolamentato da procedura interna.

Vengono utilizzati sia il formato CAdES che il formato PAdES.

2.6 Posta elettronica ordinaria

Il servizio di posta elettronica è disponibile per tutti gli utenti dell'Ente che vengono dotati di una casella di posta elettronica che accedono utilizzando il proprio account utente di dominio (con relativa login e password). Per i dipendenti, l'indirizzo di posta elettronica è costituito dall'account utente di dominio con l'aggiunta del suffisso @bn.camcom.it. Per le attività di registrazione di protocollo di documenti provenienti dall' esterno che erroneamente vengano indirizzate su caselle di PEO della

CCIAA è prevista la trasmissione all'indirizzo dell'ufficio protocollo «cciaa.benevento@bn.legalmail.camcom.it>, destinato a raccogliere e-mail con documenti ed eventuali allegati da protocollare.

2.7 Posta elettronica certificata

L'Ente utilizza la PEC quale sistema gestionale e di comunicazione, ai sensi della normativa vigente, 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.

La casella PEC istituzionale della AOO è cciaa.benevento@bn.legalmail.camcom.it utilizzabile sia per la trasmissione che per la ricezione di documenti ed integrata nel sistema di gestione documentale e protocollo informatico (Gedoc).

In ricezione e in trasmissione la casella è configurata sia per la comunicazione con indirizzi PEC, per i quali si riceveranno le ricevute di accettazione/consegna, sia con indirizzi di PEO, per i quali non si riceverà la ricevuta di consegna.

3. La formazione dei documenti

3.1 Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

L'Ente forma gli originali dei propri documenti secondo le regole tecniche di cui all'art. 40, comma 1, del CAD e delle Regole tecniche sul documento informatico, mediante applicativi di videoscrittura di uso comune o tramite specifici software gestionali sulla base di modelli standard definiti dall'Ente.

In particolare, i documenti informatici sono formati secondo le seguenti principali modalità:

- redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software; in particolare, sono in dotazione gli strumenti della suite <Microsoft - Office>;
- acquisizione per via telematica o su supporto informatico di documenti informatici;
- acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico;
- acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari;
- generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

In particolare, riguardo la prima modalità sono previsti dei modelli di riferimento per la redazione della documentazione, resi disponibili ai dipendenti, che stabiliscono il "layout" (compreso i font).

L'utilizzo dei modelli di riferimento e il rispetto di apposite linee guida aziendali assicurano la formazione dei documenti prodotti dall'amministrazione in conformità alla normativa in materia di accessibilità (Legge n. 4/2004 e relative disposizioni di attuazione).

All'atto del caricamento del documento nel sistema di gestione documentale è previsto l'inserimento almeno di un set minimo di metadati richiesti obbligatoriamente dal sistema.

Il sistema Gedoc, le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- ✓ l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento nell'ambito dell' AOO;
- ✓ la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale;
- ✓ 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.

Gli originali devono, inoltre riportare, ove disponibili, le seguenti informazioni:

- ✓ logo e denominazione completa dell'amministrazione;
- ✓ indicazione dell'UO mittente;
- ✓ data del documento;
- ✓ dati del destinatario o dei destinatari (recapito di posta elettronica certificata o ordinaria, recapito fisico);
- ✓ numero di riferimento a un procedimento/fascicolo;
- ✓ oggetto del documento;
- ✓ testo del documento;
- ✓ numero e descrizione degli eventuali allegati;
- ✓ dati dell'Ente (indirizzo completo, numeri di telefono, indirizzi PEC e PEO a cui indirizzare risposta);
- ✓ numero di pagine.

Sono incaricati della verifica della presenza delle seguenti informazioni: a) il personale coinvolto nella redazione del documento:

- ➢ il personale coinvolto nella redazione del documento;
- ➢ il personale addetto alle funzioni di protocollo;
- ➢ il RGD e i suoi delegati. (se individuati)

3.2 I formati dei documenti informatici

Al fine di garantire la corretta leggibilità nel tempo, i formati (estensione file) dei documenti informatici che devono essere conservati, devono soddisfare i requisiti tecnici individuati nel DPCM 3 dicembre 2013 "*Regole tecniche in materia di sistema di conservazione*", di seguito elencati:

- Testi/documenti: PDF, PDF/A, ODT, DOC, DOCX, ODP, PPTX
- Documenti con firma digitale: PDF, PDF/A, P 7M
- Calcolo: ODS, XLS, XLSX
- Immagini: JPG
- E-mail: EML, SMTP/MINE
- Dati strutturati: CSV, XML
- File di testo: TXT

Per prevenire le possibilità di ricevere documenti con formati critici, oltre alla pubblicazione nel sito istituzionale del presente Manuale, le U.O. valutano ulteriori azioni informative più esplicite verso l'utenza di riferimento.

I documenti informatici che sono trasmessi all'esterno vengono convertiti automaticamente dal Sistema nel formato PDF/A (ove tecnicamente possibile) e sottoscritti con firma digitale del funzionario preposto, rispondendo, così, alla normativa vigente in tema di conservazione e divenendo documenti informatici originali immodificabili, dei quali è possibile effettuare, su diversi tipi di supporto, copie e duplicati.

3.3 Sottoscrizione dei documenti informatici

I documenti informatici prodotti o ricevuti dalla Camera che richiedono la sottoscrizione elettronica a valore legale verranno sottoscritti con firma digitale. Le firme digitali adottate dall'Ente sono sia di formato CAdES che PAdES.

I documenti che vanno sottoscritti con firma digitale devono essere prodotti prima della firma nei formati standard PDF-A, le cui caratteristiche tecniche trovano corrispondenza nei requisiti sul formato definite dalle regole tecniche in materia di conservazione.

La data riportata sul documento deve essere coerente con quella dei metadati del documento, della firma digitale e del protocollo informatico.

Nel caso di documenti per i quali sia necessaria una data certa e opponibile a terzi, in particolare per i contratti, si renderà necessaria l'apposizione di marca temporale al momento della sottoscrizione.

I documenti sottoscritti con firma digitale hanno rilevanza giuridico probatoria e fanno piena prova, fino a querela di falso, della loro provenienza ed autenticità (art. 2702 c.c. - efficacia scrittura privata).

I documenti informatici formati dall'Ente sono sottoscritti con firma digitale dal Responsabile del procedimento o Dirigente o altro soggetto competente.

3.4 La gestione dei documenti cartacei

In ottemperanza alle disposizioni del CAD, l'amministrazione gestisce i documenti analogici solo laddove risulti indispensabile nei rapporti con i soggetti privati che non siano in possesso di un domicilio digitale.

I documenti analogici acquisiti con le modalità tradizionali (consegna allo sportello, ricezione via posta o fax) devono essere digitalizzati ed inseriti all'interno del fascicolo cui si riferiscono, ai sensi del presente Manuale.

3.5 Copie e duplicati

Le copie e duplicati di documenti possono essere prodotti secondo le seguenti fattispecie:

a) copie informatiche di originali analogici: consistenti nella scansione di ogni singola unità documentale pervenuta in via analogica. Il documento così acquisito dovrà essere certificato conforme all'originale.
b) copie analogiche di originali informatici: stampa dei documenti informatici da inviare ai cittadini sprovvisti di domicilio digitale con l'indicazione del nominativo del soggetto che ha formato il documento, ai sensi dell'art. 3, d. lgs. n. 39/1993.
c) duplicati informatici: prodotti mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

Per quanto riguarda il punto a) i documenti così formati possono essere archiviati e gestiti nel sistema di "gestione documentale e protocollo informatico - Gedoc". La certificazione di conformità verrà effettuata dal delegato individuato dal RGD in fase di archiviazione della copia informatica del documento analogico all'interno del fascicolo di pertinenza. Il documento acquisito tramite scanner e la dichiarazione di conformità allegata saranno sottoscritti digitalmente dal delegato.

