



**COMUNE di SENIGALLIA**  
**PROVINCIA di ANCONA**

## **Allegato n. 7 – Procedura utilizzo registro di emergenza protocollo**

### **Quando si attiva il registro di emergenza**

Nel caso si verifichi un'interruzione del servizio di protocollo informatico con durata superiore alle 24 (ventiquattro) ore, il Responsabile della gestione documentale, ed in sua assenza il Vicario, valutata la necessità legata all'improcrastinabilità della registrazione di alcuni documenti, autorizza l'Ufficio Protocollo ad attivare il registro di emergenza, anche cartaceo, fino alla comunicazione formale dell'avvenuto ripristino funzionale del sistema di protocollo informatico.

Nel caso di malfunzionamento dei servizi online

### **Cosa deve predisporre il Protocollo generale**

È necessario predisporre un registro cartaceo sul quale registrare i documenti dell'Ente, con una numerazione progressiva che parte da "1" ogni volta che viene attivato il registro di emergenza.

### **Apertura del registro di emergenza**

Il registro cartaceo deve riportare obbligatoriamente:

- a) il numero del registro e data e ora di apertura (es: Apertura registro di emergenza 1/2020 - gg/mm/aaaa - hh:mm);
- b) il motivo dell'apertura;
- c) firma del Responsabile della gestione documentale o suo delegato.

La segnatura sui documenti registrati nel registro di emergenza sarà del tipo: n. 1/2025 R.E. 1/2025, n. 2/2025 R.E. 1/2025, n. 3/2025 R.E. 1/2025, ecc... dove il primo numero è il progressivo di registrazione nel registro cartaceo ed il secondo numero "R.E. 1/2025" indica il primo Registro di Emergenza dell'anno 2025.

Su tale registro vanno riportati gli elementi minimi per l'identificazione del documento:

1. Numero del protocollo di emergenza attribuito al documento
2. Data di attribuzione
3. Dicitura A=Arrivo, P=Partenza
4. Oggetto del documento



**COMUNE di SENIGALLIA**  
**PROVINCIA di ANCONA**

5. Mittente
6. Destinatario/i
7. Indirizzo
8. Codice Corr. Interno (es. CED)
9. Classifica/Fascicolo (es. 0107 per Classifica)
10. Codice Tipo Documento (LG=Lettera)
11. Codice Tramite (PT=Posta)

Il registro deve essere compilato non lasciando spazi vuoti tra una scrittura e l'altra.

**Chiusura del registro di emergenza**

Non appena il servizio di protocollo informatico torna disponibile, il registro di emergenza deve essere chiuso a cura del Responsabile della gestione documentale o di un suo delegato, che provvede a riportare:

- a) il numero del registro, la data e l'ora di chiusura (es. "Chiusura registro di emergenza 1/2025 – gg/mm/aaaa – hh:mm");
- b) la firma del Responsabile della gestione documentale o del delegato.

Il Responsabile redige inoltre il verbale di revoca dell'autorizzazione all'utilizzo del registro di emergenza (Allegato 2).

**Ripresa normale attività di protocollazione**

Una volta ripristinato il corretto funzionamento del protocollo informatico, può riprendere la protocollazione ordinaria.

L'Ufficio Protocollo Generale si occuperà del recupero dei documenti registrati nel registro cartaceo, che potranno essere inseriti in JEnte in qualsiasi momento, senza interferire con l'attività corrente.

**Istruzioni di recupero e relativo inserimento in JEnte dei documenti registrati su registro cartaceo**

Dalla sezione "Protocollo", selezionare nel menu laterale, sotto "Funzioni Avanzate", la voce "**Recupero da Emergenza**".



**COMUNE di SENIGALLIA**  
**PROVINCIA di ANCONA**

I dati devono essere inseriti nell'apposito foglio di calcolo, scaricabile direttamente da questa funzionalità del sistema.

Una volta compilato e salvato, il file verrà caricato nel sistema e analizzato per il recupero delle informazioni.

Le modalità di gestione relativamente ai portali informatici integrati con il protocollo informativo interoperabile con le API sono riportate nell'Allegato 3 "Regole di Interoperabilità con il protocollo informatico in caso di emergenza" ( ve viene omesso dalla pubblicazione)



**COMUNE di SENIGALLIA**  
**PROVINCIA di ANCONA**

**Comunicazioni da inviare ai Settori**

**Mail per attivazione del registro di emergenza**

Oggetto: Comunicazione di attivazione registro di emergenza

Con la presente si comunica che, a partire dalle ore ..... odierne, è autorizzato l'utilizzo del registro di emergenza cartaceo del protocollo, a causa di un problema tecnico prolungato sull'applicativo JEnte.

Il registro rimarrà attivo fino alla risoluzione del problema, che sarà comunicata con apposita mail.

