

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

SOMMARIO

Elenco degli acronimi.....	I.5
1. Principi generali	I.7
1.1. Ambito di applicazione e definizione.....	I.7
1.2. Riferimenti normativi.....	I.7
1.3. Modello organizzativo. Area organizzativa omogenea.....	I.8
1.4. Documenti formati o acquisiti dalla Banca.....	I.8
1.5. Gestione documentale.....	I.9
2. Il sistema di gestione documentale digitale	I.11
2.1. Ruoli e orari di attivazione e di servizio.....	I.11
2.1.1. Ruoli.....	I.11
2.1.2. Orario di attivazione e orario di servizio del SGDD.....	I.11
2.2. Protocollazione e registrazione di protocollo	I.11
2.2.2. Protocollazione, estremi di protocollo e registrazione di protocollo	I.11
2.2.2. Informazioni oggetto della registrazione di protocollo	I.12
2.2.3. Annullamento della protocollazione e modifiche della registrazione di protocollo.....	I.12
2.3. Attributo di riservatezza	I.12
2.3.1. Livelli di riservatezza	I.12
2.3.2. Assegnazione dell'attributo di riservatezza.....	I.13
2.3.3. Accessibilità ai documenti in relazione all'attributo di riservatezza.....	I.13
2.4. Classificazione e fascicolazione	I.13
2.4.1. Classificazione.....	I.13
2.4.2. Fascicolazione archivistica	I.13
2.4.3. Raccolte documentali.....	I.13
2.5. Profili utente.....	I.14
2.5.1. Generalità	I.14
2.5.2. Componenti del Direttorio (profilo “MD”) e Capi dei Dipartimenti (profilo “CD”).....	I.14
2.5.3. Titolare di SO (profilo “CSO”).....	I.14
2.5.4. Dirigente di SO (profilo “DSO”)	I.15
2.5.5. Titolare di UO (profilo “CUO”).....	I.15
2.5.6. Addetto all’UO (profilo “AUO”)	I.15
2.5.7. Assistente di direzione.....	I.15
2.5.8. Addetto al CP (profilo “CP”).....	I.15
2.5.9. Addetto all’AS (profilo “AS”)	I.15
2.5.10. Addetto all’UGL (profilo “UGL”)	I.16
2.5.11. Addetto all’UG (profilo “UG”)	I.16
2.6. Digitalizzazione di documenti cartacei. Memorizzazione dei testi e delle informazioni oggetto della registrazione di protocollo	I.16
2.6.1. Digitalizzazione di documenti cartacei.....	I.16
2.6.2. Memorizzazione e accessibilità ai testi e alle informazioni oggetto della registrazione di protocollo.....	I.16
2.7. Sicurezza dei dati, dei sistemi e delle infrastrutture. Piano per la continuità operativa e piano di <i>disaster recovery</i> . Registro di protocollo di emergenza.....	I.17
2.7.1. Sicurezza dei dati, dei sistemi e delle infrastrutture.....	I.17
2.7.2. Piano di continuità operativa e piano di <i>disaster recovery</i>	I.17
2.7.3. Registro di protocollo di emergenza	I.17
3. Documenti in arrivo dall'esterno	I.18
3.1. Ricezione e trattamento dei documenti	I.18

3.1.1. Ricezione dei documenti analogici e informatici.....	I.18
3.1.2. Trattamento dei documenti analogici.....	I.19
3.1.3. Trattamento dei documenti elettronici	I.19
3.2. Centri di protocollo e loro attività	I.20
3.2.1. Centri di protocollo	I.20
3.2.2. Competenze dei CP: procedura ordinaria	I.21
3.2.3. Competenze dei CP: casi particolari.....	I.21
3.2.4. Modalità di trasmissione dai CP alle unità segretariali.....	I.23
3.3. Incombenze delle SO. Registrazione di protocollo di secondo e terzo livello	I.23
3.3.1. Assegnazione dei documenti non gestiti attraverso il SGDD e fattispecie non documentali	I.23
3.3.2. Assegnazione dei documenti non riservati gestiti attraverso il SGDD	I.23
3.3.3. Assegnazione dei documenti riservati e riservatissimi gestiti attraverso il SGDD	I.23
3.3.4. Documenti gestiti attraverso il SGDD: registrazione di protocollo di secondo livello.....	I.24
3.3.5. Competenze delle UO e registrazione di protocollo di terzo livello	I.24
3.3.6. Documenti gestiti dal SGDD: digitalizzazione del documento	I.24
3.3.7. Modifica di assegnazione dei documenti.....	I.24
3.3.8. Certezza documentale dei documenti	I.24
4. Documenti in partenza verso l'esterno	I.25
4.1. Predisposizione, approvazione, sottoscrizione e protocollazione dei documenti gestiti attraverso il SGDD.....	I.25
4.1.1. Predisposizione.....	I.25
4.1.2. Approvazione	I.25
4.1.3. Sottoscrizione	I.25
4.1.4. Iter per l'approvazione e la sottoscrizione	I.25
4.1.5. Protocollazione.....	I.26
4.1.6. Annullamento della protocollazione	I.26
4.1.7. Lettere automatiche	I.26
4.2. Canali di spedizione	I.26
4.2.1. Canali di spedizione informatici e tradizionali.....	I.26
4.2.2. Documenti da inviare tramite i canali di spedizione informatici.....	I.27
4.2.3. Documenti da inviare tramite i canali di spedizione tradizionali	I.27
4.3. Spedizione attraverso i canali tradizionali: disposizioni di carattere generale.....	I.28
4.3.1. Imbustamento e confezionamento.....	I.28
4.3.2. Modalità di svolgimento del servizio di spedizione	I.28
4.3.3. Norme particolari per il servizio di spedizione dei documenti di Tesoreria	I.28
4.3.4. Recapito diretto tramite incaricato della Banca	I.28
4.3.5. Competenze delle SO	I.28
4.4. Spedizione attraverso i canali tradizionali: Centro di spedizione dell'AC.....	I.28
4.4.1. Documentazione da inviare tramite servizio postale	I.28
4.4.2. Documentazione avente carattere di urgenza da consegnare direttamente al destinatario	I.29
4.4.3. Casi particolari	I.29
5. Comunicazioni a rilevanza interna	I.30
5.1. Comunicazioni interne gestite attraverso il SGDD.....	I.30
5.1.1. Definizione.....	I.30
5.1.2. Comunicazioni interne in partenza.....	I.30
5.1.3. Comunicazioni interne in arrivo	I.30
5.2. Comunicazioni tipizzate e lettere automatiche gestite attraverso il SGDD.....	I.30
5.2.1. Comunicazioni tipizzate.....	I.30

5.2.2. Lettere automatiche	I.31
5.3. Documenti interni gestiti attraverso il SGDD	I.31
5.3.1. Definizione e modalità di gestione	I.31
5.3.2. Appunti per il Direttorio.....	I.31
5.4. Tipologie documentali non gestite attraverso il SGDD	I.31
5.4.1. Moduli a rilevanza interna.....	I.31
5.4.2. Altre fattispecie documentali elaborate nell'ambito di applicazioni informatiche.....	I.31
5.4.3. Trasmissione di documentazione riservata e riservatissima.....	I.31
5.4.4. Documenti informatici scambiati a mezzo posta elettronica ordinaria.....	I.31
5.5. Servizio interno di recapito della documentazione analogica tra le SO dell'Area romana (SIR).....	I.32
5.5.1. Ambito di operatività del servizio interno di recapito.....	I.32
5.5.2. Modalità di svolgimento del SIR.....	I.32
Appendice	I.34
I. Istruzioni operative per la gestione degli atti notificati all'Istituto.....	I.34
Attività dei centri protocollo (AC e Filiali)	I.34
Atti giudiziari (cat. G).....	I.34
Atti tributari (cat. T)	I.36
Atti riguardanti procedimenti esecutivi (anche esattoriali ex art. 72 bis D.P.R. 602/73) (cat. P)	I.36
Atti notificati non rientranti nelle categorie G, T e P (cat. A)	I.36
Norme comuni.....	I.37
Svolgimento attività lato AS Servizi assegnatari.....	I.37
Reportistica	I.38
II. Procedura per l'utilizzo del protocollo di emergenza	I.41
Premessa	I.41
Autorizzazione all'utilizzo del registro di emergenza	I.41
Il Registro di protocollo di emergenza	I.41
Conclusione dello stato di emergenza	I.42
III. Annullamento della protocollazione e modifica delle informazioni oggetto di registrazione di protocollo.....	I.44
IV. Gestione telegrammi.....	I.45
Ricezione e valore giuridico dei telegrammi in arrivo	I.45
Modalità di gestione documentale dei telegrammi in arrivo.....	I.45
Spedizione e valore giuridico dei telegrammi in partenza.....	I.45

ELENCO DEGLI ACRONIMI

A.R.TE	Procedura Automazione Richieste da Terzi (CR)
ABEF	Procedura Arbitro Bancario e Finanziario
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
AC	Amministrazione Centrale
AOO	Area Organizzativa Omogenea
AS	Area Segretariale - profilo utente "addetto all'Area Segretariale"
AUO	profilo utente "addetto all'Unità Operativa"
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CASC	Centro di Assistenza Sociale e Culturale
CD	Capo Dipartimento - profilo utente "Capo Dipartimento"
CDM	Centro Donato Menichella
CP	Centro di Protocollo - profilo utente "addetto al Centro di Protocollo"
CPAC	Centro di protocollo dell'Amministrazione Centrale
CPFIL	Centri di protocollo delle Filiali
CPSPA	Centro di protocollo del Servizio Segreteria particolare del Directorio e comunicazione
CPUIF	Centro di protocollo dell'Unità di informazione finanziaria
CSAC	Centro di Spedizione dell'AC
CSO	Capo di Struttura Organizzativa - profilo utente "Capo di Struttura Organizzativa"
CSR	Cassa di Sovvenzioni e Risparmio fra il Personale della Banca d'Italia
CUO	Profilo utente "Capo di Unità Operativa"
D.lgs.	Decreto legislativo
DP	Dipartimento
DPCM	Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
DSO	Profilo utente "Dirigente di Struttura Organizzativa"
EIEF	Istituto Einaudi per l'Economia e la Finanza
FALDAN	Procedura Falsi & Danneggiati
GEDOC	Divisione Gestione dei documenti del Servizio Gestione dell'Informazione
GES	Servizio Gestione Sistemi Informatici
GIN	Servizio Gestione dell'Informazione
IPA	Indice delle Pubbliche Amministrazioni
IVASS	Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni
MD	Membro del Directorio - profilo utente "Membro del Directorio"
ORG	Servizio Organizzazione
PDR	Punto di ricezione
PEC	Posta Elettronica Certificata
SCDI	Sistema di conservazione dei documenti informatici
SGDD	Sistema di gestione documentale digitale
SIPROS	Sistema Integrato Procedura di Spesa
SIR	Servizio Interno di recapito

SO	Struttura Organizzativa
SVI	Servizio Sviluppo informatico
Testo Unico	Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (DPR 28 dicembre 2000, n. 445)
UG	Utente Gestore - profilo utente "addetto all'Utente Gestore"
UGL	Utente Gestore Locale - profilo utente "addetto all'Utente Gestore Locale"
UIF	Unità di Informazione Finanziaria
UO	Unità Operativa

1. PRINCIPI GENERALI

1.1. AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

Il *Manuale di gestione documentale* (di seguito, *Manuale*) disciplina e descrive il sistema di gestione informatica dei documenti acquisiti e formati dalla Banca d'Italia (di seguito, Banca) fornendo le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Si definisce documento¹ ogni rappresentazione, comunque formata, di atti (anche destinati a circolare internamente alla Banca), fatti e dati, intelligibili direttamente da un supporto fisico (documento analogico) o attraverso un processo di elaborazione elettronica (documento informatico). Rientrano tra i documenti informatici sia quelli direttamente prodotti in formato digitale, sia le copie per immagine su supporto informatico di documenti cartacei (cfr. 2.6.1).

La gestione documentale è l'insieme delle attività di trattamento dei documenti necessarie per garantire la certezza documentale, l'assegnazione alla Struttura competente e l'ordinata conservazione nel tempo.

La certezza documentale garantisce, per ciascun documento:

- A) l'autenticità (certezza dell'autore - certezza della provenienza - non ripudiabilità);
- B) l'integrità (completezza e inalterabilità del documento);
- C) la conoscenza della controparte, nei casi in cui questa sia necessaria;
- D) l'identità (attributo che caratterizza un documento in modo unico e lo distingue da altri documenti).

L'assegnazione consiste nell'attribuzione di ciascun documento alle unità organizzative competenti per la sua trattazione (e per la sua eventuale trasmissione alle altre Strutture interessate).

L'ordinata conservazione consiste nelle attività volte a garantire la conservazione dei documenti nel tempo e il loro reperimento attraverso le procedure di classificazione e fascicolazione degli stessi (cfr. da 2.4).

L'elenco completo delle definizioni utilizzate nel *Manuale* è contenuto nel *Glossario*.

1.2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il *Manuale* è adottato nel rispetto della legislazione in materia di gestione documentale e, in particolare, in conformità dei seguenti testi normativi:

- E) DPR 28 dicembre 2000, n. 445 - *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* (di seguito, *Testo Unico*);
- F) D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 - *Codice dell'Amministrazione Digitale* (di seguito, CAD);
- G) Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici²;
- H) DPCM 3 dicembre 2013, *Regole tecniche per il protocollo informatico quanto agli artt. 2-comma 1; 6, 9, 18 commi 1 e 5; 20; 21*.

¹ Non rientrano nella definizione di documento e non sono, quindi, disciplinati dal Manuale: le Gazzette Ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della Pubblica Amministrazione, i giornali, le riviste, i libri, gli opuscoli e analoghe fattispecie; i *dépliants*, il materiale pubblicitario e analoghe fattispecie; le comunicazioni offensive, chiaramente prive di senso compiuto ovvero ripetitive di altre comunicazioni già trasmesse e acquisite dal sistema di gestione documentale. Queste categorie (definite "fattispecie non documentali") non devono essere conferite in archivio.

²Le [Linee guida dell'Agenzia per l'Italia digitale](#) costituiscono le regole tecniche in materia di formazione, protocollazione, gestione e conservazione del documento, già precedentemente regolate nei DPCM del 2013 e 2014.

1.3. MODELLO ORGANIZZATIVO. AREA ORGANIZZATIVA OMOGENEA

La Banca si configura come un'unica Area Organizzativa Omogenea (di seguito, AOO), composta dall'insieme delle Strutture organizzative centrali (Servizi e Unità organizzative similari, di seguito SO³), che costituiscono l'Amministrazione Centrale (di seguito, AC) a cui si affiancano le strutture organizzative periferiche (le Filiali). Il Vertice della Banca è costituito dal Direttorio, di cui fanno parte il Governatore, il Direttore Generale e i Vicedirettori Generali.

Le SO centrali possono essere inquadrati in Dipartimenti (di seguito DP)⁴.

Le SO sono articolate in unità operative (di seguito, UO)⁵.

Le strutture organizzative sono dotate di un Titolare e di un Sostituto per i casi di assenza e impedimento del Titolare.

Nell'ambito di ciascuna SO o DP opera, di norma, una specifica UO con compiti segretariali (di seguito, "Area Segretariale" o AS).

La Banca ha, inoltre, proprie Delegazioni all'estero e, per specifiche attività, si avvale di enti collaterali (Cassa di Sovvenzioni e risparmio fra il personale della Banca d'Italia, di seguito CSR; Centro di Assistenza Sociale e Culturale, di seguito CASC; Istituto Einaudi per l'Economia e la Finanza, di seguito, EIEF). Le Delegazioni e gli enti collaterali non sono inquadrati nell'AOO.

