



Guida tecnica

Gestire i documenti in arrivo sulle caselle PEC e E-mail del Dipartimento

Premessa

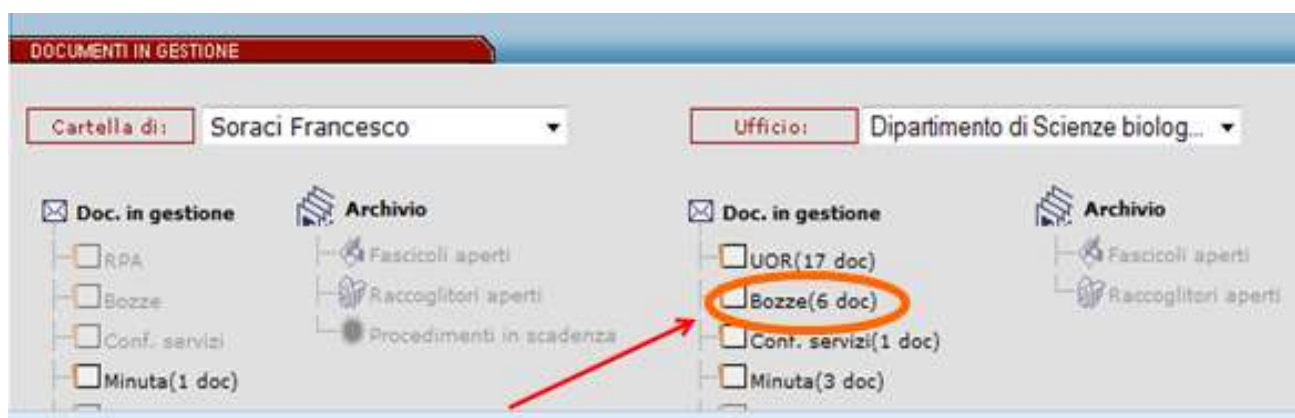
Ogni Dipartimento utilizza una o più caselle E-mail istituzionali ed una o più caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC).

Affinché i documenti che pervengono dall'esterno dell'Ateneo a mezzo E-mail ed a mezzo PEC siano registrati a protocollo, è possibile configurare il sistema Titulus per fare in modo che ciascun messaggio pervenuto, su una o più caselle E-Mail e PEC del Dipartimento, venga automaticamente 'catturato' dal sistema di protocollo e reso disponibile agli operatori per la successiva protocollazione.

L'integrazione tra Titulus e PEC/E-mail consente di automatizzare gran parte delle operazioni sia di ricezione che di invio dei messaggi di posta elettronica certificata, nonché la gestione delle ricevute, facilitando lo smistamento dei documenti.

Titulus trasferisce tutti i dati delle E-mail e delle PEC pervenute, predisponendo per ogni messaggio ricevuto una **bozza di documento** che necessita della successiva analisi da parte degli operatori. Al momento, pertanto, non è ipotizzabile una protocollazione completamente automatica, da parte di Titulus, dei messaggi di E-mail e PEC pervenuti, perché non viene utilizzato uno standard comune per lo scambio di documenti informatici con i sistemi documentali delle PP.AA.

Queste *bozze* si ritrovano nella sezione dei **Documenti in gestione** del Dipartimento (in basso a dx nella videata del Menù principale di Titulus).



Cliccando su "Bozze" si aprirà un elenco con tutti i documenti in versione "bozza".

Configurazione di Titulus per E-Mail e PEC in ARRIVO

Quali/quante caselle **E-mail collegare a Titulus**

E' possibile collegare le caselle E-mail istituzionali a Titulus; una volta configurato il predetto collegamento, Titulus preleva con frequenza di pochi minuti tutto ciò che arriva su ciascuna casella E-mail associata e lo predispone per la successiva protocollazione, eliminandolo dalla casella web.