La procedura di emergenza deve essere applicata esclusivamente per la protocollazione degli atti preventivamente autorizzati dal Responsabile della Gestione Documentale, sulla base di effettive condizioni di urgenza.

Per la protocollazione di emergenza:

- Inviare via mail i documenti informatici e i dati minimi all'Ufficio Protocollo Generale.
- I documenti cartacei devono essere consegnati fisicamente all'Ufficio Protocollo Generale.

Per chiarimenti, contattare l'Ufficio Protocollo Generale.

Cordiali saluti.



**COMUNE di SENIGALLIA**  
**PROVINCIA di ANCONA**

**Mail per chiusura del registro di emergenza**

Oggetto: Comunicazione di chiusura registro di emergenza

Si comunica che, a partire dalle ore ..... odierne, è stata autorizzata la chiusura del registro di emergenza cartaceo del protocollo, a seguito della risoluzione del problema tecnico sull'applicativo JEnte.

Da questo momento è possibile riprendere la normale attività di protocollazione.

I protocolli annotati nel registro di emergenza saranno recuperati e inseriti in JEnte dall'Ufficio Protocollo Generale nelle prossime ore.

Per eventuali chiarimenti, contattare l'Ufficio Protocollo Generale.

Cordiali saluti.



**COMUNE di SENIGALLIA**  
**PROVINCIA di ANCONA**

**Allegato 1**

**AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO SUL  
REGISTRO DI EMERGENZA (art. 63 DPR 445/2000)**

Ai sensi dell'art. 63 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445:  
preso atto che, per le cause sotto riportate:

Data interruzione	
Ora interruzione	
Causa interruzione	

Non è possibile utilizzare la normale procedura informatica;  
si autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sul Registro di emergenza.

Il Responsabile della Gestione Documentale



**COMUNE di SENIGALLIA**  
**PROVINCIA di ANCONA**

**Allegato 2**

**REVOCA AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO SUL REGISTRO DI EMERGENZA (art. 63 DPR 445/2000)**

Ai sensi dell'art. 63 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445:

ricordato che, per le cause sotto riportate:

Data interruzione	
Ora interruzione	
Causa interruzione	

non essendo possibile utilizzare la normale procedura informatica, è stato autorizzato lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sul Registro di emergenza;  
preso atto che, dalla data ed ora sotto riportate:

Data ripristino	
Ora ripristino	

- è stato ripristinato il normale funzionamento della procedura informatica;
- si revoca l'autorizzazione allo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sul Registro di emergenza;
- si dispone l'inserimento delle informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza nel sistema informatico, con automatica attribuzione della numerazione di protocollo ordinaria, mantenendo la correlazione con la numerazione utilizzata in emergenza.

Il Responsabile della Gestione Documentale

**Allegato 3 "Regole di Interoperabilità con il protocollo informatico in caso di emergenza"**



**COMUNE di SENIGALLIA**  
**PROVINCIA di ANCONA**

<b>Sistema verticale competente</b>	<b>Ambito di attività</b>	<b>Registrazione automatica dei documenti</b>	<b>Assegnazione automatica alla UO</b>	<b>Fascicolazione automatica</b>
Argo JEnte	Procedure Polizia Locale, Verde Ambiente, Protezione Civile, Accesso Atti	Nel caso di interruzione del servizio di interoperabilità del Protocollo Informatico il processo di protocollazione non andrebbe a buon fine rilasciando un messaggio di errore. Se il problema si protrae per oltre le 24 ore i tecnici potranno modificare la configurazione sui singoli procedimenti online, per poi eseguire la protocollazione manuale, secondo le modalità definite in questo allegato. LA cronologia dell'arrivo è data dalla time stamp definito sulle singole istanze presentate.		
TuttoGare	Procedure di Gara	Se il servizio di protocollo per la protocollazione è attivo, tutti i protocolli vengono inviati al web service del fornitore del protocollo. Nel caso in cui il web service non fosse raggiungibile, i protocolli vengono messi in coda e smaltiti automaticamente non appena il servizio torna disponibile. Qualora il disservizio si protragga per più di 48/72 ore, l'assistenza di Studio Amica provvede a contattare l'Ente, informandolo della problematica riscontrata nello smistamento dei protocolli e fornendo quanto necessario per l'identificazione e la risoluzione dell'errore. In presenza di un problema prolungato, l'Ente ha la possibilità di sospendere temporaneamente il servizio di protocollazione presso il proprio fornitore, consentendo così a TUTTOGARE di smaltire la coda interna e generare		