I DP, le SO e le Delegazioni all'estero, con le relative competenze, sono descritti sul sito Internet della Banca (www.bancaditalia.it).

1.4. DOCUMENTI FORMATI O ACQUISITI DALLA BANCA

La Banca forma o acquisisce le seguenti fattispecie documentali:

A) documenti analogici:

- a) documenti cartacei aventi contenuto ufficiale;
- b) documenti cartacei aventi contenuto effimero (bolle di lavoro e analoghi formulari posti in essere con ditte incaricate di lavori per conto della Banca, comunicazioni di auguri, condoglianze ecc., copie di lavoro, bozze e documentazione di supporto);
- c) moduli cartacei ricevuti dall'esterno o a rilevanza interna;
- d) riproduzioni, quali immagini su *film* (es: pellicole, *microfilm*), magnetizzazioni su nastro (es: cassette e nastri magnetici audio e video digitali);
- e) telegrammi.

B) documenti informatici:

- a) comunicazioni trasmesse a mezzo posta elettronica certificata (PEC)⁶ (cfr. 3.3.8);
- b) comunicazioni a rilevanza interna;

³ A ciascuna SO è preposto un elemento con funzioni di Titolare e a queste possono essere assegnati Dirigenti o altro personale in staff, che compongono la Direzione della SO.

⁴ Ai Dipartimenti è preposto un Capo Dipartimento coadiuvato, di norma, da uno o più Vice Capi Dipartimento.

⁵ Nell'ambito delle UO possono essere costituiti Settori; a ciascun Settore è preposto un Titolare.

⁶ La Banca dispone di una casella PEC cd. "generalista" (bancaditalia@pec.bancaditalia.it) e di caselle PEC di Struttura per ciascun Dipartimento, Servizio o Unità organizzativa similare e Filiale. Alcune SO dispongono, inoltre, di caselle PEC cd. "funzionali". Le caselle PEC di Struttura sono collegate all'organigramma Banca, sono create d'ufficio dal Servizio Gestione dell'Informazione (GIN) sentito il Servizio Organizzazione (ORG) e sono associate alla procedura corrispondenza. Le richieste di modifica della configurazione in procedura di una casella PEC devono essere inviate al Servizio Sviluppo informatico (SVI) per competenza e al Servizio GIN per conoscenza (cfr. 3.1.1).

- c) comunicazioni trasmesse a mezzo posta elettronica ordinaria⁷ (cfr. 3.3.8);
- d) fattispecie documentali gestite attraverso specifiche applicazioni informatiche quali, ad esempio, servizi di trasferimento *file* di grandi dimensioni (*file sharing*), moduli digitali;
- e) altri documenti registrati su supporto rimovibile quali, ad esempio, dischi ottici e *pendrive*⁸.

1.5. GESTIONE DOCUMENTALE

La gestione documentale viene eseguita attraverso:

- il Sistema di gestione documentale digitale (di seguito, SGDD), sistema informatico attraverso il quale la Banca realizza il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi di cui al Testo unico, art. 61;
- altre specifiche modalità previste dal *Manuale*.

Sono gestite attraverso il SGDD le seguenti fattispecie documentali:

- A) Comunicazioni esterne, che comprendono i seguenti documenti in arrivo e in partenza da e verso soggetti esterni alla Banca:
- a) i documenti cartacei con contenuto ufficiale (1.4, lett. A)a)), compresi quelli prodotti o ricevuti in forma di moduli, fatte salve esplicite eccezioni previste da norme interne;
 - b) i documenti informatici inviati tramite casella PEC e ricevuti sulle caselle PEC della Banca;
 - c) i documenti informatici (1.4, lett. B)c)) ricevuti sulla casella di posta elettronica ordinaria generalista che provengono da casella PEC o, se provenienti da casella di posta elettronica ordinaria, sottoscritti con firma qualificata o digitale;
 - d) richieste acquisite tramite lo “Sportello al Cittadino” (cfr. 1.4, lett. B)d)).
- B) Comunicazioni a rilevanza interna (cfr. 1.4, lett. B)b)), che comprendono:
- a) le comunicazioni interne, cioè comunicazioni scambiate tra SO della Banca, nonché con le Delegazioni all'estero e con gli enti collaterali della Banca;
 - b) i documenti interni, di interesse esclusivamente interno alla SO che li forma (appunti, promemoria, verbali, ecc.) e, di norma, non destinati a circolare al di fuori di essa. In tale ambito rientrano anche gli appunti per il Vertice della Banca (appunti per il Direttorio);
- C) Fattispecie documentali ulteriori, gestite anche attraverso specifiche applicazioni informatiche (cfr. 1.4, lett. B)d)):
- a) fatture attive e passive, notifiche del Sistema di interscambio⁹, note di credito e note di debito (gestite anche dalla procedura SIPROS);
 - b) comunicazioni riguardanti la Centrale dei rischi (gestite anche dalla procedura A.R.TE);
 - c) rapporti intrattenuti dalle Filiali con banche e altri operatori (gestite anche dalla procedura Acquisizione Firme);
 - d) comunicazioni riguardanti i biglietti falsi o danneggiati (gestite anche dalla procedura

⁷ La Banca dispone di una casella cd. “generalista” (email@bancaditalia.it); i dipendenti della Banca dispongono, per esigenze di servizio, di una casella di posta elettronica ordinaria individuale; le SO e le UO dispongono di caselle di posta elettronica ordinaria funzionali (cfr. 3.1.3).

⁸ Il Centro di protocollo che riceve un supporto rimovibile preferibilmente ne trasferisce il contenuto alla Struttura destinataria attraverso CAD o piattaforme di collaborazione con il livello di protezione corrispondente alla riservatezza dei *file*.

⁹ Il Sistema di interscambio, realizzato a cura del Ministero dell'Economia e delle Finanze per il tramite della Sogei, è un sistema informatico in grado di ricevere le fatture elettroniche, effettuare controlli sulle stesse e inoltrarle alle Amministrazioni destinatarie.

FALDAN);

- e) comunicazioni riguardanti la segreteria dell'Arbitro bancario e finanziario (gestite anche dalla procedura ABEF);
- f) comunicazioni riguardanti le procedure di gara gestite attraverso la piattaforma gare telematiche.

Non sono gestite attraverso il SGDD le seguenti fattispecie:

- I. fattispecie non documentali (cfr. nota 1);
- II. documenti cartacei o informatici aventi contenuto effimero (cfr. 1.4, lett. A)b));
- III. moduli a rilevanza interna (cfr. 1.4, lett. A)c));
- IV. riproduzioni (cfr. 1.4, lett. A)d));
- V. documenti su supporto rimovibile (cfr. 1.4, lett. B)e));
- VI. fattispecie documentali gestite attraverso altre specifiche applicazioni informatiche (cfr. 1.4, lett. B)d)), fatta eccezione per quelle di cui al presente paragrafo, lett. C);

Non sono, di regola, gestite attraverso il SGDD le seguenti fattispecie, fatti salvi i casi previsti dal *Manuale*:

- VII. documenti informatici scambiati a mezzo di caselle PEC funzionali non associate alla procedura corrispondenza¹⁰ (cfr. 1.4, lett. B), a), 3.1.1, 3.1.3 e 3.3.2 e ss.)¹¹;
- VIII. documenti informatici inviati dalla Banca utilizzando caselle di posta elettronica ordinaria (cfr. 1.4, lett. B), c);
- IX. documenti informatici ricevuti su caselle di posta elettronica ordinaria o sulla casella di posta elettronica ordinaria generalista da caselle di posta elettronica ordinaria e non sottoscritti con firma qualificata o digitale (cfr. 1.4, lett. B), c) e 3.3.8);
- X. telegrammi (cfr. 1.4, lett. A);
- XI. documenti scambiati dagli Avvocati della Consulenza nell'ambito dell'attività di gestione del contenzioso della Banca.

¹⁰ Nelle caselle PEC funzionali associate alla procedura corrispondenza, le *mail* in entrata sono protocollate automaticamente.

¹¹ Le caselle PEC funzionali sono attivate su motivata richiesta della SO al Servizio GIN e, per conoscenza, ai Servizi ORG e SVI, in cui devono essere specificate le caratteristiche della configurazione: nome della casella PEC, associazione o meno in procedura corrispondenza, finalità, procedure di *recovery* delle informazioni, presidio della casella (cfr. allegato II del par. 3.3 della Circolare n. 184/93 - Norme in materia di sicurezza informatica), accettazione o meno di posta elettronica ordinaria e casella di scarico. Le richieste di cancellazione di caselle PEC funzionali devono essere inviate al Servizio GIN e, per conoscenza ai Servizi ORG e SVI; le richieste di modifica della configurazione al Servizio SVI per competenza e al Servizio GIN per conoscenza.

2. IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE DIGITALE

2.1. RUOLI E ORARI DI ATTIVAZIONE E DI SERVIZIO

2.1.1. Ruoli

Il Servizio Gestione dell'informazione (GIN) è responsabile della gestione amministrativa del SGDD. Il Titolare *pro tempore* del Servizio GIN assume il ruolo di *Responsabile del Servizio di Protocollo informatico*, nonché di *Responsabile del Sistema di conservazione dei documenti informatici*¹².

La Divisione Gestione dei documenti del Servizio GIN (di seguito, GEDOC), in qualità di Unità di gestione (cfr. 2.5.11), supervisiona il corretto funzionamento e l'appropriato utilizzo del SGDD da parte degli utenti e fornisce supporto agli stessi per i problemi di natura amministrativa.

La gestione tecnica del SGDD (piattaforma tecnologica, programmi elaborativi e archivi di dati di cui essa si compone) è curata, per gli aspetti di competenza e in coordinamento con il Servizio GIN, dai Servizi Sviluppo informatico (di seguito, SVI) e Gestione sistemi informatici (di seguito, GES). Il Servizio SVI è la SO responsabile tecnica dell'applicazione informatica a supporto del SGDD.

Gli aspetti concernenti il piano di classificazione aziendale (cfr. 2.4.1), il Piano di conservazione (o *Massimario di selezione e scarto*) e la selezione dei documenti da destinare alla conservazione permanente fanno capo alla Divisione Archivio Storico del Servizio GIN.

Le istruzioni operative per l'utilizzo del SGDD sono contenute nel *Sistema di gestione documentale digitale (procedura CAD) – Manuale operativo* (di seguito, *Manuale operativo*), disponibile nella Intranet.

2.1.2. Orario di attivazione e orario di servizio del SGDD

Il SGDD è operativo continuativamente dalle ore 2,00 alle ore 23,00 in tutti i giorni dell'anno (orario di attivazione).

L'orario di servizio del SGDD, durante il quale è operativo il *Service Desk* gestito dal Servizio GES, è dalle ore 8,00 alle ore 19,00 di tutti i giorni dell'anno, tranne le giornate di sabato, domenica, Capodanno, Lunedì dell'Angelo, 1° maggio, Natale e S. Stefano.

È operativo un servizio di *help-desk* per la segnalazione di problematiche di tipo amministrativo e tecnico. Le istruzioni per l'attivazione del servizio sono contenute nel documento *Sistema di gestione documentale digitale (procedura CAD) – Istruzioni per la segnalazione di problematiche ai Servizi gestori*, disponibile nella Intranet.

2.2. PROTOCOLLAZIONE E REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

2.2.1. Protocollazione, estremi di protocollo e registrazione di protocollo

I documenti gestiti attraverso il SGDD sono soggetti alla protocollazione e alla registrazione di protocollo.

La protocollazione (o segnatura di protocollo) consiste nell'attribuzione al documento di un numero univoco progressivo per anno (numero di protocollo) e nell'indicazione della data in cui il documento è stato formato o acquisito (data di protocollo). Il numero e la data di protocollo (estremi di protocollo) sono riportati sulla prima pagina del documento attraverso le funzionalità del SGDD, direttamente o mediante apposizione di un'etichetta.

¹² Cfr. *Manuale di conservazione documentale*.

Il numero di protocollo è sequenziale per anno solare ed è univoco per tutto il flusso documentale, informatico e cartaceo, in arrivo e in partenza per tutta la AOO.

La data di protocollo viene attribuita nel momento in cui il documento, in arrivo o in partenza, viene assoggettato a protocollo. Di norma, la data coincide, per i documenti in arrivo, con quella di ricezione; per i documenti in partenza, con quella di spedizione.

Il sistema di protocollazione è unico¹³.

La registrazione di protocollo consiste nella memorizzazione, per ciascun documento, degli estremi di protocollo e delle ulteriori informazioni di cui al paragrafo 2.2.2.

Gli estremi di protocollo e le informazioni oggetto di registrazione di protocollo di ciascun documento formato o acquisito sono riportate nel *Registro di protocollo*¹⁴.

2.2.2. Informazioni oggetto della registrazione di protocollo

Oltre agli estremi di protocollo, formano oggetto della registrazione di protocollo le seguenti informazioni:

- A) mittente e destinatario, rispettivamente, per i documenti acquisiti e per quelli formati;
- B) oggetto, che esprime in forma sintetica il contenuto del documento, in modo da garantirne l'agevole identificazione rispetto ad altri di analogo argomento¹⁵;
- C) estremi del documento ricevuto (data e numero di protocollo), per le comunicazioni esterne in arrivo;
- D) indicazione delle SO e delle UO assegnatarie, per competenza o per conoscenza;
- E) attributo di riservatezza (cfr. da 2.3.1 a 2.3.3);
- F) classificazione e fascicolazione (cfr. da 2.4);
- G) annotazioni (indicazioni facoltative relative al documento);
- H) impronta del documento informatico, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata nelle memorie del sistema in forma non modificabile e non accessibile agli utenti.

2.2.3. Annullamento della protocollazione e modifiche della registrazione di protocollo

Il SGDD consente di annullare la protocollazione di un documento o di modificare le informazioni della registrazione di protocollo secondo le modalità indicate nella procedura riportata in Appendice (Sezione III). I dati oggetto di annullamento e/o di modifica rimangono comunque memorizzati negli archivi informatici del SGDD.

2.3. ATTRIBUTO DI RISERVATEZZA

2.3.1. Livelli di riservatezza

Le informazioni trattate dalla Banca assumono carattere di riservatezza sulla base della normativa interna in materia (cfr. Circolare n. 276 del 2010).

A seconda del livello di riservatezza attribuito all'informazione (basso, medio o alto), ai documenti gestiti attraverso il SGDD è assegnato l'attributo di "non riservato", "riservato" o "riservatissimo".

¹³ Le procedure informatiche SIPROS e ABEF utilizzano sequenze numeriche dedicate ricavate nell'ambito dell'applicazione che supporta il SGDD.

¹⁴ Cfr. *Manuale di conservazione documentale*.

¹⁵ Fatti salvi i vincoli di riservatezza e tenendo conto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali e del segreto d'ufficio, l'oggetto va redatto secondo i principi di univocità e uniformità, individuando le parole chiave che esprimono le azioni comunicate nel documento.

2.3.2. Assegnazione dell'attributo di riservatezza

L'attributo di riservatezza è assegnato:

- A) per le comunicazioni esterne in arrivo, dal Centro di Protocollo (CP), dall'AS o dall'UO (cfr. 3.2.2, 3.3.2, 3.3.3 e 3.3.5);
- B) per le comunicazioni esterne in partenza, le comunicazioni interne e i documenti interni, dalla SO che li predispone.

La variazione dell'attributo di riservatezza è prevista nei casi e secondo le modalità individuate nel paragrafo 3.3.3.

2.3.3. Accessibilità ai documenti in relazione all'attributo di riservatezza

I documenti con attributo di riservato e riservatissimo sono conservati crittografati nel SGDD. L'accessibilità a tali documenti è consentita ai soli soggetti specificamente abilitati nel SGDD, secondo quanto disciplinato dai 3.3.3 e 5.1.3.