Si segnala, pertanto, che sarebbe opportuno associare a Titulus SOLTANTO quelle caselle che ricevono con frequenza documenti o richieste da protocollare e non anche le caselle di supporto alle attività di didattica e di ricerca, che spesso vengono utilizzate per scambi di messaggi e comunicazioni che non necessitano di essere registrati a protocollo. In ogni caso, una E-mail pervenuta alle caselle della Didattica e della Ricerca, potrà sempre essere inoltrata successivamente alla casella E-mail ufficiale del Dipartimento (collegata a Titulus), per la necessaria protocollazione.

Accorgimenti per la corretta configurazione in Titulus della casella **E-mail istituzionale**

In occasione della prima configurazione della casella E-Mail su Titulus, occorre prima di tutto accedervi sul web e verificare che nella cartella "in arrivo" non siano presenti messaggi che non devono essere scaricati nelle bozze di Titulus. Se presenti, devono essere spostati in altra cartella PRIMA che la casella venga collegata al sistema Titulus, altrimenti all'atto del collegamento essi saranno scaricati nella sezione delle 'Bozze' dell'UOR e dovranno poi essere eliminati uno ad uno manualmente, nel caso siano già stati protocollati in precedenza.

E' altresì necessario verificare che sulla casella E-Mail non siano attivi filtri che spostano automaticamente la posta pervenuta in altre cartelle, perché così facendo le E-Mail non sarebbero 'catturate' da Titulus.

Per la corretta configurazione, propedeutica al primo collegamento della casella E-Mail a Titulus, si invitano i Responsabili amministrativi e/o tecnici a prendere contatto con i funzionari del Settore Gestione documentale ing. Angelo Raffa (tel. 8820) o dott. Diego Puleo (tel. 8815).

Quali/quante caselle **PEC** collegare a Titulus

E' possibile collegare più di una casella PEC a Titulus; analogamente a quanto spiegato per le E-Mail, bisogna tenere presente che il collegamento automatico preleva con frequenza di pochi minuti tutto ciò che arriva sulle caselle PEC associate a Titulus e lo predispone per la successiva protocollazione, eliminandolo dalla casella PEC sul web.

Si segnala, pertanto, che sarebbe opportuno associare a Titulus **SOLTANTO** quelle caselle PEC che ricevono con frequenza documenti o richieste da protocollare e non anche le eventuali caselle PEC di supporto alle attività di didattica e di ricerca. Da queste ultime, comunque, sarà sempre possibile effettuare l'inoltro alla casella PEC ufficiale del Dipartimento (collegata a Titulus), per la successiva protocollazione.

Configurare una casella **PEC** istituzionale da collegare a Titulus

In occasione della prima configurazione della casella PEC su Titulus, occorre accedervi sul web e verificare che nella cartella "in arrivo" non siano presenti messaggi che non devono essere scaricati nelle bozze di Titulus. Se presenti, devono essere spostati in altra cartella PRIMA che la casella venga collegata al sistema Titulus, altrimenti all'atto del collegamento i messaggi saranno scaricati nella sezione delle 'Bozze' dell'UOR e dovranno poi essere gestiti uno ad uno manualmente, nel caso siano già stati protocollati in precedenza.

Si raccomanda, inoltre, di **configurare le proprie caselle PEC come CHIUSE** (cioè in grado di ricevere messaggi solo da altre caselle PEC), al fine di contrastare il fenomeno dello spamming. Le caselle così configurate non accetteranno messaggi provenienti da caselle e-mail e restituiranno al Mittente uno specifico messaggio di errore. Per tale ultima configurazione si invita a contattare il Servizio Protocollo generale ai numeri 090-6768820 o 090-6768815.

Se un documento informatico associato ad una bozza di PEC in arrivo è molto voluminoso può accadere che il servizio che gestisce la posta certificata su Titulus si blocchi e, di conseguenza, che il messaggio resti nella casella PEC e non venga scaricato nella sezione delle 'Bozze' di Titulus, impedendo tra l'altro la ricezione nelle bozze dei messaggi ad esso successivi. Sono però attivi messaggi di errore che segnalano questo eventuale blocco, che Cineca può attivare su nostra richiesta.