Per quanto riguarda il punto b) attualmente il sistema di "gestione documentale e protocollo informatico - Gedoc" genera la copia PDF con timbratura di protocollo prodotta ai sensi dell'art. 3 bis del CAD.

4. La trasmissione dei documenti

I documenti in base allo stato di trasmissione si distinguono in:

- ✓ Documento in ingresso (mittente esterno e destinatario interno), si intende un documento acquisito dall' AOO nell' esercizio delle proprie funzioni e proveniente da un diverso soggetto pubblico o privato;
- ✓ Documento in uscita (mittente interno e destinatario esterno). si intende un documento prodotto dalle UO interne dell' AOO nell'esercizio delle proprie funzioni, che ha rilevanza informativa e/o giuridico- probatoria e indirizzato a un diverso soggetto pubblico o privato;
- ✓ Documento interno si intende un documento prodotto e scambiato internamente (il mittente e il destinatario sono interni). Il documento interno, di norma, non deve essere protocollato.

4.1 Ricezione dei documenti informatici

Un documento informatico in ingresso può essere ricevuto in diversi modi:

- ✓ a mezzo posta elettronica certificata
- ✓ a mezzo cooperazione applicativa
- ✓ a mezzo posta elettronica ordinaria
- ✓ su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, tape, pen drive, ecc., consegnato direttamente o inviato per posta convenzionale o corriere.

L'amministrazione assicura l'accettazione dei documenti informatici inviati ai suoi uffici tramite i suddetti mezzi quando prodotti in uno dei formati riportati nel presente Manuale.

In tutti gli altri casi, laddove il documento inviato o consegnato all'amministrazione sia prodotto in formati tali da non consentirne una corretta gestione, ne verrà data comunicazione al mittente richiedendo contestualmente la ripetizione dell'invio in uno dei formati indicati nell'elenco o in altro formato concordato. In ogni caso i documenti elettronici inviati o consegnati dovranno essere privi di elementi attivi, tra cui macro e campi variabili.

4.2 Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono arrivare in CCIAA attraverso:

- ✓ servizio postale (posta ordinaria, prioritaria, raccomandata, telegrammi);
- ✓ fax /fax server; corrieri commerciali e società di recapito convenzionate;
- ✓ consegna diretta "brevi manu".

L'accettazione della corrispondenza, recapitata in una delle modalità sopra indicate, avviene, di norma, durante l'orario di apertura degli uffici camerali per tutti i giorni lavorativi.

E’ comunque possibile indirizzare eventuali soggetti che intendano consegnare a mano corrispondenza all'Unità Operativa tenuta al protocollo, nei seguenti orari:
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00;
il lunedì ed il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30.

Il personale addetto al Protocollo tratta la corrispondenza secondo i seguenti tre raggruppamenti:

Tipologia di corrispondenza	**Trattamento**
Corrispondenza indirizzata direttamente a Presidente, Segretario Generale, Componenti Giunta	- la busta non è aperta - sono apposti i timbri di accettazione - è trasmessa alle Segreterie competenti
Corrispondenza riportante la dicitura "Riservato" o "Personale" o corrispondenza valutata come tale	- la busta non è aperta - sono apposti i timbri di accettazione - è trasmessa all'interessato
Corrispondenza che non rientra nei due casi Precedenti	- la busta è aperta - sono apposti i timbri di accettazione - si procede all'assegnazione

Eventuali fax che arrivassero dall'esterno verranno protocollati, se leggibili e se è presente nel documento il mittente e la registrazione di protocollo in uscita del mittente. Ma, in base all'art. 47 Codice Amministrazione Digitale, la trasmissione a mezzo fax tra Pubbliche Amministrazioni non è ammessa; a tal proposito la CCIAA di Benevento nelle comunicazioni di risposta farà presente che le successive comunicazioni dovranno pervenire tramite PEC.

4.3 Ricezione e gestione dei messaggi di posta elettronica certificata

La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'Ente è assicurata tramite la PEC (casella di posta elettronica certificata) **cciaa.benevento@bn.legalmail.camcom.it**. Effettuate le operazioni di registrazione protocollazione, i documenti vengono assegnati alle U.O. competenti.
Nel caso in cui, eccezionalmente, sulle caselle di posta elettronica ordinaria del personale vengano trasmessi messaggi e documenti che devono essere protocollati, gli utenti dovranno inoltrare i messaggi all'indirizzo PEC della Camera, verificandone, preventivamente, la compatibilità con i formati ammessi.
La casella è gestita dall'addetto all'UO tenuta al protocollo che la consulta giornalmente e valuta in base alle regole definite il contenuto se è da registrare o meno.

Quando i documenti informatici pervengono all'indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata, gli addetti all'UO tenuta al protocollo, procedono alla registrazione.

Il sistema Gedoc assicura l'automatica verifica di ricezione di eventuali nuovi messaggi di posta elettronica certificata. L'accesso alla casella PEC può essere effettuato con frequenza maggiore in caso di particolari circostanze (es. nei giorni antecedenti alla scadenza del termine per la presentazione di domande di partecipazione a bandi o avvisi, nel caso di scadenze fiscali, ecc.).

In ogni caso, il RGD e i suoi delegati hanno il compito di verificare che la casella istituzionale non raggiunga mai i limiti di capienza indicati dal fornitore della stessa.

Nel caso in cui venga recapitato, per errore, una comunicazione non di competenza dell'amministrazione, l'addetto al protocollo trasmette un messaggio al mittente, fornendo - laddove possibile - l'indicazione della pubblica amministrazione a cui indirizzare correttamente la comunicazione.

4.4 Spedizione dei documenti cartacei

I documenti cartacei, ottenuti mediante l'operazione di copia analogica di originale informatico, ai sensi dell'art. 23 del CAD, sono inviati per mezzo della posta tradizionale.

In ogni caso, all'interno del sistema Gedoc, l'operatore deve indicare le modalità di spedizione/consegna del documento all'utente.

4.5 Spedizione dei documenti informatici

Un documento informatico in uscita può essere trasmesso in diversi modi:

- a mezzo posta elettronica certificata
- nei casi in cui non sia possibile la trasmissione telematica, su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, USB pen consegnati direttamente o inviato per posta convenzionale o corriere.

Il documento informatico principale viene protocollato in uscita dagli uffici di competenza e spedito tramite l'applicativo di protocollo insieme agli allegati utilizzando le stesse caselle di PEC abilitate alla ricezione e associate ai singoli registri informatici attualmente in uso.

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è il vettore privilegiato di relazioni con l'esterno; pertanto, nel caso in cui il destinatario disponga di una casella PEC risultante da pubblici elenchi (IPA, INI-PEC e Registro imprese consulta bili attraverso Gedoc), ovvero accessibile alla pubblica amministrazione, ogni comunicazione formale al soggetto stesso è veicolata tramite tale casella.

Se il destinatario non è ancora dotato di caselle di PEC allora la spedizione avviene su supporto analogico accompagnato da lettera protocollata, stampata e inserita nel plico predisposto per la spedizione che potrà avvenire con i consueti canali (raccomandata A/R, o a mano, tramite fattorini o corrieri).

5. La registrazione dei documenti

Ogni documento ricevuto e spedito dall'Ente, è soggetto a registrazione obbligatoria (così come previsto dall'art. 53, comma 5, DPR n. 445 del 28/12/2000) che avviene a cura degli utenti abilitati del sistema Gedoc.

Per registrazione si intende l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo strettamente giuridico-probatorio, facendo assurgere il protocollatore a garante della effettiva ricezione e spedizione dei documenti. Essa certifica l'acquisizione o la spedizione in data certa di ciascun documento prodotto o ricevuto, indipendentemente dalla loro regolarità, verificata in un secondo tempo dai responsabili dei relativi procedimenti.