2.4. CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE

2.4.1. Classificazione

La classificazione, obbligatoria per legge, consiste nell'attribuire al documento una codifica su tre livelli (titolo, classe e sottoclasse) selezionata tra quelle contenute nel *Titolario* (o *Piano di classificazione*). Tale schema logico, utilizzato per organizzare i documenti di archivio in base alle funzioni e ai compiti svolti dalla Banca, viene periodicamente aggiornato dal Servizio GIN, che comunica alle Strutture le modifiche apportate e ne mantiene, inoltre, la storicizzazione per risalire alla classificazione dei vecchi documenti.

2.4.2. Fascicolazione archivistica

I documenti classificati devono essere inseriti in un fascicolo archivistico, che è un'aggregazione organizzata di documenti. Un fascicolo evidenzia il legame fra più documenti e il loro contesto di produzione e di esecuzione, facilitandone la ricerca. Ci sono cinque diversi tipi di fascicolo¹⁶: per affare¹⁷, attività, persona fisica, persona giuridica e procedimento amministrativo.

Alla conclusione dell'affare o del procedimento il fascicolo deve essere chiuso; per altri tipi di fascicolo la chiusura avviene a intervalli predefiniti, di norma al termine dell'anno. Per una corretta fascicolazione dei documenti, gli utenti hanno a disposizione la *Guida alla fascicolazione* e il *Glossario*.

2.4.3. Raccolte documentali

In via aggiuntiva è possibile ricorrere a un'ulteriore modalità di raggruppamento dei documenti: la raccolta documentale¹⁸. Tale raccolta consente di inserire singoli documenti (anche aventi classificazione differente), oltre che nel pertinente fascicolo archivistico, in una o più ulteriori aggregazioni autonomamente definite dalle Strutture.

¹⁶ Per maggiori informazioni si veda l'Allegato 5, "I Metadati", delle *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* dell'Agenzia per l'Italia digitale.

¹⁷ Il fascicolo per affare aggrega i documenti relativi a uno specifico ambito non formalmente collocato all'interno di un procedimento amministrativo.

¹⁸ Già definita "fascicolazione standard" o "complementare".

L'inserimento dei documenti in una raccolta documentale è obbligatorio per le materie di Vigilanza, per gli "inserti"¹⁹ e per gli appunti per il Direttorio; negli altri casi è facoltativo (cfr. *Manuale operativo e Guida alla fascicolazione*).

2.5. PROFILI UTENTE

2.5.1. Generalità

L'operatività nel SGDD è consentita ai soli dipendenti ai quali sia stato assegnato un "profilo utente".

Il profilo utente individua l'insieme delle abilitazioni che, in relazione alla posizione funzionale rivestita, sono attribuite a ciascun dipendente per lo svolgimento dei compiti assegnati.

I profili utente si distinguono in profili obbligatori (cfr. da 2.5.2 a 2.5.6), che sono gerarchicamente sovraordinati l'uno all'altro e comprendono, oltre alle proprie specifiche funzionalità, anche quelle dei profili sottostanti, e profili opzionali (cfr. da 2.5.7 a 2.5.11). Ciascun utente può essere assegnatario di un solo profilo obbligatorio; i profili opzionali sono cumulabili tra loro e con i profili obbligatori.

A ciascun soggetto che opera nell'ambito del SGDD è assegnato uno o più profili utente tra quelli indicati nei paragrafi successivi ed è associata la relativa unità di appartenenza (DP, SO o UO²⁰) nonché il relativo profilo abilitativo nell'ambito delle attività che deve svolgere nel SGDD (CP, AS, UGL o UG).

A ciascun profilo utente è, inoltre, associata una specifica abilitazione all'accesso ai documenti in relazione all'attributo di riservatezza. Soggetti con il medesimo profilo utente possono essere abilitati in maniera differenziata all'accesso ai documenti in relazione all'attributo di riservatezza.

I profili utente e le abilitazioni all'accesso ai documenti in relazione all'attributo di riservatezza sono assegnati, nell'ambito di ciascuna SO, dal Titolare della stessa, nel rispetto dei criteri fissati nei paragrafi successivi. Al Titolare di ciascuna SO compete altresì l'inserimento dei soggetti in una o più unità virtuali, indipendentemente dall'appartenenza a una specifica UO²¹.

Le funzionalità di visto e di sottoscrizione dei documenti previste dai profili utenti sono esercitate in conformità a quanto previsto dalla normativa interna.

2.5.2. Componenti del Direttorio (profilo "MD") e Capi dei Dipartimenti (profilo "CD")

Il profilo utente assegnato ai membri del Direttorio (profilo "MD") e ai Capi dei Dipartimenti e relativi Vice (profilo "CD") consente la visibilità, il visto e la sottoscrizione di tutti i documenti, con qualsiasi attributo di riservatezza, riguardanti, rispettivamente, la Banca e le SO del relativo DP.

2.5.3. Titolare di SO (profilo "CSO")

Il profilo utente dei Titolari di SO (profilo "CSO") consente la visibilità, il visto e la sottoscrizione di tutti i documenti riguardanti la relativa SO con qualsiasi attributo di riservatezza.

¹⁹ Si definisce "inserto" la raccolta documentale che, ai sensi della Circolare n. 39/88, deve contenere tutti i documenti relativi ai rapporti continuativi intrattenuti dalla Banca d'Italia con banche o altri operatori finanziari.

²⁰ Ai fini delle attività da svolgere nel SGDD, possono configurarsi nell'organigramma della procedura corrispondenza come una UO distinta rispetto a quella nel cui ambito sono costituiti dei settori. Per motivate esigenze di carattere organizzativo o operativo, il Servizio GIN può analogamente configurare nell'organigramma aree di lavoro facenti capo alla medesima UO o unità virtuali.

²¹ In merito alla gestione di documenti contenenti particolari categorie di dati o dati giudiziari si richiama la Circolare n. 257/2004, par. 4.1 (*Designazione delle persone autorizzate al trattamento*).

Il Titolare della SO può assegnare il profilo “CSO”, di norma, al proprio sostituto, stabilendo contestualmente il livello di abilitazione per la visibilità dei documenti in ragione del diverso attributo di riservatezza.

2.5.4. Dirigente di SO (profilo “DSO”)

Il profilo utente di Dirigente di SO (profilo “DSO”) consente la visibilità, il visto e la sottoscrizione di tutti i documenti riguardanti la SO di appartenenza.

Il Titolare della SO assegna il profilo “DSO”, di norma, ai Dirigenti e altro personale in *staff* della SO, stabilendo contestualmente il livello di abilitazione per la visibilità dei documenti riservati e riservatissimi.

2.5.5. Titolare di UO (profilo “CUO”)

Il profilo utente dei Titolari di UO (profilo “CUO”) consente la visibilità, il visto e la sottoscrizione di tutti i documenti inviati alla UO di appartenenza²².

2.5.6. Addetto all’UO (profilo “AUO”)

Il profilo utente degli addetti all’unità operativa diversi da quelli in possesso del profilo CUO (profilo “AUO”) consente, nell’ambito dell’UO di appartenenza, la gestione dei documenti in arrivo (classificazione e fascicolazione) e la predisposizione, la modifica e il protocollo dei documenti in partenza²³.

2.5.7. Assistente di direzione

Il profilo utente “Assistente di direzione” è assegnato, di norma, agli elementi che svolgono compiti di supporto segretariale ai componenti del Direttorio, ai Capi dei Dipartimenti e ai Titolari di SO e di UO, che vengono definiti “Utenti direzionali”²⁴.

2.5.8. Addetto al CP (profilo “CP”)

Il profilo utente “addetto al CP” (profilo “CP”) consente, nell’ambito delle competenze di ciascun CP (cfr. da 3.2.1 a 3.2.3) e relativamente ai documenti in arrivo alla Banca, di:

- A) protocollare, effettuare la registrazione di protocollo di primo livello, effettuare la copia per immagine su supporto informatico e assegnare alla SO destinataria per competenza e alle eventuali SO destinatarie per conoscenza i documenti analogici;
- B) modificare l’assegnazione e la visibilità.

2.5.9. Addetto all’AS (profilo “AS”)

Il profilo utente “addetto all’AS” (profilo “AS”) consente, relativamente alle SO rientranti nella competenza di ciascuna unità segretariale (cfr. 3.3.4 e 4.2.3), di:

- A) assegnare i documenti, provenienti dal CP o ricevuti sulla casella PEC di Struttura già sottoposti a registrazione di protocollo di primo livello, alla UO destinataria per competenza e alle eventuali UO destinatarie per conoscenza;

²² Il Titolare della SO assegna il profilo “CUO”, di norma, al Titolare dell’UO, nonché al sostituto e agli elementi che coadiuvano direttamente il Titolare nella gestione dell’UO, stabilendo contestualmente il livello di abilitazione.

²³ Il profilo “AUO” consente, inoltre, la visibilità di tutti i documenti riguardanti la relativa UO, sulla base del livello di abilitazione assegnato in ragione del diverso attributo di riservatezza, nonché il visto e la sottoscrizione dei documenti interni riguardanti la relativa UO.

²⁴ Ciascun Assistente di direzione può essere assistente di uno o più utenti direzionali. Il profilo consente di svolgere le medesime funzioni del profilo assegnato all’utente direzionale, a eccezione di visto e firma dei documenti.

B) stampare e spedire le comunicazioni esterne in formato cartaceo.

Il profilo “AS” è, di norma, assegnato a elementi appartenenti all’unità segretariale, fermo restando quanto previsto dal 2.5.1.

2.5.10. Addetto all’UGL (profilo “UGL”)

Il profilo utente “Addetto all’UGL” (profilo “UGL”) consente di amministrare i profili utente nell’ambito delle SO di competenza.

Il profilo “UGL” è, di norma, assegnato a elementi appartenenti all’unità segretariale, fermo restando quanto previsto dal 2.5.1.

2.5.11. Addetto all’UG (profilo “UG”)

Il profilo utente “Addetto all’UG” (profilo “UG”) consente di svolgere le attività di carattere generale connesse con la gestione amministrativa del SGDD quali l’annullamento dei protocolli, l’aggiornamento dell’organigramma e la produzione di lettere automatiche e di comunicazioni tipizzate²⁵.

2.6. DIGITALIZZAZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI. MEMORIZZAZIONE DEI TESTI E DELLE INFORMAZIONI OGGETTO DELLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

2.6.1. Digitalizzazione di documenti cartacei

I documenti cartacei sia in arrivo sia in partenza, compresi gli allegati ufficiali, sono riprodotti in copia per immagine su supporto informatico mediante scansione in formato non modificabile.

L’immagine acquisita mediante scansione deve essere assolutamente conforme all’originale cartaceo, integra e completa; non è perciò ammessa la copia parziale (ivi compresa la copia del solo documento e non anche degli eventuali allegati) o di testi recanti cancellature apposte dal destinatario.

La responsabilità circa la conformità delle copie per immagine su supporto informatico di documenti cartacei è attribuita a elementi incaricati dai Titolari di ciascuna delle SO presso la quale è effettuata la copia. I Titolari predispongono gli opportuni presidi volti a garantire la corretta esecuzione delle operazioni di copia.

2.6.2. Memorizzazione e accessibilità ai testi e alle informazioni oggetto della registrazione di protocollo

Il SGDD memorizza i testi dei documenti, sia cartacei sia informatici, e le relative informazioni oggetto della registrazione di protocollo. Tali dati sono accessibili dagli utenti del SGDD in base al profilo a ciascuno di essi assegnato.

L’ambiente di memorizzazione del SGDD non sostituisce l’archivio corrente, disciplinato dal *Manuale di conservazione documentale*.

²⁵ Il profilo “UG” è assegnato dai rispettivi Titolari di SO a elementi appartenenti alla Divisione GEDOC, ai Servizi SVI e GES.

2.7. SICUREZZA DEI DATI, DEI SISTEMI E DELLE INFRASTRUTTURE. PIANO PER LA CONTINUITÀ OPERATIVA E PIANO DI *DISASTER RECOVERY*. REGISTRO DI PROTOCOLLO DI EMERGENZA

2.7.1. Sicurezza dei dati, dei sistemi e delle infrastrutture

Il SGDD è realizzato in conformità delle regole tecniche di cui al CAD, art. 51. In particolare:

- A) la sicurezza fisica è garantita dai presidi previsti per l'accesso agli stabili e ai locali della Banca dove sono collocati gli elaboratori;
- B) la sicurezza logica dei dati è garantita da un'unica utenza privilegiata residente nel SGDD;
- C) l'accesso alle informazioni in base ai singoli profili utente è gestito automaticamente dal SGDD;
- D) i documenti con attributo di riservato e riservatissimo sono crittografati con un algoritmo basato su chiave simmetrica, residente nel SGDD; il passaggio dei documenti dal sistema fisico di archiviazione ai posti di lavoro attraverso la rete aziendale è sempre crittografato;
- E) i documenti informatici da inviare all'esterno dell'Istituto (con PEC o posta ibrida: v. infra) devono essere trasmessi sempre ed esclusivamente su canali sicuri;
- F) i documenti informatici provenienti dall'esterno dell'Istituto sono filtrati attraverso antivirus;
- G) il passaggio dei dati dal SGDD al Sistema di conservazione dei documenti informatici è governato utilizzando un canale cifrato e i dati contenuti nel Sistema sono accessibili esclusivamente dal Responsabile del Sistema stesso o dalle persone da lui delegate. Il SGDD registra in uno specifico archivio (log) tutti gli accessi in lettura.

2.7.2. Piano di continuità operativa e piano di *disaster recovery*

Il piano di continuità operativa e il piano di *disaster recovery* del SGDD sono parte dei rispettivi piani della Banca a livello aziendale.

In particolare:

- A) tutti gli archivi fisici e i sistemi sono duplicati per garantire continuità di servizio all'applicazione;
- B) sono attivate giornalmente procedure di *back-up* sia dei dati, sia dei documenti.

2.7.3. Registro di protocollo di emergenza

Qualora, per cause tecniche, non sia possibile utilizzare il SGDD per un periodo superiore alle 24 ore, il Capo del Servizio GIN in qualità di responsabile del servizio di protocollo informatico autorizza l'utilizzo del registro di protocollo di emergenza. L'utilizzo del registro di protocollo di emergenza è regolato dalla procedura riportata in allegato (cfr. Appendice Sezione II)

Una volta ripristinata la disponibilità del SGDD, i documenti già protocollati in "emergenza" sono sottoposti al protocollo ordinario, annotando sui documenti stessi gli estremi del protocollo di emergenza²⁶.

²⁶ Il *Registro del protocollo di emergenza* e la copia di cui al *Testo unico*, artt. 61, c. 3, lett. e) e 63 vengono conservati per dieci anni a cura del Servizio GIN in luoghi sicuri differenti.

3. DOCUMENTI IN ARRIVO DALL'ESTERNO

3.1. RICEZIONE E TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI

3.1.1. Ricezione dei documenti analogici e informatici

I documenti analogici recapitati alla Banca e indirizzati a essa, a sue Strutture, a Organi statutari o a suoi componenti, ovvero direttamente a dipendenti, sono gestiti presso i Punti di ricezione (PDR) di:

- A) Via Nazionale n. 91, 00184 Roma per i documenti indirizzati ai componenti del Direttorio, ai CD, alle SO dell'AC (con l'eccezione dell'Unità di Informazione Finanziaria (UIF) e alla Filiale di Roma CDM; il PDR competente per la ricezione è gestito dalla Divisione GEDOC. Lo sportello "accettazione" è aperto tutti i giorni feriali (sabato escluso) dalle ore 9,00 alle ore 15,00 (nelle giornate semifestive dalle ore 9,00 alle ore 12,00);
- B) Largo Bastia, n. 35, 00181 Roma per i documenti indirizzati all'UIF; il PDR competente per la ricezione è l'unità segretariale dell'UIF;
- C) ciascuna sede di Filiale, agli indirizzi indicati sul sito Internet della Banca, per i documenti di rispettiva competenza; i PDR competenti sono le unità segretariali di ciascuna Filiale.