PROTOCOLLO IN ARRIVO

Come protocollare un'E-mail pervenuta da soggetto esterno all'Ateneo

E' necessario che gli operatori del Dipartimento consultino frequentemente, più volte al giorno, la sezione delle 'Bozze' pervenute (rintracciabili nella sezione dei **Documenti in gestione** del Dipartimento, in basso a dx nella videata del Menù principale di Titulus), analizzandole attentamente una per una.

La protocollazione dei messaggi pervenuti segue le regole dei documenti da protocollare in ARRIVO (si ricorda, in proposito, di attenersi a quanto disposto nelle **circolari della Direzione Generale nn. 73 e 74 del 24 dicembre 2013 e n. 10 del 27 febbraio 2014**, riguardo in particolare **all'obbligo di registrare in arrivo solo documenti di esclusiva pertinenza del Dipartimento**).

Il documento ricevuto è una bozza in Arrivo con alcuni campi pre-compilati. Compito dell'operatore è quello di integrare la bozza ricevuta (es: dettagliando il **Mittente**, **classificando il documento**, modificando opportunamente l'**Oggetto** e la **descrizione degli Allegati**, cambiando il **mezzo di trasmissione**, ecc.) e successivamente registrarla come documento protocollato o non protocollato.

Durante la fase di registrazione , è possibile modificare qualsiasi campo della maschera di Titulus relativo alla bozza di E-mail pervenuta, fino a quando la stessa non venga registrata in documento protocollato o non protocollato.

Per tenere traccia completa dell'E-mail e dei relativi allegati, è necessario che l'operatore NON apporti alcuna modifica alla sezione dei '*Documenti informatici*' (*Files e Immagini*).

Una bozza di E-mail che è stata registrata come documento non protocollato, non può essere successivamente trasformata in documento protocollato. In caso di dubbi sul corretto trattamento di un messaggio di E-mail al momento del suo arrivo in bozza, è possibile mantenerlo nella vaschetta delle bozze fino a una decisione definitiva.

Quando riceviamo un'E-mail, non è sempre immediato desumere i dati anagrafici essenziali del Mittente della stessa, se costui non lo ha precisato nel corpo dell'E-mail; Titulus cerca la corrispondenza tra il Mittente del messaggio e la propria banca dati anagrafica (*ACL – Access Control List*); se non la trova, il Mittente apparirà solo con il proprio indirizzo telematico. In tal caso, è compito dell'operatore trovare un riferimento certo (nome+cognome, nome Azienda, nome Ente, ecc.) da scrivere nel campo Mittente, desumendolo dalle informazioni contenute nel corpo dell'E-mail o dai files eventualmente allegati.

Nel caso si renda necessario creare una nuova anagrafica di Persona o Struttura esterna, nella scheda anagrafica dell'ACL, si raccomanda di valorizzare i campi *E-mail certificata* (se deducibile dal corpo del documento pervenuto) e/o *E-mail*.

Ad esempio, supponiamo di analizzare le **bozze pervenute ad un Dipartimento**:

Documenti da 1 a 6 (su 6)				Data e numero di protocollo		1/1
Tutti	(N.Rep.)	Data_prot	Soggetto	Oggetto		
		RPA bozza	pino@libero.it	Richiesta accesso agli atti della prova selettiva del corso di specializzazione attività di sostegno nella Scuola secondaria di II grado e rilascio copie della scheda anagrafica e scheda risposte		
		RPA bozza	Direzione Generale	Fwd: POSTA CERTIFICATA: invio proposta di servizio per servizi di hosting		
		RPA bozza	Concetta Lo Nardo	Fwd: Assenza Flavia Lupo		
		bozza	Agenzia delle Entrate di Guastalla	POSTA CERTIFICATA: NSD_Notifica_protocolloazione:		
		bozza	Università Telematica di Benevento "Giustino Fortunato" - PEC	POSTA CERTIFICATA: R: Trasferimento della studentessa Gaimo Jessica		
		bozza	Università degli Studi di Palermo - Segreteria studenti - PEC	POSTA CERTIFICATA: Notifica Eccezione: Notifica Eccezione: Conferma Ricezione: Congedo studentessa Lauricella Giuliana, matr: 441610, Corso di Laurea Magistrale Ciclo Unico in Odontoiatria e Protesi Dentaria.		