5.1 Documenti soggetti a registrazione di protocollo

Sono soggetti a registrazione di protocollo tutti i documenti ricevuti ed inviati dall'amministrazione.

5.2 Documenti non soggetti a registrazione obbligatoria di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

a) Le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni eventi e simili che non danno adito ad un'eventuale attivazione di procedimento amministrativo, la corrispondenza interna ed esterna che non ha, in modo diretto o indiretto, contenuto probatorio o comunque rilevanza amministrativa.

b) I documenti soggetti ad altre tipologie di registrazione dell'Ente, quali i provvedimenti amministrativi registrati nell’ambito del sistema informativo degli atti amministrativi, i contratti, i mandati di pagamento e le reversali di incasso, il registro IVA registrati nel sistema informativo contabile;

5.3 Registrazione di protocollo dei documenti

La registrazione di protocollo - sia per i documenti pervenuti in via analogica che telematica - viene effettuata dal personale addetto alla protocollazione con l'ausilio della componente applicativa di "Protocollo" nell'ambito del sistema di gestione documentale.

I documenti registrati, in ingresso e in uscita, vengono acquisiti sul sistema e contestualmente viene effettuata la segnatura di protocollo.

Nel caso in cui non venga effettuata automaticamente, la registrazione di protocollo informatico in ingresso viene garantita dal personale dell'UO tenuta al protocollo durante l'orario di lavoro dal lunedì

al venerdì. Di norma la protocollazione avviene lo stesso giorno della ricezione del documento o al più il giorno lavorativo successivo se il documento è pervenuto fuori dal suddetto orario. Il giorno successivo si darà priorità alla documentazione pervenuta sulla caselle di PEC in ordine cronologico di arrivo.

Tutti gli addetti alla protocollazione sono tenuti al rispetto della riservatezza delle informazioni trattate.

Le modalità operative di protocollazione sono riportate nella "Manuale utente" di Gedoc, reso disponibile agli utenti.

Ogni registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati facoltativi.

- Dati obbligatori:
  - il numero progressivo di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modifica bile;
  - la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modifica bile;
  - autore della protocollazione (assegnati automaticamente dal sistema);
  - codice identificativo dell'Amministrazione (assegnato automaticamente dal sistema);
  - codice identificativo dell'Area Organizzativa Omogenea (assegnato automaticamente dal sistema);
  - il mittente per i documenti ricevuti e il destinatario per i documenti in partenza registrati in forma non modifica bile;
  - la data e il numero di protocollo dell'Amministrazione mittente (ove presenti) per i documenti ricevuti;
  - l'oggetto del documento che, in forma chiara e sintetica, deve esprimere ciò di cui si parla nel documento, e nel quale devono essere riportati tutti i dati utili per le successive ricerche.

- dati facoltativi:
  - la data di arrivo;
  - la descrizione sintetica degli allegati;
  - il mezzo di ricezione e di spedizione (ad.es. se si tratta di raccomandata, PEC);
  - note dell'operatore.

Una volta effettuata la protocollazione, il sistema Gedoc associa al documento la segnatura di protocollo.

5.4 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

Le informazioni minime previste sono:

- il numero di protocollo (tale numerazione si rinnova ad ogni inizio di anno solare);
- la data di protocollo;
- l'identificazione in forma sintetica della Camera di Commercio in quanto AOO.

L'operazione di segnatura di protocollo va effettuata contestualmente all'operazione di registrazione di protocollo e può includere il codice identificativo dell'unità organizzativa responsabile (UO) cui il documento è assegnato o il codice della UO che ha prodotto il documento, l'indice di classificazione del documento e ogni altra informazione utile o necessaria qualora tali informazioni siano disponibili già dal momento della registrazione di protocollo.

Per i documenti protocollati in uscita, se inviati tramite PEC ad altre amministrazioni, viene generato automaticamente un messaggio e-mail, conforme alle regole di interoperabilità, che ha in allegato anche il file "segnatura.xml" contenente i dati di segnatura.

5.5 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

Le informazioni relative ad un protocollo annullato rimangono comunque memorizzate nella base dati per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo.
In tale ipotesi, la dicitura "annullato" è visibile nel dettaglio del documento sul sistema Gedoc, unita mente a tutte le informazioni originarie.

5.6 Differimento dei termini di registrazione

Nel caso in cui, per eccezionali motivi, non sia possibile procedere alla immediata registrazione di tutta la corrispondenza pervenuta nello stesso giorno di ricevimento, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare l'uso del protocollo differito fissando, in ogni caso, un periodo massimo entro il quale l'operazione deve essere effettuata.
Il protocollo differito consente la normale registrazione dei documenti con l'evidenziazione della data effettiva di arrivo del documento oltre che di quella, successiva, di registrazione.

5.7 Registro giornaliero di protocollo

Ai sensi dell'art. 7, comma 5, del DPCM 3 dicembre 2013, il RGD - attraverso procedura automatizzata del sistema Gedoc - entro ciascuna giornata lavorativa, produce il registro giornaliero di protocollo, inviato, in automatico, al sistema di conservazione documentale.

5.8 Registro annuale di protocollo

Entro il 30 gennaio di ogni anno si provvede a trasmettere al sistema di conservazione le registrazioni del protocollo dell'anno precedente.

Considerando che, successivamente alla generazione del registro giornaliero possono essere effettuate modifiche sui dati minimi di registrazione, nel registro annuale sarà riportato l'elenco di tutti i protocolli effettuati nell'anno e per ogni protocollo lo storico delle variazioni in termini di annullamento totale parziale (oggetto o mittente), acquisizione o sostituzione del documento principale e degli allegati.

Il registro annuale, una volta generato, segue lo stesso flusso di quello giornaliero, con apposizione della firma qualificata e invio al sistema di conservazione dei documenti informatici.

5.9 Registro di emergenza

Nel caso in cui il registro di protocollo risulti temporaneamente non utilizzabile, il servizio di Protocollo può assegnare alle UO, che ne facciano richiesta, numeri di protocollo di "emergenza", tratti da una sequenza del tutto distinta da quella del "protocollo ufficiale", in base ad apposito registro.

Il protocollo di emergenza è avviato, previa autorizzazione del RGD, o dei suoi delegati(se individuati), qualora per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura di registrazione, per il tempo necessario alla gestione dei procedimenti e fino al ripristino delle funzionalità del registro di protocollo.

Una volta ripristinate le normali funzionalità del sistema, l'UO tenuta al Protocollo, provvede a registrare sul registro generale di protocollo i relativi protocolli di "emergenza".

Sul registro di emergenza deve essere riportata la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino delle funzionalità del sistema.

Il periodo massimo di autorizzazione all'utilizzo del registro di emergenza è pari ad una settimana e, in ogni caso, devono essere riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione nel registro stesso.

Per ogni giornata in cui viene usato il registro di emergenza, è riportato sul registro stesso il numero totale di operazioni registrate.

La numerazione del protocollo riprende, al ripristino delle funzionalità del sistema informatico, dal numero successivo all'ultimo registrato prima dell'interruzione .

6. Casi particolari

Le pratiche telematiche indirizzate al Registro Imprese/REA hanno un proprio protocollo informatico, conformemente a quanto stabilito dalla L. 580/1993 e ss.mm.ii., generato da "COMUNICA".
Rimane in vigore, altresì, il registro delle delibere e delle determinazioni dell'Amministrazione. A ciascuna delibera o determinazione è associato un numero di repertorio di efficacia giuridico-probatoria tramite il software LWA (Legal Work Act).