I documenti informatici assumono rilevanza ufficiale nei casi previsti dal 3.1.3 e solo se ricevuti su una delle seguenti caselle di posta elettronica:

- D) casella PEC generalista, gestita dal Centro di protocollo dell'Amministrazione Centrale (CPAC);
- E) casella di posta elettronica ordinaria generalista, gestita dal CPAC;
- F) caselle PEC di Struttura, gestite dai DP o dalle SO;
- G) caselle PEC funzionali associate alla procedura CAD, attivate su motivata richiesta delle SO (cfr. 1.5) e assegnate e gestite dalle UO (cfr. 1.5).

I documenti inviati alle caselle di posta elettronica sopra indicate²⁷ non devono superare la dimensione di 100 *megabyte*, non devono contenere *spam*²⁸ e devono essere in uno dei seguenti formati:

- documenti Office (DOC, DOCX, PPS, PPSX, PPT, PPTX, XLS, XLSX);
- documenti OpenOffice (ODG, ODP, ODS, ODT);
- *email* (MSG, EML);
- documenti in formato CAdes (P7M);
- immagini (JPG, TIF);
- documenti di testo (CSV, TXT, RTF);
- archivi ZIP.

La Banca non assume l'obbligo di accettare documenti recanti indirizzi fisici o di posta elettronica diversi da quelli indicati sul proprio sito *web* o pubblicati sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).

Per i documenti analogici in arrivo presso edifici sedi di uffici della Banca che non sono PDR, le SO possono comunque disporre la ricezione da parte delle portinerie degli edifici avendo cura, in tal caso, di trasmettere:

- I. i documenti gestiti attraverso il SGDD, al competente CP (cfr. 3.2.1) nella giornata di ricezione o, comunque, con la massima tempestività, di regola attraverso il Servizio

²⁷ Gli indirizzi delle caselle PEC della Banca sono indicati sul sito internet www.bancaditalia.it.

²⁸ Le caselle di posta elettronica della Banca sono tutelate da un filtro *antispamming*.

- interno di recapito (di seguito, anche SIR: cfr. da 5.5);
- II. i documenti non gestiti attraverso il SGDD e le fattispecie analogiche non documentali, direttamente all'unità segretariale della SO destinataria.

È fatto divieto ai dipendenti di dare il recapito del posto di lavoro per la ricezione di plichi personali di qualsiasi contenuto. Non sono considerati personali i plichi recanti la dizione "alla cortese attenzione di ...", "a ..., Titolare di..." o simili.

3.1.2. Trattamento dei documenti analogici

I documenti analogici vengono consegnati alla Banca:

- A) tramite vettore di posta, secondo modalità concordate tra questa e i competenti PDR. I plichi vengono ricevuti:
- senza particolari formalità, se spediti con modalità ordinaria;
 - previo riscontro, se spediti con modalità cd. "registrata" (mediante la verifica del numero identificativo del codice a barre: plichi raccomandati, assicurati, ecc.). Il riscontro viene effettuato per ogni singolo plico con la corrispondente distinta di accompagnamento, che viene restituita a Poste Italiane firmata ad attestazione dell'avvenuta verifica, unitamente alle relative ricevute di ritorno, timbrate a conferma dell'avvenuta consegna;
- B) direttamente da parte dei mittenti o dagli incaricati della consegna (ad es. spedizionieri), nei giorni, negli orari e secondo le modalità indicate dai competenti PDR. I PDR annotano giornalmente, in ordine cronologico, gli estremi dei plichi così ricevuti su un Registro di sportello. Distinti Registri di sportello sono istituiti per la rilevazione dei plichi indirizzati ai componenti del Direttorio o ai Capi dei Dipartimenti o loro Vice, dei plichi contenenti domande di partecipazione a gare di appalto (3.2.2) e degli atti giudiziari notificati alla Banca (cfr. 3.2.3). I Registri di sportello devono essere custoditi per un anno e quindi distrutti informalmente.

Su richiesta del consegnatario, il PDR rilascia ricevuta del plico, senza accertamento del contenuto, con l'indicazione del giorno di consegna.

Sui plichi che contengono, secondo quanto sugli stessi riportati, domande di partecipazione a gare di appalto, il PDR appone immediatamente l'indicazione del giorno e dell'ora di ricezione, mediante timbro orodatarario.

I plichi ricevuti dalla Banca vengono consegnati chiusi dai PDR ai competenti CP con modalità fissate dalle SO di appartenenza, con le seguenti eccezioni:

- plichi indirizzati ai componenti del Direttorio o ai Capi Dipartimento o loro Vice, da trasmettere chiusi immediatamente alle rispettive segreterie, previa apposizione sul Registro di sportello della firma per ricevuta dell'incaricato del ritiro;
- plichi indirizzati specificamente a strutture di Banca recanti l'indicazione "stampe" o il cui contenuto verosimilmente non rientra tra le fattispecie gestite dal SGDD, da trasmettere chiusi alla competente unità segretariale;
- plichi indirizzati alla Filiale di Roma CDM, da trasmettere chiusi all'unità segretariale della Filiale medesima.

3.1.3. Trattamento dei documenti elettronici

La gestione dei documenti ricevuti sulle caselle di posta elettronica è effettuata nei giorni lavorativi durante il normale orario di ufficio.

I documenti devono essere sottoposti a protocollazione e a registrazione di protocollo di primo livello a cura del competente CP, se:

- inviati da un mittente esterno tramite casella PEC;
- inviati da un mittente esterno tramite casella di posta elettronica ordinaria, purché sottoscritti con firma digitale o qualificata o corredati da copia di un valido documento d'identità;
- inviati da un mittente esterno tramite casella di posta ordinaria qualora, pur in mancanza di firma digitale o qualificata o di copia di un valido documento d'identità, sia possibile accertare la fonte di provenienza.

I documenti informatici ricevuti sulla casella PEC generalista (3.1.1, lett. D) sono sottoposti a protocollazione automatica e gestiti dal CPAC per l'attribuzione del livello di riservatezza e l'assegnazione alla SO competente.

I documenti informatici ricevuti sulla casella di posta elettronica ordinaria generalista 3.1.1, lett. E) non sono sottoposti a protocollazione e a registrazione di protocollo di primo livello, salvo diversa indicazione della SO competente, e sono inoltrati dal CPAC alla casella funzionale ordinaria della SO.

I documenti informatici ricevuti sulle caselle PEC di Struttura (3.1.1, lett. F):

- A) se provenienti da caselle PEC, sono automaticamente sottoposti a protocollazione e a registrazione di protocollo di primo livello;
- B) se provenienti da caselle di posta elettronica ordinaria, non sono sottoposti a protocollazione e a registrazione di protocollo di primo livello e sono reindirizzati automaticamente alla competente casella ordinaria funzionale dell'AS della SO assegnataria (cfr. da 3.3.2 a 3.3.4).

I documenti informatici ricevuti sulle caselle convenzionali funzionali o individuali non sono sottoposti a protocollazione e a registrazione di protocollo ma sono gestiti dagli intestatari delle caselle senza particolari formalità, secondo i criteri stabiliti dal Titolare della SO. Se necessario, possono essere acquisiti agli atti della Banca, allegandoli a un documento interno predisposto nel SGDD.

Le riproduzioni a stampa di documenti informatici non hanno natura di documento cartaceo e, quindi, non possono in nessun caso essere sottoposti a protocollazione.

In ogni caso i CP non sono tenuti a protocollare o a inoltrare documenti evidentemente stravaganti, palesemente privi di fondamento, rientranti nella categoria dello *spamming* o analoghe fattispecie.

3.2. CENTRI DI PROTOCOLLO E LORO ATTIVITÀ

3.2.1. Centri di protocollo

Sono costituiti i seguenti Centri di protocollo (di seguito, CP):

- A) Centro di protocollo dell'Amministrazione Centrale (CPAC), per i documenti cartacei di competenza dei Dipartimenti e delle SO centrali (con l'eccezione dell'UIF) e per la gestione (assegnazione e inoltro) dei documenti informatici ricevuti sulla casella PEC generalista; le funzioni di CPAC sono svolte dalla Divisione GEDOC;
- B) Centro di protocollo del Servizio Segreteria particolare del Direttorio e comunicazione (CPSPA), per i documenti di competenza dei componenti del Direttorio;
- C) Centro di protocollo dell'Unità di informazione finanziaria (CPUIF), per i documenti di propria competenza;
- D) Centri di protocollo delle Filiali (CPFIL), per i documenti di rispettiva competenza; le funzioni di CPFIL sono svolte, di norma, dalle unità segretariali di ciascuna Filiale.

3.2.2. Competenze dei CP: procedura ordinaria

I CP aprono i plichi ricevuti dal PDR, con l'eccezione di quelli recanti la dizione "riservata", "riservatissima" o simile e di quelli contenenti domande di partecipazione a gare di appalto.

Trasmettono all'unità segretariale della competente SO i documenti che non sono gestiti attraverso il SGDD e le fattispecie non documentali.

Protocollano i documenti che rientrano tra le fattispecie gestite dal SGDD, inclusi quelli ricevuti sulla casella di posta elettronica ordinaria che le SO intendano protocollare, nonché i plichi da non aprire ai sensi del primo alinea. Le informazioni da inserire (cd. registrazione di protocollo di primo livello) sono:

- A) mittente;
- B) oggetto;
- C) estremi di protocollo del documento ricevuto (se indicati);
- D) indicazione della SO assegnataria per competenza;
- E) attributo di riservatezza.

Per i soli documenti cartacei, una volta ultimata la fase di lavoro i CP stampano l'etichetta recante gli estremi di protocollo del documento e la applicano sulla prima pagina del documento o sul plico "da non aprire" ai sensi del presente paragrafo.

I CP effettuano la digitalizzazione dei documenti cartacei di cui al terzo alinea ai sensi del 2.6.1, ovvero acquisiscono il documento informatico da protocollare nel SGDD associandolo alla scheda documentale, che inoltrano tramite la specifica funzione del SGDD alle AS delle SO assegnatarie.

I documenti contenuti in plichi non recanti la dizione "riservata", "riservatissima" o simile che, per il loro contenuto, appaiono immediatamente e inequivocabilmente di argomento riservato o riservatissimo, dopo la registrazione di protocollo di primo livello sono trasmessi, unitamente ai plichi di origine, alla competente unità segretariale in una busta chiusa, sulla quale il CP appone annotazione di tale circostanza. Analogo trattamento è prescritto per le domande di partecipazione a bandi di gara contenute in plichi non recanti la relativa dizione.

Tutte le attività di cui ai precedenti capoversi sono svolte attraverso le specifiche funzionalità del SGDD, che consentono, tra l'altro l'inoltro dei documenti in visibilità, con notifica o senza notifica, alle SO, alle UO o a singoli dipendenti.

I documenti cartacei originali per i quali è stata effettuata la digitalizzazione nel SGDD sono custoditi dai rispettivi CP per anno, in ordine di numero di protocollo. Fanno eccezione i documenti cartacei originali trattati dal CPSPA, che sono trasmessi alle SO assegnatarie.

Per giustificati motivi, le SO possono acquisire dal competente CP documenti analogici originali ad esse assegnati; di tale circostanza il CP fa menzione nel campo "annotazioni".

Sono fatte salve le eccezioni di cui al 3.2.3.

3.2.3. Competenze dei CP: casi particolari

Alcune tipologie documentali presentano particolarità e richiedono un trattamento specifico:

- A) Documenti cartacei che dopo il protocollo e la scansione devono essere sempre inviati ai Servizi di competenza tramite il servizio di "bolgetta":
 - a) contratti sottoscritti;
 - b) crediti documentari;
 - c) dichiarazioni di tassazione in paesi esteri;
 - d) fidejussioni;

- e) alcune tipologie di atti notificati alla Banca (v. infra).
- B) Documenti cartacei non scansionabili, per i quali i CP scansionano la sola lettera di trasmissione:
- a) documenti rilegati, indipendentemente dal numero di pagine e tipologia di rilegatura, al fine di non alterarne l'integrità;
 - b) documenti particolarmente voluminosi;
 - c) documenti di formato diverso da A4, A3 e B4;
 - d) documenti ai quali sono allegati elementi non scansionabili (ad es. planimetrie);
 - e) documenti riservati e riservatissimi;
 - f) gare, da trattare come i documenti riservati (da trasmettere in busta chiusa apponendo il protocollo sulla busta).

Vengono sottoposti a scansione parziale tutti i documenti cartacei particolarmente voluminosi, ad esempio domande di acquisto di partecipazioni (che di regola pervengono con allegati voluminosi e di vario genere: CD, pubblicazioni), indagini statistiche sul credito, chiavi di autenticazione.

I documenti non scansionati devono essere inviati al Servizio di destinazione con distinta di accompagnamento in duplice esemplare, una delle quali deve essere restituita al CP sottoscritta.

Le unità segretariali riceventi danno ricevuta ai CP dei documenti e dei plichi da essi ricevuti restituendo loro un esemplare della distinta di cui al secondo capoverso, firmato per conferma della ricezione²⁹.

Il Servizio destinatario, qualora la scansione non sia stata effettuata dal CP per i motivi al 3.2.3 lett. B)e), B)f), dovrà scansionare il documento e mantenere la copia cartacea originale ai propri atti.

- C) Documenti da non assoggettare al protocollo:
- a) Le comunicazioni palesemente stravaganti o prive di fondamento non devono essere assoggettate a protocollo ma trattenute presso il CP e distrutte informalmente entro 30 giorni. Eventuali casi dubbi dovranno essere sottoposti alla valutazione della Direzione.
 - b) In tutti gli altri casi in cui il trattamento del documento presenti delle particolarità, deve esserne fatta menzione nel campo "annotazioni" della scheda documentale.

D) Gli atti notificati alla Banca d'Italia:

I CP ricevono e gestiscono gli atti notificati alla Banca d'Italia, i quali, per la delicatezza della materia trattata, sono soggetti a un trattamento specifico³⁰.

Gli atti notificati alla Banca si distinguono in:

- a) atti giudiziari (riguardano il contenzioso nei confronti della Banca, sono relativi a procedimenti penali e civili di cognizione, anche sommaria, amministrativi e contabili). Sono di competenza della Consulenza legale;
- b) atti tributari, di competenza del Servizio Assistenza e consulenza fiscale;
- c) atti che riguardano procedimenti esecutivi in cui la Banca è coinvolta quale terzo pignorato. L'atto deve essere assegnato in base alle indicazioni previste dalla Circolare n. 310/2020;
- d) i restanti atti che non rientrano nelle tipologie sopra elencate.

²⁹ Le distinte di cui al presente paragrafo devono essere custodite per sei mesi e quindi distrutte informalmente.

³⁰ Per gli aspetti operativi legati all'assegnazione di questi atti si rimanda all'Appendice (Sezione I.32II).

3.2.4. Modalità di trasmissione dai CP alle unità segretariali

I documenti gestiti attraverso il SGDD sono inoltrati alle AS delle SO assegnatarie.

I documenti non gestiti attraverso il SGDD (cfr. 3.1.3) e le fattispecie non documentali sono trasmessi alle unità segretariali senza distinte di accompagnamento.

Il CPAC e il CPSPA effettuano la trasmissione attraverso il SIR (cfr. da 5.5).