Scegliamo di gestire la prima dall'alto, pervenuta a mezzo E-mail (si deduce dal fatto che nell'Oggetto non è presente il testo 'POSTA CERTIFICATA'):

The screenshot shows the details of a draft email (Bozza) dated 03/03/2014. The sender is pino@libero.it. The subject is 'Richiesta accesso agli atti della prova selettiva del corso di specializzazione attività di sostegno nella Scuola secondaria di II grado e rilascio copie della scheda anagrafica e scheda risposte'. The email body contains the text 'Allegati 1 - Email Originale.eml;'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Elenco', 'Inizio', 'Indietro', 'Avanti', 'Fino', 'Raccoglitori', 'Nuovo', 'Ripeti nuovo', 'Modifica', and 'Cancella'. The main content area shows the email details, including the sender, subject, and a list of attachments. The 'Allegati' section shows 'Email Originale.eml' with a file size of 0 bytes. The 'Informazioni di servizio' section shows the document ID 727453 and the registration information.

Si tratta di una E-mail nella quale – una volta entrati in modalità 'Modifica' – dovremo sicuramente cambiare il Mittente (nomepersona@libero.it): Titulus, infatti, non ha trovato alcuna corrispondenza nell'ACL ed ha lasciato l'indirizzo E-mail). Il contenuto del messaggio pervenuto è insito nel corpo della stessa E-mail (non vi è, infatti, alcun documento informatico associato); NON vi sono allegati (nel campo Allegati va scritto 0 invece di E-mail originale.eml).

La protocollazione, pertanto, risulta semplice e dovrà essere completata con la corretta assegnazione alla struttura/persona responsabile del procedimento (UOR/RPA):

titulus

Arrivo - Modifica

Bozza del 03/03/2014

A mezzo E-Mail

Data doc. 03/03/2014

Prot. Mittente

Mittente _____ Pellegrino

Firmatario _____ Ruolo _____

Indirizzo Via Cappuccini, 115 - 92019 SCIACCA (AG) - Italia

[_____] @ep [_____] Fax C.F. P.IVA

Oggetto

E-MAIL: Richiesta accesso agli atti della prova selettiva del corso di specializzazione attività di sostegno nella Scuola secondaria di il grado e rilascio copie della scheda anagrafica e scheda risposte

Allegato 0 - nessun allegato

Voce di indice

Classif. _____ I/8 - Trasparenza e relazioni con il pubblico

Conservazione da assegnare

Visibilità Pubblico Riservato (fino al _____) Altamente Confidenziale Segreto

Responsabilità

Invia e-mail di notifica

Destinatario

Ufficio Area Segreteria e Servizi agli Studenti

Persona Capria Clorinda

A questo punto, è possibile premere il pulsante *Protocolla* e completare la registrazione dell'E-Mail.

Prot n. 13720 del 04/03/2014 (2014-UNMECLE-0013720) 1 di 1

Mittente _____ Pellegrino, Via Cappuccini, 115 - 92019 SCIACCA (AG) - Italia

Dati doc. E-Mail del 03/03/2014

Oggetto E-MAIL: Richiesta accesso agli atti - prova selettiva corso di specializzazione attività di sostegno nella Scuola secondaria di il grado - econtestuale richiesta rilascio copie della scheda anagrafica e scheda risposte.