6.1 Documentazione relativa a gare d'appalto

Le offerte inerenti a gare di appalto sono registrate al protocollo, in busta chiusa. La segnatura di protocollo è riportata sulla busta medesima. Alla scadenza del termine fissato nell'apposito Bando, la Commissione di gara provvederà all'apertura della busta e la relativa documentazione sarà acquisita dall'UO tenuta al protocollo che provvederà all'acquisizione digitale.

6.2 Documenti a carattere riservato, personale e/o confidenziale

L'addetto al protocollo che effettua la registrazione di protocollo in ingresso o in uscita attribuisce al documento il livello di riservatezza/visibilità necessario in base a criteri definiti da procedure interne o su indicazione del responsabile del documento.
L'addetto alla gestione dei fascicoli, contenti documenti protocollati o non protocollati, attribuirà al fascicolo il livello di riservatezza/visibilità necessario. Il livello di riservatezza applicato ad un fascicolo è acquisito automaticamente da tutti i documenti che vi confluiscono.

6.3 Lettere anonime

Tutte le lettere anonime pervenute saranno protocollate specificando "Mittente anonimo", nel campo "Mittente" dell'applicazione di protocollo. In particolare, è, comunque, garantita la protocollazione delle comunicazioni anonime inviate al Responsabile per la prevenzione della corruzione, nominato ai sensi dell'art. 1 Legge n. 190/2012.

6.4 Documenti non firmati o con firma illeggibile

I documenti con firma illeggibile o non firmati per i quali è possibile individuare il mittente vengono protocollati indicando, nel sistema Gedoc, la circostanza che si tratta di "Documento privo di sottoscrizione". Nel caso in cui il documento in questione sia parte della documentazione relativa ad

un determinato procedimento, l'eventuale regolarizzazione sarà disposta a discrezione del responsabile del procedimento.

Per i documenti con sottoscrizione indecifrabile e privi di ogni altro elemento utile ad identificarne il mittente, si procede alla protocollazione indicando la dicitura "Firma illeggibile" nel campo "Mittente".

6.5 Documentazione di competenza di altre amministrazioni o uffici

Nel caso in cui pervenga erroneamente ad un Ufficio documentazione sulla quale lo stesso non abbia competenza, il responsabile ne dà notizia all'UO tenuta al protocollo che provvederà a riassegnare i documenti all'ufficio competente.

Nel caso in cui la CCIAA riceva documentazione indirizzata ad altra amministrazione, l'UO tenuta al protocollo - in virtù del principio di leale collaborazione tra amministrazione e privati - provvederà a inviare al mittente un messaggio contenente l'indicazione del recapito corretto, se individuabile. Nel caso in cui l'UO tenuta al protocollo non riesca a trovare l'ufficio destinatario competente provvederà a trasmettere al mittente quanto ricevuto dandone tempestiva comunicazione.

6.6 Oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi e pertanto e da assegnare a più fascicoli, il documento stesso sarà registrato, classificato e fascicolato più volte.
Il documento verrà inviato al destinatario indicato nello stesso, oppure, nel caso di destinatari plurimi, al primo in indirizzo. Si rimanderanno al responsabile del procedimento eventuali documenti in uscita con più oggetti.

7. Assegnazione e classificazione dei documenti

7.1 Assegnazione

Con l’assegnazione, attraverso l’apposita funzione prevista del sistema Gedoc in uso, si provvede ad individuare (tramite selezione dall’Organigramma) l’unità organizzativa competente per la gestione del documento e l’eventuale procedimento che da esso può discendere e a trasmettere il materiale documentario oggetto di lavorazione.
Il sistema Gedoc prevede le seguenti assegnazioni:

- **Assegnatario/i per competenza** (obbligatorio): identificazione della/e unità organizzativa/e a cui è attribuita la responsabilità dei procedimenti attivati dal documento o ai quali il documento è correlato;

- **Assegnatario/i per conoscenza**: identificazione della/e unità organizzativa/e a cui il documento è trasmesso per conoscenza.

L'assegnazione è effettuata per U.O. e all'interno della singola U.O il responsabile, o un suo delegato, possono:

- prendere in carico il documento;
- assegnare il documento ad una scrivania all'interno della UO;
- rifiutare l'assegnazione qualora ravvisino un errore di attribuzione, aggiungendo una nota affinché ne rimanga traccia nel sistema (in tal caso gli operatori di protocollo possono riassegnare il documento ad altra UO);
- riassegnare direttamente il documento ad altra UO.

Tutte le assegnazioni sono tracciate dal sistema, che memorizza tutti i passaggi, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione.
Effettuato lo smistamento e l'assegnazione, il responsabile del procedimento provvede alla presa in carico del documento allo stesso assegnato.

7.2 Modifica delle assegnazioni

Qualora la struttura assegnataria ravvisi un errore di attribuzione tramite l'applicazione ne rifiuta l'assegnazione aggiungendo una nota affinché ne rimanga traccia nel sistema. L'addetto al protocollo possono riassegnare il documento ad altra struttura di competenza.
E' possibile aggiungere altri uffici in conoscenza ad un documento assegnato. L'aggiunta di uffici assegnatari "in conoscenza" è ammessa per soli documenti "non riservati". Dalle funzioni di assegnazione del documento si possono selezionare gli uffici tra l'elenco possibili assegnatari per conoscenza selezionando dall'organigramma dell'Ente.

7.3 Consegna dei documenti cartacei

Nel caso di ricezione di documenti cartacei (consegnati a mano o per mezzo di vettore postale), gli addetti al protocollo verificano innanzitutto la completezza della documentazione (es. corretto destinatario, presenza sottoscrizione autografa) e procedono alla scansione e alla verifica della rispondenza del documento digitalizzato (copia informatica del documento analogico) all'originale cartaceo.
Successivamente gli addetti procedono alla protocollazione, alla segnatura e all'assegnazione dei documenti, indicando nel campo Annotazioni della scheda documentale eventuali rilievi/osservazioni sulle verifiche effettuate.

La procedura di scansione e le successive verifiche di rispondenza precedono l'attestazione di conformità della copia dei documenti informatici all'originale che deve essere effettuata per il tramite dell'apposita procedura presente in Gedoc e sottoscritta mediante la firma digitale dell' operatore.

7.4 Consegna dei documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici indirizzati all'Amministrazione è assicurata tramite caselle di posta elettronica istituzionale riservate alla protocollazione (PEO e PEC).

L'operazione di smistamento dei documenti ai rispettivi destinatari avviene per mezzo delle funzionalità del sistema Gedoc in uso all'Ente, evitando - ove possibile - lo smistamento interno a mezzo PEO o PEC.

7.5 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti, dopo la registrazione nel sistema di protocollo informatico, devono essere classificati in base al titolario adottato dall'Amministrazione.

Per "classificazione" si intende, l'applicazione del titolario di classificazione (Allegato 2) cioè l'assegnazione al documento della categoria, della classe e numero del fascicolo.

In fase di inserimento di un documento informatico nel sistema di gestione documentale è necessario attribuire il corretto indice di classificazione (titolo e classe) a partire dal piano di classificazione o Titolario in uso presso la Camera di Commercio. Il titolario è integrato nel sistema di gestione documentale e contestualmente accessibile e navigabile durante la fase di inserimento/creazione del documento. Eventuali modifiche alla classificazione di un documento sono possibili da parte degli utenti abilitati alla funzione e sono tracciate nel sistema.

8. Fascicolazione dei documenti

8.1 Formazione ed identificazione dei fascicoli

Tutti i documenti registrati nel Sistema di gestione documentale devono (art.64 DPR 445/2000) essere classificati e riuniti in fascicoli secondo criteri di razionalità, uniformità e omogeneità, onde garantirne la piena e pronta reperibilità.