3.3. INCOMBENZE DELLE SO. REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DI SECONDO E TERZO LIVELLO.

3.3.1. Assegnazione dei documenti non gestiti attraverso il SGDD e fattispecie non documentali

Le unità segretariali assegnano prontamente i documenti ricevuti che non sono gestiti attraverso il SGDD e le fattispecie non documentali, ricevute dai PDR e dai CP, alla competente UO, d'intesa con i rispettivi Titolari e secondo le modalità operative definite dal Titolare della SO.

3.3.2. Assegnazione dei documenti non riservati gestiti attraverso il SGDD

Le AS ricevono con notifica, nella sezione “posta in arrivo” del SGDD, i documenti non riservati assegnati dal CP ovvero ricevuti sulla casella PEC di Struttura. Sulla base delle indicazioni del Titolare della SO e d'intesa con i Titolari delle UO, le AS inoltrano prontamente i documenti in via digitale alla competente UO, modificando, se del caso, il livello di riservatezza (da “non riservato” a “riservato” o “riservatissimo”). I Titolari di SO e i Dirigenti di SO ricevono la visibilità senza notifica dei documenti.

Sulla base delle indicazioni fornite dal Titolare della SO, le AS sottopongono in visione a quest'ultimo e/o ai Dirigenti della SO i documenti cartacei gestiti attraverso il SGDD per i quali non è stata effettuata la digitalizzazione del documento cartaceo e i plichi chiusi contenenti domande di partecipazione a gare di appalto; quindi trasmettono alla UO competente i documenti e i plichi e inoltrano, attraverso le specifiche funzionalità del SGDD, i relativi estremi di protocollo e le informazioni oggetto della registrazione di protocollo di primo livello.

3.3.3. Assegnazione dei documenti riservati e riservatissimi gestiti attraverso il SGDD

I documenti con l'attribuzione della qualifica di riservato/riservatissimo assegnati alla struttura dal CP o pervenuti sulla casella PEC della struttura sono ricevuti con notifica nella sezione “posta in arrivo” del SGDD dal Titolare della SO.

I plichi chiusi recanti la dizione “riservato”, “riservatissimo” o simile sono consegnati immediatamente dalle unità segretariali al Titolare della SO.

Il Titolare della SO fornisce all'AS le istruzioni circa il livello di riservatezza da attribuire ai documenti (che potrà anche essere variato rispetto a quello apposto dal CP), l'effettuazione della copia per immagine nel SGDD, la visibilità e l'inoltro alla competente UO.

Ove il Titolare della SO disponga l'inoltro di un documento riservato o riservatissimo a una UO per competenza, vengono assegnati anche i relativi estremi di protocollo e le informazioni oggetto della registrazione di protocollo di primo livello.

All'atto dell'attribuzione della caratteristica di riservatissimo, il SGDD presenta di *default* una data convenzionale, modificabile dagli elementi abilitati, dopo la quale il documento assumerà automaticamente la caratteristica di riservato.

3.3.4. Documenti gestiti attraverso il SGDD: registrazione di protocollo di secondo livello

L'inoltro da parte delle AS alle UO degli estremi di protocollo e delle informazioni oggetto della registrazione di protocollo di primo livello integra l'attività di registrazione di protocollo di secondo livello.

3.3.5. Competenze delle UO e registrazione di protocollo di terzo livello

Per i documenti gestiti attraverso il SGDD, le UO registrano prontamente le informazioni relative alla classificazione e alla fascicolazione (registrazione di protocollo di terzo livello) ed effettuano, se del caso, la modifica del livello di riservatezza (da "non riservato" a "riservato" o "riservatissimo").

Per i documenti ricevuti su supporto rimovibile, le UO verificano se siano leggibili attraverso i sistemi e le applicazioni in uso in Banca. In caso contrario, ne danno pronta informativa al mittente, restituendogli il supporto.

Nel caso in cui il documento venga assegnato a più unità operative per competenza, queste individuano di concerto l'unità che effettua le operazioni di registrazione di protocollo di terzo livello.

3.3.6. Documenti gestiti dal SGDD: digitalizzazione del documento

Le AS e le UO effettuano la digitalizzazione dei documenti di cui al 3.3.2 e al 3.3.3 secondo le modalità previste dal 2.6.1, sulla base delle indicazioni fornite dal Titolare della SO. Gli originali cartacei restano conservati a cura della SO.

3.3.7. Modifica di assegnazione dei documenti

Le AS, con prontezza, restituiscono al competente CP, digitalmente, i documenti erroneamente assegnati alla SO.

Le AS possono variare l'assegnazione per competenza dei documenti alle UO della SO di appartenenza³¹.

3.3.8. Certezza documentale dei documenti

I documenti analogici hanno l'efficacia probatoria prevista dalla vigente normativa, in relazione alle loro modalità di formazione e di sottoscrizione.

I documenti informatici ricevuti sulle caselle PEC generalista o di Struttura o sulla casella di posta elettronica ordinaria generalista (3.1.1, lett. E) assumono rilevanza ufficiale per la Banca se:

- A) redatti utilizzando formati "statici", senza macro e/o contenuti eseguibili, quali, ad es., PDF/A, OFFICE (Word, Excel), TXT, RTF, XML, EML, P7M, ZIP, RAR;
- B) ove trasmessi da Pubbliche Amministrazioni, ricorrano le condizioni di cui al CAD, art. 47;
- C) ove trasmessi da soggetti diversi da Pubbliche Amministrazioni, siano inviati da caselle PEC (anche se privi di firma elettronica e non corredati da copia di valido documento di riconoscimento) oppure da caselle di posta elettronica ordinaria purché sottoscritti con firma qualificata o digitale o corredati da copia di valido documento di riconoscimento.

Assumono, inoltre, rilevanza ufficiale per la Banca i documenti informatici ricevuti sulle caselle PEC funzionali (cfr. 3.1.1, lett. G). I documenti informatici ricevuti sulle caselle di posta elettronica ordinaria diverse dalla generalista non assumono rilevanza ufficiale per la Banca.

³¹ Nel caso l'errata assegnazione abbia generato una conoscenza impropria di dati personali, si farà riferimento alle previsioni della Circolare n. 257.

4. DOCUMENTI IN PARTENZA VERSO L'ESTERNO

4.1. PREDISPOSIZIONE, APPROVAZIONE, SOTTOSCRIZIONE E PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI GESTITI ATTRAVERSO IL SGDD

4.1.1. Predisposizione

I documenti destinati a soggetti esterni alla Banca sono predisposti dalle UO competenti³², di regola come documenti informatici attraverso le funzionalità del SGDD.

Ai documenti informatici possono essere allegati documenti in formato PDF, OFFICE (Word, Excel, PowerPoint), TXT, RTF, XML, EML, P7M, ZIP, RAR. È vietato allegare documenti in formato HTML.

Le comunicazioni che eccezionalmente, sulla base delle valutazioni della SO mittente, debbano essere inviate in formato cartaceo (ad es., lettere di cortesia), devono essere predisposte nel numero di esemplari corrispondente ai destinatari (senza una copia cartacea per gli atti della Banca). Di esse viene effettuata, a cura dell'unità segretariale, una copia per immagine su supporto informatico mediante scansione in formato non modificabile, che viene acquisita nel Sistema di conservazione dei documenti informatici (SCDI)³³.

La predisposizione del documento comprende, oltre alla stesura del testo, l'inserimento delle informazioni oggetto di registrazione di protocollo.

Il documento è automaticamente visibile e modificabile da tutti gli utenti appartenenti alla UO predisponente in relazione all'attributo di riservatezza attribuito. Questi, previa autorizzazione del Titolare della UO, possono estendere la visibilità e la modificabilità dei documenti a elementi di altre UO in possesso del relativo livello di riservatezza.

All'atto dell'attribuzione della caratteristica di "riservatissimo", il SGDD presenterà di *default* una data convenzionale, modificabile dagli elementi in possesso del relativo livello di abilitazione, dopo la quale il documento perderà automaticamente tale caratteristica per assumere quella di "riservato".

4.1.2. Approvazione

Il documento viene sottoposto al processo di approvazione dei competenti livelli gerarchici (Titolare dell'UO, Dirigenti o altro personale in *staff*, Titolare della SO, Capo Dipartimento), che si realizza mediante l'apposizione del visto attraverso le funzionalità del SGDD.

4.1.3. Sottoscrizione

Le competenze in materia di sottoscrizione dei documenti sono disciplinate dalle disposizioni della Banca in materia di delega di firma.

Il documento è sottoscritto con firma digitale o con sottoscrizione autografa a seconda della sua natura di documento informatico o cartaceo. In entrambi i casi, il documento ha la valenza probatoria di scrittura privata non autenticata.

4.1.4. Iter per l'approvazione e la sottoscrizione

Il SGDD prevede due iter per l'approvazione e la sottoscrizione dei documenti:

- A) iter predefinito, che prevede l'inoltro automatico del documento per l'approvazione e la sottoscrizione secondo un ordine prefissato;

³² Tramite i profili utente CUO e AUO.

³³ Cfr. *Manuale di conservazione documentale*.

- B) iter collaborativo, che prevede l'inoltro del documento discrezionalmente da un ruolo a quello successivo.

4.1.5. Protocollazione

La protocollazione viene curata dall'UO che ha predisposto il documento, una volta perfezionato l'iter di approvazione e di sottoscrizione. Dopo la protocollazione il documento non è più modificabile.

4.1.6. Annullamento della protocollazione

La protocollazione dei documenti cartacei o informatici può essere annullata prima della spedizione.

L'annullamento della protocollazione viene chiesto attraverso le funzioni del SGDD dal Titolare dell'UO assegnataria o da un dipendente appartenente alla UO con profilo CUO e viene approvato dall'UG.

Gli estremi del protocollo annullato restano memorizzati nel SGDD.

4.1.7. Lettere automatiche

La funzionalità "lettere automatiche" consente di gestire le comunicazioni prodotte da specifiche procedure. L'utilizzo e la modifica della funzionalità devono essere chiesti ai Servizi GIN e SVI dalle SO che hanno in gestione le procedure.

Le UO abilitate alla funzionalità inseriscono nel SGDD il numero di documenti da predisporre e, una volta ottenuta la "prenotazione" dei relativi numeri di protocollo, curano la sottoscrizione e il protocollo e ne danno comunicazione al SGDD, specificando il nome del *file* attribuito. Il SGDD inserisce le informazioni oggetto di registrazione di protocollo. I testi delle comunicazioni non vengono memorizzati ma conservati esclusivamente nell'applicazione.

L'esigenza di annullare numeri di protocollo prenotati e non utilizzati deve essere segnalata al Servizio GIN dall'UO abilitata alla funzionalità "lettere automatiche" (cfr. 2.2.3). Le UO dispongono di funzionalità per l'annullamento della protocollazione analoghe a quelle previste per i documenti gestiti secondo le modalità ordinarie (cfr. 4.1.6).

4.2. CANALI DI SPEDIZIONE

4.2.1. Canali di spedizione informatici e tradizionali

I documenti in partenza verso l'esterno possono essere spediti attraverso i seguenti canali.

- A) Canali di spedizione informatici:
- a) caselle PEC;
 - b) servizio di posta ibrida, effettuato da un provider esterno, che riceve un flusso informatico attraverso le funzionalità del SGDD e cura la riproduzione dei documenti in formato cartaceo, l'imbustamento e il recapito a destinazione.
- B) Canali di spedizione tradizionali:
- a) servizio postale, reso da vettori individuati dalla Banca;
 - b) servizio di recapito diretto tramite incaricato della Banca.

4.2.2. Documenti da inviare tramite i canali di spedizione informatici

Sono inviati:

- A) tramite caselle PEC, i documenti informatici (cfr. 4.1.1) che non superino la dimensione di 100 *megabyte*³⁴ indirizzati a destinatari esterni che dispongono di una casella PEC³⁵. L'invio è effettuato a cura dell'UO competente attraverso le funzionalità del SGDD;
- B) tramite servizio di posta ibrida, i documenti informatici (cfr. 4.1.1) indirizzati a destinatari esterni che non dispongono di una casella PEC. L'invio è effettuato a cura dell'UO competente attraverso le funzionalità del SGDD. Non possono essere inviati tramite servizio di posta ibrida i documenti:
 - a) che abbiano caratteristica di riservato o riservatissimo o natura di provvedimenti o di atti procedimentali, fatte salve specifiche eccezioni stabilite dalla Banca³⁶;
 - b) prodotti dalla Banca nella sua veste di Tesoreria per conto dello Stato (di seguito, documenti di Tesoreria).

Esigenze di spedizione attraverso la posta ibrida di documenti particolarmente voluminosi e/o indirizzati a una numerosa platea di destinatari devono essere comunicate con congruo anticipo al Servizio GIN, che valuta modalità alternative di spedizione e informa eventualmente il *provider* esterno.

4.2.3. Documenti da inviare tramite i canali di spedizione tradizionali

Sono inviati tramite i canali di spedizione tradizionale, secondo quanto disciplinato nel Capitolo 4.3 del presente Titolo.

- A) le riproduzioni in formato cartaceo di documenti informatici, recanti la firma per attestazione di conformità agli originali digitali, qualora questi ultimi non possano essere spediti attraverso canali informatici. Le riproduzioni in formato cartaceo, in numero pari ai destinatari e recanti in automatico gli estremi di protocollo, sono curate, di norma, dalla competente AS. L'attestazione di conformità al documento originale firmato digitalmente viene apposta dal personale di Banca a ciò autorizzato;
- B) i documenti predisposti eccezionalmente di forma cartacea (cfr. 4.1.1). Ciascuno di essi deve recare l'etichetta che riporta gli estremi di protocollo; prima dell'invio, deve esserne effettuata copia per immagine su supporto informatico mediante scansione a cura, di norma, della competente AS;
- C) i documenti analogici rientranti nelle fattispecie non gestite dal SGDD nonché le fattispecie cartacee non documentali.

È escluso il ricorso ai canali di spedizione tradizionali per il recapito di fattispecie diverse da quelle indicate.

In base a quanto previsto dall'art. 47, comma 1 del CAD le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono esclusivamente mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa³⁷.

³⁴ La dimensione di ciascun documento viene calcolata moltiplicandola per il numero di destinatari: ad es. un documento di dimensioni pari a 10 *Megabyte* inviato a cinque destinatari "pesa" 50 *Megabyte*.

³⁵ Compresi i documenti riservati e riservatissimi e i documenti aventi natura di provvedimenti o di atti procedimentali. La caratteristica di riservatezza limita l'accessibilità ai documenti ai soli soggetti specificamente abilitati nel SGDD, ma ovviamente non garantisce la presenza di analoghi presidi presso il destinatario.

³⁶ Ad es. comunicazioni in esito a istanze di accesso ai dati della Centrale dei rischi prodotte automaticamente dalla procedura A.R.TE.

³⁷ Il comma 1-bis dell'art. 47 prevede che l'inosservanza della disposizione di cui al comma 1, ferma restando l'eventuale responsabilità per danno erariale, comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare.

4.3. SPEDIZIONE ATTRAVERSO I CANALI TRADIZIONALI: DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

4.3.1. Imbustamento e confezionamento

Tutti i documenti devono essere avviati a spedizione chiusi nelle buste intestate in uso in Banca. I documenti che non possono essere chiusi in tali buste devono essere confezionati in involucri chiusi, sui quali deve essere evidenziata in modo chiaro la provenienza dalla Banca.

In ogni caso il confezionamento deve essere effettuato nel rispetto delle regole concordate con i vettori di cui al 4.2.1, lett. B)a) per l'accettazione dei plichi da spedire (dimensioni, peso, ecc.).