Allegati 0 - nessun allegato

Classif. I/8 - Trasparenza e relazioni con il pubblico

Responsabilità

UOR-RPA Area Segreteria e Servizi agli Studenti - Capria Clorinda 04/03/2014

Altro

Tipologia E-mail

Documenti informatici

File	Stato	Ultima versione
testo email		03/03/2014 - 21:42:06
Email Originale.eml		03/03/2014 - 21:42:06

Informazioni di servizio

Id 727453 (Storia delle modifiche)

Registrazione ***Ufficio Servizio Protocollo informatico, gestione flussi documentali e archivio - Gestore E-MAIL, 03/03/2014

N.B.: come per qualsiasi E-mail proveniente da dominio privato (in questo caso @libero.it), **NON vi è alcuna garanzia sulla reale identità di chi ci scrive**. L'Ufficio responsabile del procedimento, pertanto, una volta ricevuta telematicamente l'E-mail protocollata, dovrà valutare di volta in volta (anche in base alla tipologia di richiesta) se sia possibile darvi seguito o se, invece, sia necessario chiedere ulteriore documentazione che confermi l'identità di chi ci scrive e dia completezza giuridica alla richiesta stessa. Ad esempio, può essere necessario chiedere l'invio di una copia scansionata del documento di identità e/o di altri dati ritenuti indispensabili dall'UOR/RPA.

Come protocollare una PEC pervenuta su Titulus

La bozza ricevuta in Titulus riporta dei campi già in parte valorizzati. In particolare:

- **Mittente:** viene precompilato in automatico da Titulus in base al file *segnatura.xml* che accompagna il messaggio, quando questo proviene da mittente esterno all'Ateneo che spedisce tramite sistema di protocollo (Titulus o altro).
La *segnatura.xml* è una specifica descritta dalla circolare AIPA n.28 del 7 maggio 2001 affinché tra sistemi di protocollo ci sia uno scambio automatico e preciso di informazioni fondamentali per la gestione e la conservazione dei documenti registrati. La *segnatura.xml* è scritta in XML, un linguaggio di marcatura che permette di strutturare le suddette informazioni e renderle automaticamente leggibili e processabili dai computer.
- **Data doc e Prot. Mittente:** sono precompilati se al messaggio di PEC è associato il file "*segnatura.xml*" rispondente alle specifiche CNIPA. Titulus preleva dal predetto file la data documento e il protocollo dell'Ente Mittente e valorizza i relativi campi.
- **Oggetto :** viene precompilato con lo stesso "Oggetto" della PEC; spesso è necessario cambiarlo e/o integrarlo.
- **Allegati :** viene precompilata una riga per ogni file che accompagna il messaggio PEC. Anche qui è necessario SEMPRE l'apporto dell'operatore, perché va inserita una sommaria descrizione di ciascun documento che costituisce allegato dell'istanza vera e propria, una riga per ciascuno. Vanno rimossi i riferimenti a nomi dei files che sono stati scambiati tra i sistemi informatici.
- **Ufficio e Persona:** vengono compilati con il nome dell'ufficio e della persona definiti in fase di configurazione della PEC. In fase di protocollazione, normalmente vanno sostituiti con l'ufficio e la persona cui sarà assegnato il documento.
- **Documenti Informatici :** la sezione viene precompilata con tutti i files allegati al messaggio PEC. Se quest'ultimo è un mero vettore di files, non viene riportato alcun testo nella sezione "Documenti informatici".

La gestione della Bozza - La bozza ricevuta è modificabile in tutti i campi ad eccezione della sezione '*Documenti informatici*'. L'operatore decide come integrare e modificare la bozza (es: classificazione, oggetto, allegati, ecc...).

Dopo aver valutato, integrato o modificato la bozza, l'operatore può decidere di protocollarla ovvero di trasformarla in un documento "non protocollato" ovvero segnalarla come documento da non registrare e trattare come *SPAM*. In quest'ultimo caso, l'operatore dovrà scrivere nel campo Oggetto perché ritiene il messaggio uno *SPAM* e di seguito dovrà assegnare la bozza all'UOR

‘Assistenza Procedura Titulus’ (mediante la funzione “Nuovo RPA”), che provvederà ad etichettarlo come SPAM. Tutto ciò che proviene da PEC NON può essere cancellato, nemmeno dagli amministratori di Titulus.

Un messaggio di PEC che al suo arrivo nelle bozze è stato registrato a sistema come documento non protocollato, NON può essere successivamente trasformato in documento protocollato. In caso di perplessità sul corretto trattamento di un messaggio di PEC al momento del suo arrivo, è possibile mantenerlo nella vaschetta delle bozze fino a decisione definitiva.