L’U.O. assegnataria di un documento provvede ad inserirlo in un fascicolo esistente o in un nuovo fascicolo appositamente creato, da classificarsi coerentemente con la classificazione del documento stesso.

8.2 Tipologie di fascicoli e sotto fascicoli

Per ogni procedimento amministrativo deve essere istituito specifico fascicolo onde permettere la piena e completa tracciatura del procedimento stesso sino alla sua conclusione; a seguito di questa, il fascicolo deve essere chiuso dall'UO responsabile, permettendo così il suo invio automatico al sistema di conservazione.

Il fascicolo, oltre a rappresentare uno specifico procedimento amministrativo, può altresì essere riferito ad un generico affare, ovvero una materia o un'attività. Nell'ambito del fascicolo possono essere creati più sotto fascicoli laddove ciò faciliti la ricerca dei documenti.

8.3 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

Nel caso in cui il fascicolo sia assegnato erroneamente ad un ufficio, il Dirigente responsabile provvederà a segnalarlo al protocollo che provvederà alla nuova assegnazione all'ufficio competente. Il sistema Gedoc tiene traccia di tali operazioni.

8.4 Alimentazione dei fascicoli

I fascicoli correnti sono conservati nel sistema di gestione documentale e sono alimentati dal responsabile del procedimento e da eventuali suoi incaricati; eventuali comunicazioni interne vengono gestite all'interno di un apposito sottofascicolo generato in Gedoc.

Il fascicolo è chiuso al termine del procedimento amministrativo, all'esaurimento dell'istruttoria, alla conclusione dell'attività cui si riferisce, ovvero su base temporale (per esempio, alla fine dell'anno solare, quando concerne documentazione di fascicolo di attività).

La data di chiusura per il fascicolo di affare si riferisce generalmente alla data dell'ultimo documento inseritovi o alla data dell'inserimento stesso.

8.5 Conservazione dei fascicoli

I documenti e i fascicoli sono archiviati sul sistema informatico Gedoc ed inviati al sistema di conservazione sulla base delle regole stabilite nel Manuale di conservazione della CCIAA. Il piano stabilisce le tempistiche di conservazione e di scarto tenendo conto sia della normativa di riferimento sia dell'analisi interna effettuata dal RGD congiuntamente con le UO responsabili del trattamento dei documenti.

9. Scansione dei documenti cartacei

Tutti i documenti di rilievo per l'Ente devono essere inseriti e gestiti nel sistema di gestione documentale che rappresenta l'archivio unico informatico della Camera di Commercio; pertanto la documentazione cartacea pervenuta in Camera di Commercio deve essere convertita in digitale attraverso il processo di scansione nei termini previsti dall'articolo 22 del CAD e come specificato nel paragrafo seguente.
Anche per i documenti per i quali non è prevista l'eliminazione del cartaceo (es. assegni, cambiali) si procederà alla scansione e l'inserimento del documento informatico nel fascicolo associato, mentre gli originali cartacei saranno recapitati all'ufficio destinatario.

9.1 Processo di scansione e certificazione di conformità

Il procedimento di scansione dei documenti analogici e di apposizione della certificazione di conformità si articola nelle seguenti fasi:

• scansione del documento analogico ed ottenimento di un file PDF;
• redazione dell'attestazione di conformità del documento informatico ottenuto al documento analogico da cui è tratto generata nell'ambito del sistema Gedoc;
• apposizione della firma digitale al documento così ottenuto.

Per i documenti cartacei in ingresso si procede attraverso la copia informatica di documento analogico come previsto dall'art 22 del CAD.

Gli utenti abilitati, provvedono alla scansione dei documenti secondo le opzioni previste dalla procedura, ovvero l'acquisizione diretta tramite scanner collegato in locale sulla postazione di lavoro oppure attraverso l'acquisizione di un documento precedentemente scansionato con uno scanner non collegato alla procedura o altro scanner di rete che rende, comunque, disponibile il file in formato PDF in una directory interna e riservata alla Camera accessibile dall'operatore che procederà all'acquisizione del documento.
È a carico dell'operatore la verifica visiva della corrispondenza in termini di contenuti tra il documento originale analogico e il documento scansionato.
Effettuata l'acquisizione del documento il sistema i gestione documentale verifica il formato del file acquisito (PDF/A), conta il numero di pagine e produce un documento in formato PDF/A di contenuto identico, ma con l'aggiunta in ultima pagina dell'attestazione di conformità con l'evidenza del pubblico ufficiale che la firmerà con firma digitale.
La firma digitale delle attestazione di conformità è permessa ad utenti ai quali è stato attribuito uno specifico ruolo funzionale del sistema di gestione documentale. Il documento firmato digitalmente è,

quindi, comprensivo dei contenuti del documento analogico originale che dell'attestazione di conformità.

Il documento informatico così prodotto viene inserito come documento in ingresso nel sistema di gestione documentate con l'attribuzione dei metadati minimi obbligatori tra cui l'impronta del documento che viene generata in automatico dal sistema secondo quanto indicato dalla regole tecniche. Nel caso in cui il pubblico ufficiale che firmerà il documento digitalizzato munito di attestazione di conformità sia diverso dall'operatore che ha provveduto alla scansione/acquisizione, dopo l'acquisizione del documento si procederà con l'invio alla firma del documento scansionato al firmatario dell'attestazione di conformità congiuntamente all'invio del cartaceo. Dopo la firma dell'attestazione di conformità il cartaceo viene archiviato nell'archivio del residuo cartaceo mentre il documento informatico così acquisito entra nel sistema digestione documentale e segue i proprio flusso di classificazione, protocollazione, assegnazione e fascicolazione .

10. Accesso

Il sistema di gestione documentale è organizzato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto di accesso (artt. 22 e ss. Legge sul procedimento e art. 5 Decreto Trasparenza) e protezione dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016). In particolare, ciascun dipendente può legittimamente accedere soltanto alle informazioni, ai documenti e ai fascicoli presenti nel sistema, la cui consultazione sia relativa a procedimenti e attività di propria competenza, ovvero secondo la posizione che riveste all'interno del funzionigramma della Camera.

10.1 Accessibilità al sistema e livelli di riservatezza

Ciascun dipendente dell' Amministrazione è in possesso di credenziali di accesso, consegnate previa identificazione dei soggetti stessi, in modo da creare un'associazione univoca tra identità fisica e identità digitale.

Sulla base delle funzioni svolte all'interno dell'amministrazione sono assegnate le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate dal sistema.

Il sistema di gestione documentale consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse di sistema per ciascun utente o gruppi di utenti, permettendo, altresì, di tracciare tutte le operazioni svolte individuandone, all'occorrenza, l'autore.

I profili di accesso al sistema sono suddivisi secondo le seguenti categorie:

- Responsabile della gestione documentale (vicario e delegati), che ha la visibilità completa di tutti gli oggetti documentali del sistema, quali: schede, documenti, allegati, fascicoli, registri, etc.
- Utenti, che ha la visibilità per competenza o per conoscenza delle schede documentali e dei fascicoli secondo il funzionigramma.

Il sistema consente il controllo differenziato dell'accesso alle risorse di sistema per ciascun utente in base al profilo attribuito (ruoli e permessi assegnati), permettendo altresì di tracciare tutte le operazioni svolte.

10.2 Accesso esterno

L'eventuale accesso al sistema da parte di utenti esterni può essere realizzato mediante l'impiego di sistemi sicuri di identificazione ed autenticazione e la profilazione di utenze nominali dedicate.

Agli utenti esterni riconosciuti ed abilitati alla consultazione dei dati propri detenuti da Il' ente sono fornite le informazioni necessarie per accedere a detti documenti amministrativi.