4.3.2. Modalità di svolgimento del servizio di spedizione

I plichi da inviare a destinazione vengono ritirati presso il Centro di spedizione dell'AC (cfr. 4.4.1 e 4.4.3) o presso ciascuna Filiale a cura del vettore di cui al 4.2.1, lett. B)a)³⁸.

4.3.3. Norme particolari per il servizio di spedizione dei documenti di Tesoreria

I costi di spedizione dei documenti di Tesoreria sono a carico del Ministero competente.

Le modalità di svolgimento del servizio e i tempi di consegna sono comunicati dal Servizio GIN.

4.3.4. Recapito diretto tramite incaricato della Banca

Le Filiali provvedono al recapito diretto tramite proprio incaricato sulla base delle indicazioni fornite dal Titolare.

Il recapito della documentazione dell'AC è regolato dal 4.4.2.

4.3.5. Competenze delle SO

Le Filiali curano le incombenze descritte dal 4.3.1 al 4.3.4.

Le SO dell'AC curano le incombenze descritte al 4.3.1, di norma tramite l'unità segretariale. La spedizione è curata dal Centro di spedizione dell'AC costituito nell'ambito della Divisione GEDOC (cfr. 4.4.1 e 4.4.2).

4.4. SPEDIZIONE ATTRAVERSO I CANALI TRADIZIONALI: CENTRO DI SPEDIZIONE DELL'AC

4.4.1. Documentazione da inviare tramite servizio postale

La documentazione in partenza verso l'esterno deve essere imbustata dalle SO mittenti in conformità di quanto previsto al 4.3.1. I plichi devono recare l'indicazione della SO mittente e l'indirizzo completo del destinatario. I plichi devono essere trasmessi al Centro di spedizione dell'AC (di seguito, CSAC) in bollette sigillate di colore rosso e accompagnati da distinte in duplice esemplare, recanti l'intestazione della SO e la firma del Titolare dell'unità segretariale, riferite alle seguenti modalità di spedizione:

- A) ordinaria;
- B) raccomandata;
- C) raccomandata A/R;
- D) assicurata convenzionale A/R.

³⁸ Le modalità di svolgimento del servizio di spedizione, i tempi di consegna e le tariffe sono comunicati dal Servizio GIN.

Le distinte riferite alla documentazione da inviare secondo le modalità di cui alla lett. A) devono indicare il numero complessivo di buste da spedire; quelle relative alle lett. B), C) e D) devono contenere l'elenco delle singole buste da spedire.

Il recapito della documentazione dalle SO al CSAC avviene attraverso il SIR (cfr. da 5.5).

Il CSAC, dopo aver verificato l'integrità dei sigilli delle bollette, le apre e, controllata la regolarità degli imbustamenti, redige i documenti accompagnatori e li consegna all'incaricato del recapito.

I plichi confezionati in maniera difforme da quanto previsto dal 4.3.1 non possono essere avviati a spedizione e sono restituiti alla competente unità segretariale.

Il CSAC trattiene un esemplare delle distinte e restituisce all'unità segretariale il secondo esemplare, timbrato per ricevuta dei plichi. Queste distinte sono conservate per almeno un anno e, quindi, distrutte informalmente.

Le modalità e i tempi di consegna dal CSAC ai vettori sono comunicati a cura del Servizio Comunicazione. Eventuali esigenze di invio con tempi e modalità diversi da quelli ordinari devono essere rappresentate con congruo anticipo con mail dalla casella funzionale della SO alla casella funzionale COM.Spedizioni@bancaditalia.it.

4.4.2. Documentazione avente carattere di urgenza da consegnare direttamente al destinatario

Le SO ubicate in Roma o nel Centro Donato Menichella in Frascati (CDM) possono richiedere la consegna diretta a destinazione di documenti nei casi e con le modalità di seguito specificati:

- il servizio può essere richiesto per la consegna di plichi chiusi, di peso non superiore a 2 kg., a destinatari in Roma entro il Grande Raccordo Anulare, esclusivamente in casi di estrema urgenza e se la SO non possa effettuare la consegna con proprio personale;
- la richiesta deve essere presentata entro le ore 16,00 delle giornate lavorative dal lunedì al venerdì, con il massimo anticipo possibile, con mail dalla casella funzionale della SO alla casella funzionale COM.Spedizioni@bancaditalia.it. Nella richiesta deve essere precisato: l'indirizzo dove il plico deve essere ritirato, il nominativo e il contatto telefonico dell'incaricato della consegna al vettore; l'indirizzo, il nominativo e, ove possibile, il contatto telefonico del destinatario;
- ove la SO mittente intenda acquisire una firma di ricezione da parte del destinatario, deve corredare il plico con modulo di ricevuta, che sarà restituito dal Centro di spedizione dell'AC tramite il SIR in occasione del primo utile giro di staffetta (cfr. 5.5.2).
- Il ritiro e la consegna del plico sono effettuati, di norma, entro tre ore.

4.4.3. Casi particolari

Il CSAC cura la spedizione della documentazione prodotta dalla CSR, dal CASC e dall'EIEF sulla base delle specifiche convenzioni stipulate tra tali enti e la Banca. Le modalità di trasmissione della documentazione sono analoghe a quelle previste per la documentazione delle SO dell'AC.

Il Servizio GES e il Servizio Immobili curano direttamente la spedizione di documentazione di competenza mediante i vettori individuati dalla Banca.

5. COMUNICAZIONI A RILEVANZA INTERNA

5.1. COMUNICAZIONI INTERNE GESTITE ATTRAVERSO IL SGDD

5.1.1. Definizione

Sono comunicazioni interne le comunicazioni gestite attraverso il SGDD scambiate tra le SO della Banca, con le Delegazioni all'estero e con CSR e CASC.

Le comunicazioni interne sono realizzate esclusivamente come documenti informatici e sono trasmesse in via telematica attraverso le funzionalità del SGDD.

Gli allegati non gestibili in formato digitale sono trasmessi in formato analogico mediante il SIR (cfr. 5.5.1 e 5.5.2) o i canali di spedizione tradizionali (cfr. 4.2.1). L'invio di tali allegati deve essere preannunciato nel testo della comunicazione.

5.1.2. Comunicazioni interne in partenza

Le modalità di predisposizione, approvazione, sottoscrizione e protocollazione delle comunicazioni interne sono le stesse previste per i documenti informatici in partenza verso l'esterno (cfr. da 4.1.1 a 4.1.5).

5.1.3. Comunicazioni interne in arrivo

Le comunicazioni interne in arrivo sono identificate dalla segnatura di protocollo, dalla classificazione e dalla fascicolazione archivistica apposta dalla SO mittente.

Le informazioni oggetto di registrazione di protocollo sono attribuite automaticamente ai profili CSO e AS della SO destinataria, che l'assegnano alla competente UO.

I testi delle comunicazioni interne, a seconda del livello di riservatezza attribuito dalla SO mittente, sono accessibili ai soggetti abilitati appartenenti ai seguenti profili utente:

- A) documenti riservatissimi: profilo "CSO";
- B) documenti riservati: profilo "CSO" e, a discrezione dei Titolari delle SO appartenenti al medesimo Dipartimento, anche al profilo "AS"³⁹. L'estensione alle AS deve essere richiesta ai Servizi GIN e SVI con il visto, per le SO dell'AC, del Capo Dipartimento.
- C) documenti non riservati: profili "CSO" e "AS".

I soggetti con profilo "CSO" possono estendere l'accesso ai documenti riservatissimi e riservati a elementi di altri profili utenti in possesso del medesimo livello di riservatezza.

5.2. COMUNICAZIONI TIPIZZATE E LETTERE AUTOMATICHE GESTITE ATTRAVERSO IL SGDD

5.2.1. Comunicazioni tipizzate

Sono comunicazioni tipizzate le comunicazioni interne aventi contenuto standardizzato e indirizzate a uno o più destinatari predefiniti. Tali comunicazioni sono predisposte dalla SO mittente attraverso le funzionalità del SGDD e assegnate automaticamente, direttamente ed esclusivamente alla competente UO della SO destinataria.

³⁹ Per motivi tecnici, l'estensione o meno dell'accessibilità ai documenti riservati da parte delle AS deve essere omogenea per tutte le SO appartenenti al medesimo Dipartimento.

L'esigenza di istituire nuove comunicazioni tipizzate deve essere rappresentata dalle SO al Servizio GIN e al Servizio SVI.

5.2.2. Lettere automatiche

Le lettere automatiche destinate a SO sono gestite secondo le medesime funzionalità previste per le lettere automatiche destinate a soggetti esterni alla Banca (cfr. 4.1.7).

5.3. DOCUMENTI INTERNI GESTITI ATTRAVERSO IL SGDD

5.3.1. Definizione e modalità di gestione

Sono documenti interni quelli di interesse esclusivamente interno alla SO che li forma (appunti, promemoria, verbali, ecc.) e, di norma, non destinati a circolare al di fuori di essa. Rientrano in questa categoria anche gli appunti per il Direttorio.

I documenti interni sono gestiti attraverso il SGDD secondo modalità analoghe a quelle previste per i documenti informatici in partenza verso l'esterno.

5.3.2. Appunti per il Direttorio

Sono documenti interni predisposti dalle SO per le decisioni o per informativa dei componenti del Direttorio, predisposti a cura delle SO, sottoscritti digitalmente dal CSO e dal CD competenti e inoltrati al Servizio Segreteria particolare del Direttorio (SPA) attraverso il SGDD. Il Servizio SPA restituisce alle SO competenti tramite il SGDD le copie recanti i visti e/o le annotazioni del Direttorio.

5.4. TIPOLOGIE DOCUMENTALI NON GESTITE ATTRAVERSO IL SGDD

5.4.1. Moduli a rilevanza interna

I moduli a rilevanza interna analogici sono elencati nel *Piano di conservazione*; quelli informatici sono gestiti nell'ambito delle applicazioni informatiche della Banca.

5.4.2. Altre fattispecie documentali elaborate nell'ambito di applicazioni informatiche

Le fattispecie documentali elaborate nell'ambito di applicazioni informatiche della Banca sono gestite al di fuori del SGDD, fatto salvo quanto previsto dal 1.5 C), secondo modalità che ne garantiscono la certezza documentale, l'assegnazione, l'ordinata conservazione e, ove del caso, la conoscenza della controparte.

5.4.3. Trasmissione di documentazione riservata e riservatissima

Di norma tutta la documentazione classificata come riservata o riservatissima che non passa attraverso il SGDD deve essere trasmessa attraverso le piattaforme di collaborazione con autenticazione forte oppure tramite posta elettronica crittografata.

È possibile richiedere chiavi di cifratura anche per le caselle funzionali di posta elettronica.

In casi eccezionali e sotto la responsabilità del mittente sarà possibile inviare documentazione cartacea attraverso plichi recanti l'indicazione "riservatissimo".

5.4.4. Documenti informatici scambiati a mezzo posta elettronica ordinaria

I documenti informatici scambiati all'interno della Banca a mezzo posta elettronica ordinaria non sono gestiti attraverso il SGDD.

Le comunicazioni interne a carattere ricorrente e che non presentano particolare rilevanza sotto il profilo documentale devono essere scambiate esclusivamente attraverso le caselle funzionali di posta elettronica ordinaria. Tra queste rientrano a titolo esemplificativo: le richieste di abilitazione informatica, di *badge* e tesserini identificativi, di interventi di manutenzione.

Considerato che le mail sono memorizzate dal sistema aziendale di posta elettronica per un periodo di tempo limitato, le SO mittenti e destinatarie individuano modalità idonee per la loro conservazione, qualora necessaria.

5.5. SERVIZIO INTERNO DI RECAPITO DELLA DOCUMENTAZIONE ANALOGICA TRA LE SO DELL'AREA ROMANA (SIR)

5.5.1. Ambito di operatività del servizio interno di recapito

Il SIR, gestito dalla Divisione GEDOC ed effettuato da una ditta esterna, cura il recapito tra le seguenti strutture dell'Area romana:

- SO ubicate in Roma o al CDM;
- enti collaterali della Banca (CSR, CASC ed EIEF);
- Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) in via del Quirinale, 21 – Roma;
- Ministero dell'Economia e delle Finanze in via Goito, 4 – Roma (solo consegna);
- altri enti e organizzazioni con sede all'interno del Grande Raccordo Anulare la cui attività è connessa con quella della Banca.

Le fattispecie in formato analogico gestite attraverso il SIR sono le seguenti:

- allegati in formato analogico a comunicazioni interne (cfr. 5.1.1);
- fattispecie analogiche non documentali (cfr. 1.1);
- documenti da trasmettere al CASC per il successivo invio tramite servizio postale (cfr. 4.4.1 e 4.4.3);
- fattispecie cartacee non documentali e documenti in arrivo dall'esterno non gestiti attraverso il SGDD (cfr. 1.1, 3.1.3 e 3.2.2);
- documenti in arrivo dall'esterno gestiti attraverso il SGDD (cfr. 3.2.2, 3.2.3 e 3.2.4);
- documenti ricevuti direttamente dalle SO da trasmettere al CPAC per la protocollazione (cfr. 3.1.1).

È vietato l'utilizzo del SIR nei confronti di destinatari e per il recapito di fattispecie diversi da quelli indicati.

5.5.2. Modalità di svolgimento del SIR

Il SIR viene effettuato tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì (tranne il giorno in cui si svolge l'Assemblea Ordinaria dei Partecipanti al capitale della Banca) attraverso "giri di staffetta", secondo le modalità e negli orari comunicati dal Servizio GIN. Nelle giornate semifestive (14 agosto, 24 dicembre e 31 dicembre), il SIR è effettuato solo la mattina.

Le fattispecie da movimentare attraverso il SIR devono essere inserite in una bolgetta sigillata recante l'indicazione del mittente. La documentazione che, per la sua voluminosità, non può essere contenuta nella bolgetta, deve essere chiusa in idonei contenitori sigillati, recanti l'indicazione del mittente.

All'interno della bolgetta o del contenitore la documentazione deve essere a sua volta chiusa in buste recanti l'indicazione del mittente e del destinatario e differenziate attraverso l'uso di diversi colori in base al tipo di spedizione.

La consegna e il ritiro delle bolgette e dei contenitori viene effettuata presso le unità segretariali, per quanto riguarda le SO ubicate a Palazzo Koch; presso le portinerie, per quanto riguarda le SO e gli enti ubicati in altri stabili della Banca.

Le bolgette e i contenitori ritirati vengono, di norma, consegnati alla Divisione GEDOC, dove sono aperti per lo smistamento dei plichi, il confezionamento delle bolgette e dei contenitori in partenza e il loro recapito in occasione del successivo giro di staffetta.

Gli enti e le organizzazioni di cui al 5.5.1 che non rientrano nei giri di staffetta provvedono direttamente alla consegna e al ritiro dei plichi di propria competenza presso la Divisione GEDOC.

Le operazioni di consegna e ritiro vengono effettuate senza il rilascio di alcuna ricevuta, ferma restando la facoltà delle SO e degli enti mittenti di richiederla direttamente alle SO o agli enti destinatari. Queste ricevute vengono restituite al mittente tramite il SIR, come pure le distinte di accompagnamento, firmate per ricevuta.

I mittenti devono valutare l'opportunità di veicolare, sotto la propria responsabilità, documenti di natura riservata attraverso il SIR.

Le bolgette vuote devono essere restituite immediatamente alla Divisione GEDOC tramite il SIR.