Lo smistamento - È possibile cambiare il RPA già in fase di modifica della bozza, altrimenti successivamente attraverso la funzione “Nuovo RPA”. Al tempo stesso, è possibile inserire persone in CC ed in CDS. Una volta eseguita l'assegnazione e la registrazione a protocollo, Titulus tratta il record come qualsiasi altro record di registrazione.

La sezione “Workflow applicati”- Dalle ultime versioni di Titulus, è possibile repertoriare le PEC in arrivo. Nella bozza di un documento pervenuto a mezzo PEC, infatti, è presente un'ulteriore sezione denominata “Workflow applicati”.

Normalmente NON si devono utilizzare le funzioni presenti in questa sezione, a meno che il documento debba essere registrato come repertorio o in modalità differita. In tali eventualità, si rimanda alla guida tecnica specifica denominata ‘Registrazione della PEC con workflow’.

Differenza tra messaggi pervenuti su casella E-mail e messaggi pervenuti su casella PEC

Titulus spesso evidenzia i messaggi pervenuti da casella PEC, inserendo all'inizio del campo Oggetto la dicitura ‘**POSTA CERTIFICATA**’. Qualora tale dicitura non fosse presente, si invita comunque il protocollista ad inserirla espressamente.

Si consiglia di lasciare per intero la predetta dicitura, aggiungendo poi di seguito il vero e proprio Oggetto, al fine di segnalare già in fase di protocollazione (e conseguente generazione delle e-mail di avvenuta registrazione alle persone dell'Ateneo interessate), che il documento è pervenuto da casella PEC e non seguirà alcun inoltro cartaceo dello stesso documento.

Analogo accorgimento si suggerisce per la protocollazione di messaggi e documenti pervenuti da E-mail; qui, poiché Titulus non appone automaticamente alcuna dicitura, si invitano gli operatori a premettere il testo **E-MAIL**: nel campo Oggetto di quei documenti pervenuti a mezzo E-mail, facendo poi seguire la descrizione dell'oggetto vero e proprio.

Controlli da effettuare prima di protocollare una bozza di E-Mail o PEC:

casistiche particolari.

- **Stesso documento pervenuto da più 'canali' telematici** (e-mail, PEC, successivi inoltri di identiche e-mail pervenute a più soggetti dell'Ateneo): capita sovente che un documento o una richiesta pervengano da un Mittente esterno con svariate E-Mail o PEC, anche in momenti diversi; oppure che un Mittente invii lo stesso messaggio/documento indirizzandolo a molteplici soggetti del Dipartimento o dell'Ateneo, i quali lo inoltrano alla casella di protocollo.
In questi casi, potremmo ritrovarci nella cartella delle Bozze dei *Documenti in Gestione* del Dipartimento, in tempi diversi, molteplici copie dello stesso documento/messaggio. Da un punto di vista documentale, a parità di contenuti, sarebbe opportuno registrare solo quanto pervenuto con il primo invio; nelle altre bozze relative allo stesso Mittente, l'operatore – dopo essersi accertato della uguaglianza di contenuto rispetto a quanto già registrato in precedenza - dovrà scrivere nell'Oggetto: '*Documento già protocollato al numero*' e dovrà, altresì, assegnare la bozza all'UOR 'Assistenza Procedura Titulus', mediante la funzione "Nuovo RPA".
- **Invii multipli relativi ad un medesimo Oggetto, ma con contenuti diversi**: può accadere che il Mittente proceda a più invii relativi allo stesso Oggetto, per svariati motivi: dimenticanza di allegati, piccole rettifiche, ecc. In tali casi, devono essere registrati tutti gli invii, riportando sì lo stesso Oggetto ma mettendo in evidenza cosa differenzia l'invio che si sta registrando dal precedente (ad es. si può scrivere 'integrazione a precedente istanza relativa a', 'rettifica precedente istanza di ...').
- **Documento pervenuto da casella E-mail non riconducibile all'istante**: altro caso assai frequente si verifica allorquando ci perviene, via e-mail o PEC, un documento sottoscritto da Tizio (scansionato in PDF o in altro formato), ma che viene spedito dalla casella e-mail o PEC di Caio. In tal caso, nel campo Mittente va riportato il riferimento di Tizio, ma alla fine del campo Oggetto è necessario aggiungere la frase 'Documento pervenuto da casella e-mail/PEC non riconducibile al richiedente'. In tal modo, l'RPA assegnatario del documento verrà 'avvisato' dell'incongruenza e dovrà valutare se l'istanza ricevuta è ricevibile e giuridicamente valida sotto il profilo della identificazione certa del Mittente reale della stessa.
- **Notifica di eccezione/Notifica di protocollazione**: spesso riceviamo messaggi PEC aventi come oggetto 'Notifica eccezione' oppure 'Notifica protocollazione....'. Si tratta di messaggi automatici generati dai sistemi informatici di altri Enti a cui abbiamo inviato qualcosa a mezzo PEC, che ci 'rispondono' confermandoci l'avvenuta ricezione e/o protocollazione della precedente comunicazione da noi inviata, o comunicandoci un eventuale problema/anomalia nel ricevimento della stessa.