In mancanza, l'accesso esterno telematico è assicurato attraverso l'invio via PEC dei documenti da parte del responsabile del relativo procedimento amministrativo al soggetto che ne abbia interesse e/o titolo giuridico.

10.3 Accesso, fruibilità e condivisione dei dati con altre pubbliche amministrazioni

L'accesso al sistema di dematerializzazione da parte di soggetti esterni avviene per il tramite di sistemi di comunicazione telematica, nel rispetto delle disposizioni del Codice dell' Amministrazione Digitale.

11. Disposizioni finali

Il presente manuale entra in vigore dalla data di approvazione dello stesso da parte dei la Giunta camerale. Gli aggiornamenti al Manuale potranno essere adottati con provvedimento del Segretario Generale.

Per quanto non espressamente previsto dal presente manuale, si fa riferimento alla normativa vigente in materia, adottando comportamenti ispirati al principio del buon andamento dell'attività amministrativa. Il RGD, in attuazione del presente documento, ha il compito di:

a) proporre o redigere progetti speciali tendenti alla valorizzazione dei documenti della Camera di Commercio, alla conservazione, alla sicurezza dei locali di deposito e a quant'altro possa migliorare l'attività istituzionale inerente agli archivi;

b) proporre iniziative di formazione e aggiornamento professionale.

Il Segretario
Gianluca Alviggi

Il Presidente
dott. Antonio Campese

- AOO Protocollo Generale
  - ~~Commissario~~
  - ~~PRESIDENTE~~
  - SEGRETARIO GENERALE
    - AREA II ECONOMICO - FINANZIARIA E PROMOZIONE
      - SERVIZIO I PROMOZIONE ECONOMICA E REGOLAZIONE DEL MERCATO
        - ~~PROMOZIONE 3~~
        - UO PROMOZIONE - TUTELA DEL CONSUMATORE - RISOLUZIONE ALTERNATIVA ALLE CONTROVERSIE
        - ~~PROMOZIONE 2~~
        - UO METROLOGIA LEGALE E SICUREZZA DEI PRODOTTI
        - UO PROTESTI - SANZIONI E FUNZIONI EX UPICA
      - SERVIZIO II CONTABILITA' - LOGISTICA E RISORSE UMANE
        - UO RAGIONERIA - BILANCIO - GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE
          - ~~RAGIONERIA 2~~
          - ~~RAGIONERIA 1~~
        - UO PROVVEDITORATO
          - ~~PROVVEDITORATO 1~~
          - ~~PROVVEDITORATO 2~~
        - UO DIRITTO ANNUALE - RUOLO E DOPO RUOLO - INSINUAZIONI FALLIMENTARI
        - U.O. ECONOMATO, SERVIZI AUSILIARI E DI SUPPORTO
    - AREA I - ANAGRAFICA CERTIFICATIVA E SERVIZI INNOVATIVI
      - SERVIZIO I ANAGRAFE ECONOMICA
        - UO REGISTRO IMPRESE - REA - ARTIGIANATO - SUAP - SERVIZI INNOVATIVI
          - ~~REGISTRO IMPRESE 1~~
          - ~~REGISTRO IMPRESE 2~~
        - UO ACCERTAMENTO VIOLAZIONI

- SERVIZIO I - SEGRETERIA GENERALE E RISORSE UMANE
  - UO AFFARI GENERALI E SEGRETERIA
  - UO GESTIONE RISORSE UMANE/UPD
  - UO URP E COMUNICAZIONE
  - UO GESTIONE PROCEDIMENTI AFFARI AL CONTENZIONSO
- UPD - Ufficio Procedimenti Disciplinari
- ~~6 - PERSONALE OUTSOURCING~~
- VICE SEGRETARIO VICARIO

- 1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 1.1 - Leggi regolamenti e circolari
    - 1.1.1 - Carattere generale
    - 1.1.2 - Relativi alle Camere di commercio industria arti
  - 1.2 - Progetti proposte voti e studi di provvedimenti
    - 1.2.1 - Carattere generale
    - 1.2.2 - Relativi alle Camere di commercio industria arti
- 2 - STRUTTURA
  - 2.1 - Costituzione statuto e regolamenti
  - 2.2 - Organi cariche e direzione
    - 2.2.1 - Presidente
    - 2.2.2 - Consiglio
    - 2.2.3 - Giunta
    - 2.2.4 - Collegio dei revisori
    - 2.2.5 - Commissioni permanenti
    - 2.2.6 - Comitati e Commissioni
    - 2.2.7 - Segretario generale
    - 2.2.8 - Vigilanza sul funzionamento dell Ente
  - 2.3 - Riunioni del Consiglio
  - 2.4 - Riunioni della Giunta
  - 2.5 - Riunioni del Collegio dei Revisori
  - 2.6 - Riunioni delle Commissioni permanenti
  - 2.7 - Strategie e programmazione
    - 2.7.1 - Linee di indirizzo politiche
    - 2.7.2 - Pianta organica e organigramma
    - 2.7.3 - Organizzazione dei servizi
  - 2.8 - Rappresentanza della Camera presso enti ed istituz
  - 2.9 - Relazioni esterne
    - 2.9.1 - Cerimonie ed inaugurazioni
    - 2.9.2 - Pubblicita
    - 2.9.3 - Comunicati stampa
    - 2.9.4 - Pubblicazioni
  - 2.10 - Onorificenze

- 3 - RISORSE UMANE
  - 3.1 - Parte generale
    - 3.1.1 - NORME E DISPOSIZIONI
    - 3.1.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
    - 3.1.3 - Contratti di lavoro
    - 3.1.4 - Trattamento economico
    - 3.1.5 - Lavoro straordinario e compensi vari
    - 3.1.6 - Gestione presenze
    - 3.1.7 - Progetti finalizzati
    - 3.1.8 - Organizzazione del lavoro produttivita
    - 3.1.9 - Sicurezza e salute dei lavoratori
  - 3.2 - Contenzioso
  - 3.3 - Procedure di assunzione
    - 3.3.1 - Concorsi
    - 3.3.2 - Collocamento
    - 3.3.3 - Mobilita
  - 3.4 - Fascicoli personali
    - 3.4.1 - Personale di ruolo
    - 3.4.2 - Personale non di ruolo
  - 3.5 - Formazione
  - 3.6 - Rapporti sindacali
  - 3.7 - Servizi al personale
    - 3.7.1 - Mensa
    - 3.7.2 - Cassa Mutua interna
    - 3.7.3 - Cral
    - 3.7.4 - Borse di studio per dipendenti
  - 3.8 - Domande di assunzione

- 4 - RISORSE FINANZIARIE
  - 4.1 - Parte generale
    - 4.1.1 - NORME E DISPOSIZIONI
    - 4.1.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 4.2 - Contenzioso
  - 4.3 - Patrimonio immobiliare
    - 4.3.1 - Sedi camerali
    - 4.3.2 - Beni immobili
  - 4.4 - Patrimonio mobiliare
    - 4.4.1 - Beni mobili
    - 4.4.2 - Compravendita titoli
    - 4.4.3 - Crediti e debiti
  - 4.5 - Mutui attivi e passivi
  - 4.6 - Bilancio preventivo
  - 4.7 - Bilancio consuntivo
  - 4.8 - Registrazioni contabili dichiarazioni fiscali e c
  - 4.9 - Diritti camerali annualidi segreteriadi borsa e
  - 4.10 - Reclamiricorsi e rimborsi in materia tributaria e
  - 4.11 - Tariffe e proventi vari
  - 4.12 - Tesoreria
    - 4.12.1 - Custodia titoli e valori
    - 4.12.2 - Reversali
    - 4.12.3 - Mandati
  - 4.13 - Compensi per prestazioni
    - 4.13.1 - Gettoni di presenza
    - 4.13.2 - Consulenze
  - 4.14 - Fondo perequativo