APPENDICE

I. ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA GESTIONE DEGLI ATTI NOTIFICATI ALL'ISTITUTO

Attività dei centri protocollo (AC e Filiali)

Gli atti notificati alla Banca d'Italia possono pervenire:

- in formato cartaceo, con consegna a mano dall'Ufficiale Giudiziario o altro messo notificatore allo sportello di ricezione della corrispondenza o tramite Poste Italiane con la consegna a domicilio (raccomandate);
- in formato elettronico, sulle caselle PEC di Filiale, sulla casella generalista PEC bancaditalia@pec.bancaditalia.it e sulla casella PEC comunicata al Ministero di Giustizia e pubblicata sul ReGIndE (DM 44/2011).

In fase di protocollazione di un atto notificato, l'addetto al CP dovrà compilare la scheda degli indici, scegliendo dal menu a tendina la "Tipologia Atto". I valori possibili sono:

- G: atti giudiziari, di competenza della Consulenza Legale
- T: atti tributari, di competenza del Servizio Assistenza e consulenza fiscale (ACF)
- P: atti riguardanti procedimenti esecutivi (categorie P_TES PRIV; P_TES PA; P_FIL; P_GEP), di competenza di TES o GEP
- A: altri atti notificati non rientranti in G, T e P.

Per le categorie G, T, P_TES PRIV, P_TES PA; P_GEP, è prevista la valorizzazione automatica del campo "Assegnato a" non appena avvenuta la categorizzazione.

Atti giudiziari (cat. G)

Gli atti giudiziari che riguardano il contenzioso nei confronti della Banca, relativi a procedimenti penali e civili di cognizione, anche sommaria, amministrativi e contabili, sono di competenza della Consulenza Legale.

Questi atti contengono, normalmente nell'intestazione, l'indicazione delle seguenti autorità giurisdizionali:

- Tribunale amministrativo regionale oppure T.A.R.
- Consiglio di Stato oppure C.d.S.;
- Corte dei conti;
- Corte Costituzionale;
- Corte di Cassazione;
- Corte d'Appello;
- Corte di Giustizia;
- Tribunale di primo grado (o Tribunale dell'Unione europea);
- Corte europea dei diritti dell'uomo (o CEDU);
- Tribunale sezione(n) penale(n);
- Procura della Repubblica;
- Giudice per le indagini preliminari (o GIP);
- Giudice dell'udienza preliminare (GUP);
- Giudice di Pace;

Oltre al nome dell'autorità giurisdizionale, gli atti contengono, nell'intestazione o nel corpo dell'atto, una o più delle seguenti espressioni:

- citazione (o cita);
- ricorso (o ricorre);
- reclamo (o reclama);
- opposizione;
- appello;
- revocazione;
- revisione;
- istanza o richiesta;
- avviso;
- udienza;
- sentenza;
- ordinanza;
- decreto;
- decreto ingiuntivo;
- ingiunzione;
- procedimento;
- imputato.

Gli atti giudiziari sono notificati a istanza di avvocati o di privati o tramite comunicazione (ad opera degli uffici giudiziari)⁴⁰.

Gli atti della specie, indipendentemente dalla tipologia (ricorso, appello, impugnazione, avviso, sentenza ecc.), devono essere immediatamente assoggettati alla protocollazione ordinaria e assegnati, per competenza, alla sola Consulenza legale.

I documenti in formato cartaceo devono essere prontamente trasmessi in originale. Il ritiro del documento da parte di un incaricato della Consulenza Legale deve avvenire con firma “per ricevuta”. Tenuto conto dei rischi patrimoniali e reputazionali che possono derivare dal mancato o dal non tempestivo inoltro degli atti, il CP contatta immediatamente la Consulenza legale in tutti i casi dubbi.

Non devono essere assegnati alla Consulenza legale gli atti provenienti dalle Commissioni Tributarie e tutti gli atti relativi a procedimenti esecutivi nei quali la Banca assume il ruolo di terzo pignorato oppure di parte debitrice quali:

- atti di precetto;
- atti di pignoramento;
- ordinanze di assegnazione di somme;
- decreti, ordinanze in qualsiasi modo comunicati (tramite biglietto di cancelleria) o notificati (a istanza o dalla parte interessata), relativi a procedure esecutive contrassegnate da un numero di ruolo normalmente indicato come NRE o RE (Numero Ruolo Esecuzioni o Ruolo Esecuzioni), RGE (Ruolo Generale Esecuzioni), RGEM (Ruolo Generale Esecuzioni Mobiliari) o EM (Esecuzioni Mobiliari) o recanti l’indicazione PPT (Pignoramento Presso Terzi) o simili.

Non devono inoltre essere assegnati alla Consulenza legale, ancorché provenienti da uffici giudiziari:

- richieste di informazioni scritte alla P.A. ex art. 213 c.p.c.;

⁴⁰ Le parole chiave indicate possono essere presenti anche all’interno delle relate di notifica o degli atti di comunicazione (comunicazione di cancelleria).

- ordini di pagamento emessi in controversie nelle quali la Banca non è parte, come ad esempio l'ordine di pagare una quota di stipendio al coniuge divorziato.

Non sono atti giudiziari e non vanno, neppure per conoscenza, assegnati alla Consulenza legale i seguenti documenti:

- atti di accesso;
- diffide e atti di messa in mora;
- esposti, denunce e simili.

Atti tributari (cat. T)

Gli atti giudiziari, indipendentemente dalla tipologia (ricorso, appello, impugnazione, avviso, sentenza, ecc.), sono da assegnare al Servizio Assistenza e consulenza fiscale (ACF) se provengono da autorità della giurisdizione tributaria o contengono nell'intestazione:

- Commissione Tributaria Provinciale (o CTP);
- Commissione Tributaria Regionale (o CTR);
- Commissione Tributaria Centrale.

Atti riguardanti procedimenti esecutivi (anche esattoriali ex art. 72 bis D.P.R. 602/73) (cat. P)

Gli atti che riguardano procedimenti esecutivi in cui la Banca è coinvolta quale terzo pignorato devono essere assegnati in base alle indicazioni previste dalla Circolare n. 310/2020 di TES. I procedimenti esecutivi contro soggetti privati (che non siano dipendenti o pensionati dell'Istituto) sono di competenza di TES.

Il trattamento documentale dei procedimenti esecutivi segue le regole della procedura ordinaria.

Fanno eccezione gli atti esecutivi contro dipendenti o pensionati dell'Istituto, che sono di competenza di GEP⁴¹. Essi debbono essere protocollati con l'attribuzione del carattere di riservatezza e trasmessi in originale al Servizio previa scansione del documento. La scansione "per pronta informativa" deve essere menzionata nelle Annotazioni.

Nella procedura sono previste le seguenti categorie per gli atti esecutivi:

- P_TES PRIV: procedimenti esecutivi contro banche e Poste italiane (tutti i Tribunali) e contro privati (diversi da dipendenti e pensionati BI), di competenza di TES, Divisione Atti impeditivi contro privati;
- P_TES PA: procedimenti esecutivi contro Pubbliche Amministrazioni, di competenza di TES, Divisione Atti impeditivi di Tesoreria;
- P_FIL: procedimenti esecutivi contro banche e Poste italiane incardinati presso Tribunali non ubicati nel Lazio, di competenza delle rispettive Filiali;
- P_GEP: procedimenti esecutivi contro dipendenti o pensionati dell'Istituto, di competenza di GEP.

Atti notificati non rientranti nelle categorie G, T e P (cat. A)

La categoria A comprende tutti gli atti non rientranti nelle categorie precedenti (ad es. multe, avvisi di liquidazione delle imposte, ecc.). All'atto della protocollazione l'addetto al CP deve valorizzare manualmente il campo con la Struttura assegnataria.

⁴¹ Gli addetti al CPAC accedono ai dati anagrafici dei dipendenti/pensionati della Banca tramite una "query" in ambiente SAP.

Norme comuni

Per gli atti pervenuti in formato cartaceo, solo dopo aver compilato la scheda indici, protocollato e inserito il documento principale, è possibile selezionare il processo denominato “Gestione atti notificati” dal menu a tendina (**Figura 1**), selezionare l'icona “Avvia processo” (**Figura 2**) e quindi confermare.

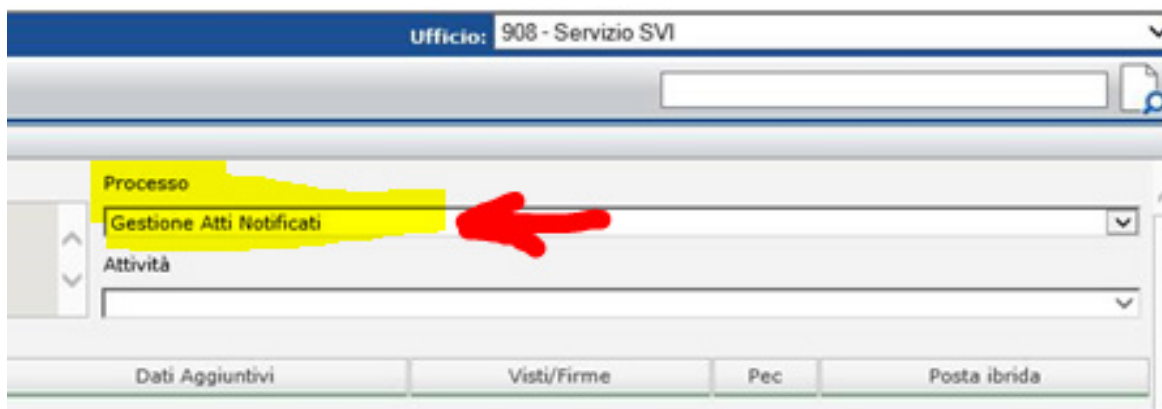


Figura 1



Figura 2

Per gli atti pervenuti in formato elettronico, invece, dopo aver compilato la scheda indici e valorizzato la tipologia atto, è possibile avviare direttamente il processo “Gestione atti notificati”.

Nel caso in cui un documento sia stato categorizzato erroneamente come atto notificato, oppure restituito al CP dall'AS di competenza della Struttura a cui il CP l'aveva assegnata occorre procedere come segue:

- 1) prendere in carico l'attività;
- 2) selezionare tra le “tipologia atti” il valore “Campo vuoto”;
- 3) premere il tasto “Avanza il processo” per terminarlo;
- 4) ricercare di nuovo il documento tramite il numero di protocollo per assegnarlo alla Struttura competente; se necessario, dovrà essere modificata la valorizzazione della tipologia atto e eventualmente anche il metadato “assegnato a”;
- 5) salvare la scheda e riavviare manualmente il campo “processo” tramite l'apposito tasto.

Per gli atti di competenza di GEP (tipologia P_GEP) in formato “Elettronico”, dopo aver compilato il campo “Tipologia Atto” e avviato il processo, l'attributo di riservatezza verrà impostato automaticamente; per quelli in formato cartaceo, invece, dovrà essere impostato manualmente, solo dopo aver scansionato il documento e averlo associato alla scheda documentale. Successivamente l'addetto può avviare il processo “Gestione Atti notificati”.

Svolgimento attività lato AS Servizi assegnatari

Le Area Segretariali delle Strutture trovano i documenti relativi a una comunicazione inviata tramite il processo “Gestione atti notificati” nel contenitore “Attività da svolgere” (**Figura 3**).

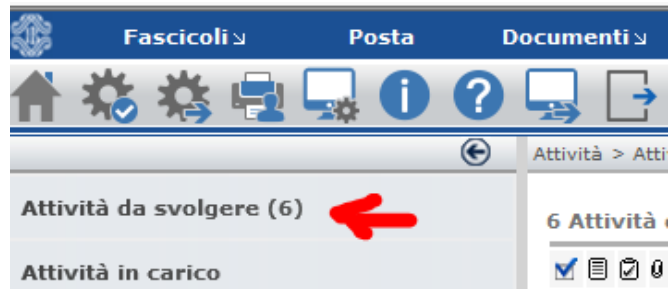




Figura 3

Le AS prendono in carico il documento tramite l'icona “presa in carico attività” () e, dopo aver analizzato il contenuto della scheda documentale:

- se l'atto è di propria competenza, inseriscono un visto per “Approvazione” tramite la funzione disponibile sulla scheda “Visti/Firme”. Successivamente l'attività viene completata tramite il tasto “avanza il processo” (). In questo modo l'atto viene accettato formalmente e il processo si chiude;
- se l'atto non è di propria competenza, inseriscono un visto per “Diniego”, possibilmente con una motivazione; l'attività viene completata con il tasto “avanza il processo” e l'atto tornerà al CP che ha effettuato l'errata assegnazione nel contenitore “Attività da svolgere”.

Se non viene inserito un visto di approvazione/diniego e si usa il tasto “Avanza il processo”, compare un avviso con la dicitura “Impossibile procedere senza vistare il documento”.

Nel caso in cui l'attività da svolgere non viene presa in carico dall'AS destinataria entro 12 ore, quest'ultima riceverà un messaggio con l'informazione che bisogna completare l'attività (“Il documento con protocollo Oggetto: è in attesa di visto”); tale messaggio sarà visualizzato anche in fase di apertura della procedura. Trascorse ulteriori 12 ore (in totale 24 ore), il messaggio verrà nuovamente inviato sia all'AS destinataria, sia al CP che l'ha assegnato.

Reportistica

Al fine di monitorare lo stato degli atti notificati, è presente nella sezione “Attività” una reportistica (**Figura 4**):

- un report consente di monitorare lo stato degli atti assegnati e non ancora presi in carico, presi in carico ma non terminati, oppure respinti;
- un altro report consente di visualizzare tutti gli atti notificati, indipendentemente dalla presa in carico da parte delle SO.

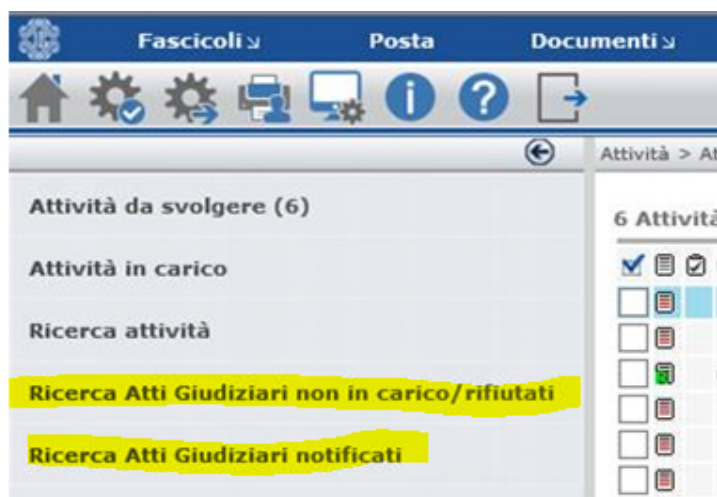


Figura 4

Il primo *report* è disponibile a tutti i CP e a tutte le AS di Struttura, mentre il secondo è disponibile al solo CPAC.

In entrambi i *report* è possibile effettuare la ricerca per Oggetto, Data di assegnazione, Stato e Tipologia atto, ma i possibili valori del campo “Stato” sono diversi (vedi *Figura 5* e *Figura 6*).

Per il primo *report* gli stati sono:

- Non presa in carico;
- Presa in carico;
- Rifiutato.