A causa della particolarità e della poca 'leggibilità' di tali messaggi (di carattere prettamente tecnico), si consiglia di assegnarli all'UOR 'Assistenza Procedura Titulus', mediante la funzione "Nuovo RPA", per il successivo esame e la conseguente corretta gestione (in genere o vengono registrati come *documenti non protocollati* oppure vengono assimilati a *spam*).

I funzionari responsabili della UOR 'Assistenza Procedura Titulus', qualora destinatari di bozze di e-mail o PEC assegnate dai Dipartimenti, provvederanno ad effettuare i controlli del caso, fornendo gli opportuni chiarimenti agli operatori oppure provvedendo a gestire correttamente le bozze ricevute.

Si sottolinea agli operatori l'importanza di una attenta registrazione della documentazione ricevuta a mezzo PEC o E-Mail, poiché in caso di errore materiale che ne comporti, a norma di legge, l'annullamento, non è più possibile replicare tutti i metadati dell'invio telematico con le relative ricevute informatiche di spedizione e consegna (se presenti). **In particolare, si consiglia di prestare la massima attenzione alla correttezza dell'immissione dei dati relativi al Mittente ed all'Oggetto, prima di procedere al salvataggio della registrazione.**

SPAM e messaggi pubblicitari sulle caselle E-Mail e PEC collegate a Titulus

Le caselle E-Mail (e, meno frequentemente, le caselle PEC) ricevono quotidianamente anche messaggi pubblicitari di vario genere nonché – talvolta – del vero e proprio *spam*.

In questi casi, è possibile cancellare la bozza di un'E-Mail pervenuta: tale operazione può essere effettuata direttamente dall'operatore che, dopo avere effettuato i controlli del caso, può procedere a cancellare la bozza.

Poiché la cancellazione è un'operazione irreversibile, in caso di dubbio si invitano gli operatori a NON cancellare ma ad attenzionare la bozza ai funzionari del Servizio Protocollo della Direzione Generale (tel. 090-676 8815 8810 8820), per gli opportuni approfondimenti.

Invece non è possibile cancellare una bozza di PEC pervenuta (nemmeno da parte degli Amministratori di sistema). Se si riscontra l'effettiva necessità di 'eliminare' una bozza di PEC ricevuta, è necessario che l'operatore del Dipartimento esegua due semplici operazioni, entrando in modalità '*Modifica*' della bozza:

- apponga nel campo Oggetto la dicitura '*Si richiede l'annullamento della bozza in quanto contiene pubblicità/spam /informazioni da non protocollare*';
- assegni la bozza all'UOR 'Assistenza Procedura Titulus', mediante la funzione "Nuovo RPA".

A seguito delle predette operazioni, la bozza da eliminare non risulterà più visibile al Dipartimento che l'ha ricevuta e sarà successivamente etichettata come Spam dai funzionari del Servizio Protocollo generale.