- 5 - RISORSE STRUMENTALI
  - 5.1 - Parte generale
    - 5.1.1 - NORME E DISPOSIZIONI
    - 5.1.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 5.2 - Contenzioso
  - 5.3 - Tenuta degli inventari
  - 5.4 - Manutenzione immobili
    - 5.4.1 - Ordinaria
    - 5.4.2 - Straordinaria
  - 5.5 - Forniture
    - 5.5.1 - Spese generali
    - 5.5.2 - Cancellaria e stampati
    - 5.5.3 - Attrezzature
    - 5.5.4 - Manutenzione
    - 5.5.5 - Informatizzazione
    - 5.5.6 - Service
    - 5.5.7 - Stampa pubblicazioni camerali
  - 5.6 - Gest. abbonamenti pubbl. camerali vendita pubbl.
  - 5.7 - Concessione saleservizi telematicialtri serv. a
- 6 - RISORSE DOCUMENTALI
  - 6.1 - Parte generale
    - 6.1.1 - NORME E DISPOSIZIONI
    - 6.1.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 6.2 - Protocollo e Archivio
    - 6.2.1 - Registro di Protocollo - affissione all albo
    - 6.2.2 - Titolario e massimario di conservazione e scarto
    - 6.2.3 - Inventario
    - 6.2.4 - Acquisti depositi e doni
    - 6.2.5 - Consultazioni
    - 6.2.6 - Scarto
    - 6.2.7 - Interventi
  - 6.3 - Biblioteca
    - 6.3.1 - Registro inventario
    - 6.3.2 - Acquisizioni cambi omaggi cessioni abbonamenti
    - 6.3.3 - Rapporti con gli altri enti e con l utenza
    - 6.3.4 - Consultazioni e prestiti
    - 6.3.5 - Interventi

- 7 - ORGANISMI NON SETTORIALI
  - 7.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 7.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 7.3 - Manifestazioni
    - 7.3.1 - Congressi convegni e conferenze
    - 7.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
  - 7.4 - Sovvenzioni e contributi
  - 7.5 - Organismi locali
    - 7.5.1 - Comitato provinciale per la Pubbl. Amministrazione
    - 7.5.2 - Comitato provinciale per la sempl. amministrativa
  - 7.6 - Organismi regionali
    - 7.6.1 - Unione regionale delle Camere di commercio
  - 7.7 - Organismi nazionali
    - 7.7.1 - Unione italiana delle Camere di commercio
    - 7.7.2 - Mediacamere
    - 7.7.3 - Infocamere
  - 7.8 - Organismi internazionali
    - 7.8.1 - CCI - Camera di commercio internazionale
    - 7.8.2 - UNICEF
  - 7.9 - Camere di commercio italiane
  - 7.10 - Camere di commercio italiane all estero
  - 7.11 - Camere di commercio estere e miste

- 8 - REGOLAZIONE DEL MERCATO
  - 8.1 - NORME E DISPOSIZIONI
    - 8.1.1 - Materia brevettuale
    - 8.1.2 - Arbitrato e conciliazione
    - 8.1.3 - Protesti e fallimenti
    - 8.1.4 - Metrico
    - 8.1.5 - Usi commerciali
  - 8.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 8.3 - Manifestazioni
    - 8.3.1 - Congressi convegni e conferenze
    - 8.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
  - 8.4 - Sovvenzioni e contributi
  - 8.5 - Organismi
  - 8.6 - Contenzioso
  - 8.7 - Giustizia alternativa
    - 8.7.1 - Sportello di conciliazione
    - 8.7.2 - Camera arbitrale
    - 8.7.3 - Nomina arbitri
  - 8.8 - Tutela contrattuale
    - 8.8.1 - Contratti tipo
    - 8.8.2 - Clausole abusive
  - 8.9 - Usi e consuetudini
    - 8.9.1 - Commissioni provinciali e Comitati tecnici
    - 8.9.2 - Accertamenti e revisioni
    - 8.9.3 - Certificati
  - 8.10 - Elenchi dei protesti cambiari (e fallimenti)
  - 8.11 - Brevetti
    - 8.11.1 - Invenzioni
    - 8.11.2 - Modelli di utilita
    - 8.11.3 - Modelli ornamentali e multipli
    - 8.11.4 - Tipologie e semiconduttori
    - 8.11.5 - Nuove varietaï¿½ vegetali
    - 8.11.6 - Protezione complementare
    - 8.11.7 - Marchi

- 8.12 - Verifiche metriche
  - 8.12.1 - Verifica prima
  - 8.12.2 - Verifica periodica
- 8.13 - Vigilanza e ispezioni
  - 8.13.1 - Commissioni
  - 8.13.2 - Pareri sopralluoghi accertamenti e attestazioni
  - 8.13.3 - Tariffe
  - 8.13.4 - Vidimazioni
- 8.14 - Sanzioni Contravvenzioni Corpi di reato
  - 8.14.1 - Commissioni
  - 8.14.2 - Fascicoli
- 8.15 - Laboratori chimico-merceologici
  - 8.15.1 - Sovvenzioni e contributi
  - 8.15.2 - Analisi e certificati

- 9 - PREZZI
  - 9.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 9.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 9.3 - Manifestazioni
    - 9.3.1 - Congressi convegni e conferenze
    - 9.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
  - 9.4 - Sovvenzioni e contributi
  - 9.5 - Organismi
  - 9.6 - Contenzioso
  - 9.7 - Borse merci e sale di contrattazione
    - 9.7.1 - Organi di borsa
    - 9.7.2 - Accesso
    - 9.7.3 - Servizi di borsa e relative tariffe
  - 9.8 - Borsa immobiliare
    - 9.8.1 - Comitato di vigilanza
    - 9.8.2 - Servizi e relative tariffe
  - 9.9 - Borse telematiche
  - 9.10 - Commissioni
  - 9.11 - Accertamenti e attestazioni
  - 9.12 - Depositi di listini e tariffe

- 10 - SVILUPPO ECONOMICO INTERSETTORIALE
  - 10.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 10.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 10.3 - Manifestazioni
    - 10.3.1 - Congressi convegni e conferenze
    - 10.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
  - 10.4 - Sovvenzioni e contributi
  - 10.5 - Organismi
  - 10.6 - Contenzioso
  - 10.7 - Piani di sviluppo economico e iniziative
  - 10.8 - Premiazioni
- 11 - AGRICOLTURA ZOOTECNIA CACCIA E PESCA
  - 11.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 11.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 11.3 - Manifestazioni
    - 11.3.1 - Congressi convegni e conferenze
    - 11.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
  - 11.4 - Sovvenzioni e contributi
    - 11.4.1 - Agricoltura
    - 11.4.2 - Zootecnia
    - 11.4.3 - Caccia e pesca
  - 11.5 - Organismi (Consorzicoop.org. associativi agrari)
  - 11.6 - Contenzioso
  - 11.7 - Prodotti tipici
  - 11.8 - Orto-floro-frutticoltura
  - 11.9 - Viti-vinicoltura
  - 11.10 - Olivicoltura e olio d oliva
  - 11.11 - Piante industriali
  - 11.12 - Produzioni agrarie varie
  - 11.13 - Silvicoltura e micologia
  - 11.14 - Rimboschimenti e trasf. gest.fondi migliorie bosc

- 11.15 - Iniziative zootecniche
  - 11.15.1 - Bovini
  - 11.15.2 - Suini
  - 11.15.3 - Ovini
  - 11.15.4 - Equini
  - 11.15.5 - Allevamenti speciali
- 11.16 - Lotta contro le malattie del bestiame
- 11.17 - Latte e derivati
- 11.18 - Caccia e pesca
- 11.19 - Calamita