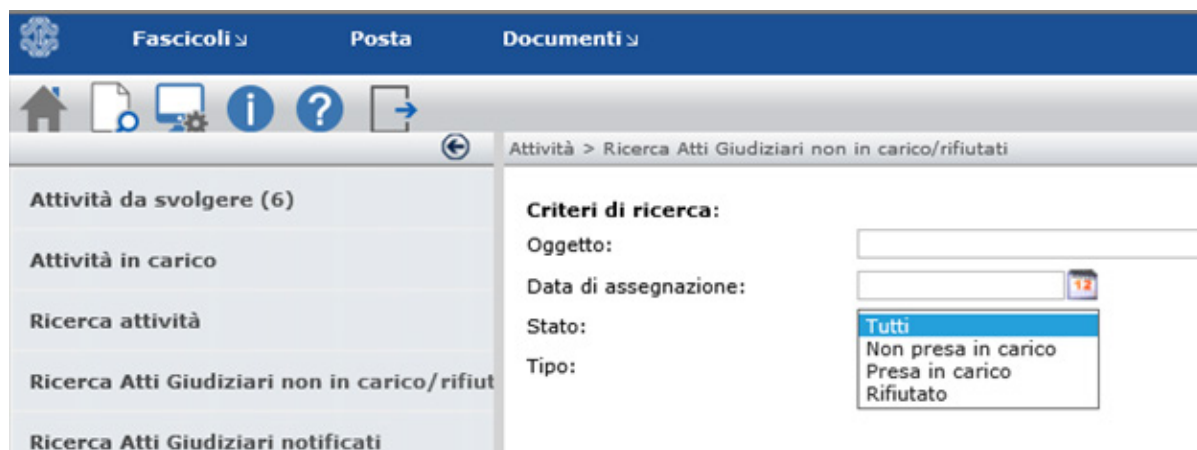


Figura 5

Per il secondo *report* gli stati sono:

- Accettato;
- Non presa in carico;
- Presa in carico;
- Rifiutato.

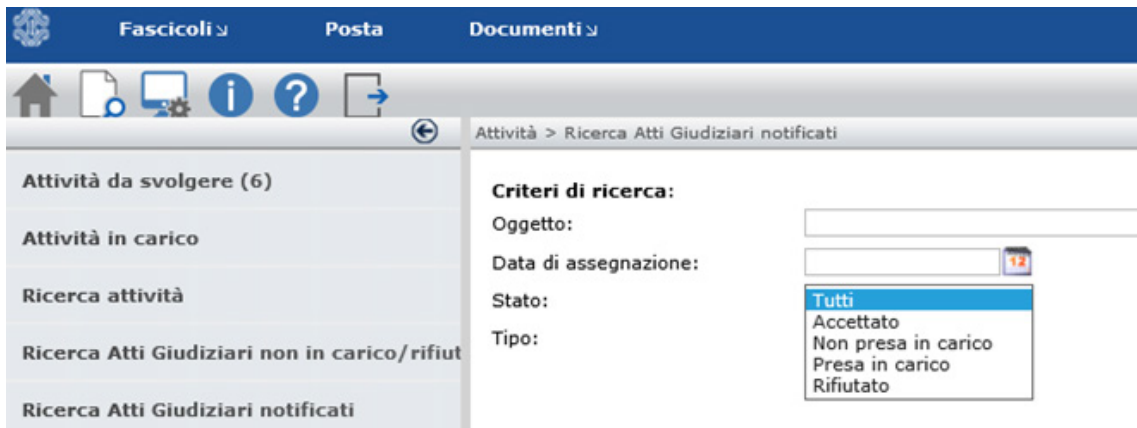


Figura 6

Per entrambi i *report* i valori ricercabili tramite il campo “Tipo” sono gli stessi (vedi *Figura 7*).



Figura 7

II. PROCEDURA PER L'UTILIZZO DEL PROTOCOLLO DI EMERGENZA

Premessa

Il quadro normativo in materia di gestione informatica della documentazione amministrativa rende disponibili strumenti quali il protocollo informatico e la firma digitale che, integrati ai servizi di interoperabilità, consentono una gestione completamente automatizzata dei flussi documentali.

Il DPR 445/2000 fissa i criteri e le modalità per la gestione elettronica dei documenti e, in particolare, nel Capo IV rubricato "Il sistema di gestione informatica dei documenti", prevede i casi specifici, in cui vi è la necessità di svolgere le operazioni di registrazione di protocollo su un registro di emergenza imponendo alle pubbliche amministrazioni l'adozione di una specifica procedura.

Autorizzazione all'utilizzo del registro di emergenza

L'art 63 del DPR 445/2000 prevede che "Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi" autorizzi lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause di eccezionale gravità non sia possibile utilizzare la normale procedura per un periodo di tempo superiore alle ventiquattro ore.

In Banca d'Italia il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi è il Capo del Servizio Gestione dell'informazione e pertanto l'utilizzo del protocollo di emergenza deve essere autorizzato da questi previa valutazione dell'esistenza delle cause di eccezionale gravità e del perdurare delle stesse per oltre 24 ore. L'autorizzazione ha validità per periodi non superiori a 7 giorni.

Il Registro di protocollo di emergenza

La vigente normativa (art. 63 del DPR 445/2000) prevede che il registro di emergenza riporti dati ben precisi indipendentemente dal supporto, cartaceo o informatico, utilizzato.

Nel registro di emergenza devono essere infatti riportate:

- la causa tecnica dell'interruzione;
- la data e l'ora di inizio dell'interruzione
- la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.

Sul registro di emergenza vanno inoltre indicati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Per ogni giornata di utilizzo del registro deve essere riportato sullo stesso il numero totale di operazioni effettuate manualmente.

La sequenza numerica utilizzata nel registro di emergenza deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea.

Il registro di emergenza viene redatto e gestito in modalità decentrata presso ciascuna struttura organizzativa cui sia assegnato un indirizzo di posta elettronica ordinaria o certificata associato al sistema di gestione documentale digitale. In particolare:

- in Amministrazione centrale:

- dal Centro Protocollo dell'AC per la documentazione cartacea ricevuta dall'esterno e per quella digitale ricevuta sulla casella bancaditalia@pec.bancaditalia.it;
- dalle Segreterie di Dipartimento per la documentazione ricevuta e prodotta presso ciascuna struttura organizzativa.
- nelle Filiali:
 - dal Centro Protocollo della Filiale stessa per la documentazione in entrata e in uscita.

Il Servizio GIN fornirà a ciascuna struttura dipartimentale le password per l'accesso diretto alle caselle PEC delle proprie strutture organizzative (Servizi e UO), per la visualizzazione e protocollazione delle comunicazioni in ingresso.

I documenti cartacei ricevuti dovranno essere trasferiti tempestivamente, se possibile attraverso digitalizzazione degli stessi e invio del relativo file via mail, alla struttura competente per la lavorazione.

I documenti in uscita dovranno essere redatti preferibilmente in formato digitale e firmati digitalmente tramite l'utilizzo del *tool* di firma disponibile sulle postazioni di lavoro.

L'invio delle comunicazioni verso l'esterno potrà avvenire tramite le segreterie di Dipartimento o le segreterie delle strutture poste fuori dai Dipartimenti, in modalità elettronica tramite gli indirizzi PEC di struttura ovvero in modalità cartacea.

Gli originali cartacei o i file firmati digitalmente dei documenti inviati alle strutture saranno conservati a cura di ciascun Dipartimento, dalle singole strutture dell'AC (se poste al di fuori dei Dipartimenti) oppure delle Filiali.

Per i documenti cartacei inviati dovrà essere conservata una copia dell'originale.

Il registro viene redatto utilizzando lo schema di seguito riportato da compilare su supporto digitale o, in caso di indisponibilità dei sistemi informatici, cartaceo.

Codice protocollo	data	Data ricezione	E / U	Mittente/destinatario	Oggetto	Formato

Il numero di protocollo è formato da una sequenza numerica a 6 (sei) cifre progressiva preceduta dal codice della struttura e dall'anno di protocollazione indicato su due cifre. Ad esempio per la documentazione del servizio GIN la sequenza del numero di protocollo sarà 987-000000-aa.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Conclusione dello stato di emergenza

Terminato lo stato di emergenza, l'autorizzazione all'utilizzo del protocollo di emergenza è revocata con provvedimento del Responsabile per la tenuta del protocollo.

Una volta ritornati al normale funzionamento del sistema di protocollazione informatico, i dati relativi alle protocollazioni effettuate in emergenza dovranno essere inseriti a sistema, senza ritardo, anche attraverso l'utilizzo di apposite funzioni di recupero dei dati.

Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza verrà attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario per mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recheranno, pertanto, due numerazioni: quella del protocollo di emergenza e quella del protocollo generale.

Il Centro Protocollo dell'AC e quello di ciascuna Filiale provvederanno, nel trasferimento dei dati del protocollo di emergenza nel sistema di gestione documentale, alla digitalizzazione dei documenti cartacei ricevuti secondo le modalità ordinarie indicate dal Manuale di gestione documentale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione ovvero la data di ricezione indicata sul registro di emergenza, se diversa dalla prima è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini dei procedimenti amministrativi; in tal modo è assicurata la corretta sequenza cronologica dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento.

A conclusione dello stato di emergenza le strutture che hanno effettuato il protocollo di emergenza, devono trasmettere il registro al Servizio GIN con le seguenti modalità:

- se redatto in formato cartaceo spedizione dell'originale;
- se redatto in formato digitale tramite invio del file all'indirizzo GIN.GestioneDocumenti@bancaditalia.it.

Il Servizio GIN è responsabile della raccolta, riunificazione e a conservazione dei registri di protocollo di emergenza ricevuti. Il Servizio GIN è tenuto ad apporre sulla versione riunificata del registro le indicazioni previste dalla normativa relative a:

- la causa tecnica dell'interruzione;
- la data e l'ora di inizio dell'interruzione;
- la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- gli estremi del provvedimento di autorizzazione;
- il numero totale di operazioni registrate manualmente in ogni giornata.

Di seguito le norme che disciplinano la redazione e gestione del protocollo di emergenza:

- DPR n. 428 del 20 ottobre 1998;
- DPR 28 dicembre 2000, n. 445 *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* (Capo IV);
- DPCM 31 ottobre 2000: *Regole tecniche per il protocollo informatico* di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428. (GU n. 272 del 21-11-2000);
- Circolare AIPA/CR del 7 maggio 2001, n. 28;
- Decreto della Presidenza del consiglio dei ministri 14 ottobre 2003;
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, *Codice dell'amministrazione digitale*: artt. 1, 17 e 47.

III. ANNULLAMENTO DELLA PROTOCOLLAZIONE E MODIFICA DELLE INFORMAZIONI OGGETTO DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

La protocollazione dei documenti cartacei o informatici può essere annullata nei seguenti casi:

- documenti erroneamente indirizzati alla Banca;
- documenti evidentemente stravaganti, palesemente privi di fondamento o che integrano l'ipotesi di *spamming*;
- documenti destinati alla Banca rientranti nelle fattispecie non gestite dal SGDD⁴².

L'annullamento della protocollazione viene richiesto attraverso le funzioni del SGDD dal Titolare dell'UO assegnataria e approvato dall'UG.

La richiesta di annullamento di un protocollo può essere effettuata solo dagli utenti con profilo CUO o livello superiore.

La fase di convalida dell'annullamento è accentrata presso gli utenti con ruolo "UG", appartenenti a GIN.

Per avviare la richiesta è necessario accedere alla maschera di annullamento utilizzando il pulsante annulla "✕" presente nella scheda "indici" del documento.

Nella maschera di annullamento (*Figura 8*) è necessario:

- 1) inserire la motivazione alla base della richiesta di annullamento;
- 2) premere il tasto accetta.

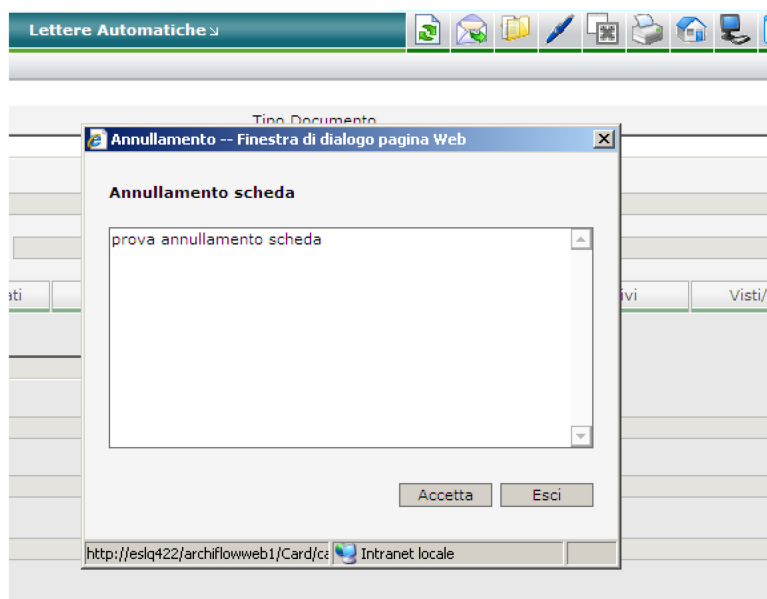


Figura 8

A questo punto, la richiesta viene automaticamente inoltrata alla Divisione GEDOC. Dal momento della conferma di annullamento, il documento compare barrato e non più fruibile da parte degli utenti.

La conferma di annullamento da parte di GIN è puramente formale e non entra nel merito delle richieste pervenute.

⁴² Non rientrano in tale casistica le ricevute di consegna delle comunicazioni inviate via PEC, che devono essere invece conservate e recare i medesimi estremi di classificazione e fascicolazione del documento a cui si riferiscono.

È possibile ripristinare un documento di cui sia stato richiesto l'annullamento per errore contattando GIN tramite mail, da casella funzionale, all'indirizzo GIN.CAD@bancaditalia.it.

Si ricorda che l'annullamento di un protocollo di un documento in partenza tramite PEC non ne interrompe il flusso in uscita. La spedizione via PEC infatti avviene istantaneamente al momento della protocollazione.

Le stesse modalità operative possono essere seguite per l'annullamento delle fatture passive e delle autofatture.

IV. GESTIONE TELEGRAMMI

Ricezione e valore giuridico dei telegrammi in arrivo

I telegrammi vengono fatti recapitare senza indugio alla competente UO a cura degli addetti preposti alla loro ricezione.

Il telegramma ha l'efficacia probatoria della scrittura privata se l'originale consegnato all'ufficio di partenza è sottoscritto dal mittente, ovvero se è stato consegnato o fatto consegnare dal mittente, anche senza sottoscriverlo⁴³.

Modalità di gestione documentale dei telegrammi in arrivo

I telegrammi non sono, di norma, gestiti attraverso il SGDD in quanto il sistema di trasmissione soddisfa di per sé il requisito della certezza documentale. Essi vanno conservati nel relativo fascicolo o sottofascicolo archivistico. Ove l'UO competente lo ritenga assolutamente necessario, i telegrammi possono essere trasmessi al competente CP per l'assoggettamento al trattamento previsto dal SGDD. La trasmissione deve essere, di norma, effettuata il giorno stesso della ricezione e, in ogni caso, con la massima tempestività al fine di consentire, ove possibile, la protocollazione nello stesso giorno. Qualora la data di protocollo sia successiva a quella di arrivo del telegramma, tale circostanza deve essere annotata nel registro di protocollo.

I telegrammi aventi contenuto effimero sono conservati in ordine cronologico a cura dell'UO competente per almeno sei mesi e, quindi, distrutti informalmente a cura dell'UO medesima.

Spedizione e valore giuridico dei telegrammi in partenza

I telegrammi vengono predisposti e fatti spedire dalla competente UO secondo le modalità di legge, che ne assicurano carattere di ufficialità⁴⁴.

I telegrammi in partenza non sono gestiti attraverso il SGDD.

I telegrammi aventi contenuto effimero sono conservati in ordine cronologico a cura dell'UO competente per almeno sei mesi e, quindi, distrutti informalmente.

Nel caso in cui, a discrezione dell'UO, sia necessario mantenere traccia del telegramma, lo stesso deve essere conservato nel relativo fascicolo o sottofascicolo archivistico, ancorché non protocollato.

⁴³ Codice civile, art. 2705.

⁴⁴ Codice civile, art. 2705.