**COMUNE di SENIGALLIA**  
**PROVINCIA di ANCONA**

		un codice identificativo interno alla Piattaforma.
Civilia Next	Software per la gestione dei tributi comunali	
Portale Sue	Portale per la gestione delle pratiche edilizie o ottenere informazioni relative a interventi edilizi	il caso di problemi nella protocollazione automatica la richiesta online si blocca e restituisce appunto errore di protocollazione. Successivamente è necessario verificare se la richiesta è tornata correttamente in corso (almeno 24-48 ore) altrimenti è necessario per l'utente chiedere supporto dell'assistenza informatica.
UnicumData	Portale della Fiscalità Locale	Quando si seleziona la funzionalità di protocollazione, il sistema procede come segue:  <b>FASE 1: Test di generazione</b> Il sistema genera tutti i PDF relativi alla dichiarazione per essere sicuro che non ci siano errori. La funzionalità è stata introdotta lo scorso 3 ottobre in seguito a protocolli prenotati e non trasmessi che si bloccavano nella fase 3 <i>* In caso di errore in questa fase la procedura si interrompe e restituisce l'errore "Errore nella generazione della dichiarazione". Non rimane niente dell'operazione</i>  <b>FASE 2: Prenotazione Protocollo</b> Il sistema contatta il plugin esterno PROTOCOLLADICHIARAZIONETARIPRENOTA per richiedere un numero di protocollo. Viene inviato l'oggetto della dichiarazione (tipo domestica/non



**COMUNE di SENIGALLIA**  
**PROVINCIA di ANCONA**

		<p>domestica e operazione) insieme ai dati del contribuente. Il plugin restituisce anno e numero di protocollo che verranno utilizzati nelle fasi successive.</p> <p><i>* In caso di errore in questa la procedura si interrompe e restituisce l'errore "Errore in fase di protocollazione, uscire dalla procedura e ritentare". Non rimane niente dell'operazione</i></p> <p><b>FASE 3: Generazione PDF con Protocollo</b></p> <p>Una volta ottenuto il numero di protocollo, vengono rigenerati tutti i documenti PDF includendo il protocollo nell'intestazione di ogni pagina. I file vengono poi compressi in un archivio ZIP con nome standardizzato.</p> <p><i>* In caso di errore in questa fase la procedura si interrompe e restituisce l'errore "Errore nella generazione della dichiarazione". Rimarrà la prenotazione senza allegato. E' virtualmente impossibile in quanto viene fatta la stessa cosa della FASE 1 che non ha dato errori</i></p> <p><b>FASE 4: Trasmissione Allegato</b></p> <p>L'archivio ZIP viene trasmesso al plugin PROTOCOLLADICHIARAZIONETARIALLEGA che lo collega al protocollo precedentemente prenotato. A questo punto il documento è ufficialmente protocollato e archiviato nel sistema JEnte.</p> <p><i>* In caso di errore in questa fase la procedura si interrompe e restituisce l'errore " Errore in fase di protocollazione 2025/1234, uscire dalla procedura e</i></p>
--	--	---



**COMUNE di SENIGALLIA**

**PROVINCIA di ANCONA**

		<p><i>ritentare". Rimarrà la prenotazione senza allegato.</i></p> <p><b>FASE 5: Inserimento in Cassetto Fiscale e invio mail</b></p> <p>Il documento viene inserito anche nel cassetto fiscale personale del contribuente, rendendolo immediatamente disponibile per la consultazione. Se configurata la notifica via mail a questo punto viene mandata all'ente e al contribuente</p> <p><i>* In caso di errore in questa fase viene restituito all'utente l'errore riscontrato. La dichiarazione è ormai protocollata, al massimo non viene memorizzata nel cassetto fiscale.</i></p> <p><b>GESTIONE ALERT:</b></p> <p>In caso di errore in qualsiasi fase viene inviata una notifica email agli sviluppatori</p> <p>Quindi dipende in che momento si verifica l'interruzione del protocollo: se l'utente cerca di generare la dichiarazione in un momento in cui il protocollo è bloccato, gli verrà semplicemente restituito il messaggio <i>"Errore in fase di protocollazione, uscire dalla procedura e ritentare"</i>.</p> <p>Un errore di questo tipo è stato registrato il 18 settembre poco prima delle 23: un contribuente ha fatto 2 tentativi alle 22.52 e 22.58. Abbiamo tenuto sotto controllo le protocollazioni e il 19 settembre alle 15.11 ne è stata generata un'altra confermando il fatto che si trattasse di un errore temporaneo.</p>
--	--	---



**COMUNE di SENIGALLIA**  
**PROVINCIA di ANCONA**

		<p>Se invece l'interruzione del servizio avviene nei pochi secondi che intercorrono tra la FASE 2 e la FASE 4 purtroppo la dichiarazione si perde. Anche per questo è stato predisposto un errore che specifica il protocollo interessato in modo da contattare l'ente per comunicare il problema e chiedere di eliminare il protocollo.</p> <p>Un'ultima considerazione: il contribuente oltre a protocollare la dichiarazione online ha anche la possibilità di generare il solo pdf, in questo caso appare a video la comunicazione che questo va trasmesso al comune via pec.</p>
--	--	---