12 - ARTIGIANATO

- 12.1 - NORME E DISPOSIZIONI
- 12.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
- 12.3 - Manifestazioni
  - 12.3.1 - Congressi convegni e conferenze
  - 12.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
- 12.4 - Sovvenzioni e contributi
- 12.5 - Organismi
- 12.6 - Contenzioso
- 12.7 - Rapporti con Comm. regionale e provinciale art.
- 12.8 - Iniziative
- 12.9 - Calamita
- 12.10 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni

13 - INDUSTRIA

- 13.1 - NORME E DISPOSIZIONI
- 13.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
- 13.3 - Manifestazioni
  - 13.3.1 - Congressi convegni e conferenze
  - 13.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
- 13.4 - Sovvenzioni e contributi
- 13.5 - Organismi
- 13.6 - Contenzioso
- 13.7 - Insediamenti e riconversioni industriali
- 13.8 - Macinazione
- 13.9 - Panificazione

- 13.10 - Industrie alimentari
  - 13.10.1 - Margarine grassi idrogenati alimentari
- 13.11 - Industrie tessili e abbigliamento
- 13.12 - Industrie meccaniche e metallurgiche
- 13.13 - Industrie chimiche del vetro e della ceramica
- 13.14 - Industrie edili e del legno
- 13.15 - Ind.estrattive minierecaveacque min.sorg.term.
- 13.16 - Fonti di energia
- 13.17 - Altre attivita industriali
- 13.18 - Calamita

- 14 - COMMERCIO INTERNO
  - 14.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 14.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 14.3 - Manifestazioni
    - 14.3.1 - Congressi convegni e conferenze
    - 14.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
  - 14.4 - Sovvenzioni e contributi
  - 14.5 - Organismi
  - 14.6 - Contenzioso
  - 14.7 - Commissioni e Comitati
  - 14.8 - Autorizzazioni (piccolamedia e grande distribuz.)
  - 14.9 - Operazioni a premio
  - 14.10 - Magazzini generali
  - 14.11 - Mercati all ingrosso mercati e fiere locali
  - 14.12 - Calamita
- 15 - COMMERCIO CON L ESTERO
  - 15.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 15.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 15.3 - Manifestazioni
    - 15.3.1 - Congressi convegni e conferenze
    - 15.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
  - 15.4 - Sovvenzioni e contributi
  - 15.5 - Organismi
  - 15.6 - Contenzioso
  - 15.7 - Trattati convenzioni tariffe e dogana
  - 15.8 - Rapporti commerciali
  - 15.9 - N. di posizione meccanograficacertificati e visti

- 15.10 - Zone e depositi franchi
- 15.11 - Carnet ATA e Tir
- 16 - TRASPORTI E COMUNICAZIONI
  - 16.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 16.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 16.3 - Manifestazioni
    - 16.3.1 - Congressi convegni e conferenze
    - 16.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
  - 16.4 - Sovvenzioni e contributi
  - 16.5 - Organismi
  - 16.6 - Contenzioso
  - 16.7 - Conferenze orari
  - 16.8 - Trasporti terrestri
  - 16.9 - Trasporti marittimi lacuali e fluviali
  - 16.10 - Trasporti aerei
  - 16.11 - Calamita
- 17 - TURISMO E SPORT
  - 17.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 17.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
    - 17.2.1 - Turismo
    - 17.2.2 - Sport
  - 17.3 - Manifestazioni
    - 17.3.1 - Congressi convegni e conferenze
    - 17.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
  - 17.4 - Sovvenzioni e contributi
    - 17.4.1 - Turismo
    - 17.4.2 - Sport
  - 17.5 - Organismi
    - 17.5.1 - turistici
    - 17.5.2 - sportivi
  - 17.6 - Contenzioso
  - 17.7 - Iniziative
  - 17.8 - Calamita

- 18 - LAVORO
  - 18.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 18.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 18.3 - Manifestazioni
    - 18.3.1 - Congressi convegni e conferenze
    - 18.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
  - 18.4 - Sovvenzioni e contributi
  - 18.5 - Organismi
  - 18.6 - Contenzioso
  - 18.7 - Organizz. sindacalicontratti collettivi scioperi
  - 18.8 - Attivita professionali
  - 18.9 - Terzo settore
    - 18.9.1 - no-profit
    - 18.9.2 - cooperative sociali
  - 18.10 - Emigrazione ed immigrazione
- 19 - ISTRUZIONE E FORMAZIONE
  - 19.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 19.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 19.3 - Manifestazioni
    - 19.3.1 - Congressi convegni e conferenze
    - 19.3.2 - Esposizioni mostre e fiere campionarie
  - 19.4 - Sovvenzioni e contributi
  - 19.5 - Organismi
  - 19.6 - Corsi
  - 19.7 - Borse di studio e stages
- 20 - TUTELA DELL AMBIENTE
  - 20.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 20.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 20.3 - Manifestazioni
  - 20.4 - Sovvenzioni e contributi
  - 20.5 - Organismi
  - 20.6 - Contenzioso
  - 20.7 - Certificazione ecologica
  - 20.8 - MUD

- 21 - STATISTICA
  - 21.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 21.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 21.3 - Censimenti
  - 21.4 - Rilevazioni e indagini statistiche
- 22 - ANAGRAFE
  - 22.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 22.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 22.3 - Registro delle Imprese
  - 22.4 - Repertorio Economico Amministrativo
  - 22.5 - Fascicoli anagrafici
    - 22.5.1 - Registro delle Imprese e R.E.A.
    - 22.5.2 - Impr. esercenti att. di autoriparazione (L.12292)
    - 22.5.3 - Imprese installatrici di impianti (L.4690)
    - 22.5.4 - Inizio attivita
    - 22.5.5 - Bollatura libri sociali
  - 22.6 - Certificati visure e informazioni
  - 22.7 - Infrazioni
- 23 - RUOLI ALBI ELENCHI E REGISTRI
  - 23.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 23.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni
  - 23.3 - Ruoli
    - 23.3.1 - Agenti di mediazione
    - 23.3.2 - Agenti e rappresentanti di commercio
    - 23.3.3 - Cond. veicoli o natanti autoserv.pub. non di linea
    - 23.3.4 - Mediatori marittimi
    - 23.3.5 - Periti ed esperti
    - 23.3.6 - Stimatori e pesatori pubblici
  - 23.4 - Albi
    - 23.4.1 - Agenti di assicurazione
    - 23.4.2 - Autotrasportatori
    - 23.4.3 - Esp. prod. ortofr. e agrumarialbo esp. fiori orn.
    - 23.4.4 - Imprese esercenti lo smaltimento dei rifiuti
    - 23.4.5 - Promotori di servizi finanziari

- 23.5 - Elenchi
  - 23.5.1 - Autorizzati degli spedizionieri
  - 23.5.2 - Raccomandatari marittimi
  - 23.5.3 - Fabbricanti metrici
  - 23.5.4 - Montatori e riparatori dei cronotachigrafi
  - 23.5.5 - Preconfezionatori
  - 23.5.6 - Tecnici degustatori
  - 23.5.7 - Verificatori in termini di sicurezza di impianti
  - 23.5.8 - Elenco Sottoprodotti
- 23.6 - Registri
  - 23.6.1 - Esercenti il commercio
  - 23.6.2 - Imprese di pulizia
  - 23.6.3 - Assegnat. marchio di identific. metalli preziosi
  - 23.6.4 - Matrici dei punzoni rilasciati agli orafi
  - 23.6.5 - Registro AEE
  - 23.6.6 - Registro Pile
  - 23.6.7 - Registro Fgas
- 24 - AZIENDE SPECIALI
  - 24.1 - NORME E DISPOSIZIONI
  - 24.2 - Osservatori indagini studi e pubblicazioni