



COMUNE DI CISLAGO - PROVINCIA DI VARESE

Piazza Enrico Toti n.1

www.comunedicislago.it e-mail segreteria@comunedicislago.it

pec: protocollocislago@legalmailpa.it

APPROVATO CON DELIBERA DI G.C. N.205 DEL 28/11/2015

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E DEGLI ARCHIVI

*Ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 03 dicembre 2013 –
Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi dell'artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del C.A.D. di cui D.L. 82/2005*

INDICE

1 PRINCIPI GENERALI

- 1.1 Premessa
- 1.2 Ambito di applicazione del manuale
- 1.3 Definizioni
- 1.4 Norme di riferimento

2 DOCUMENTI E MODALITA' DI GESTIONE

- 2.1 Il documento informatico amministrativo
- 2.2 Il documento analogico – cartaceo amministrativo
- 2.3 Documento ricevuto
- 2.4 Documento inviato
- 2.5 Copia informatica di documento analogico
- 2.6 Copia analogica di documento informatico
- 2.7 Duplicati di documenti informatici
- 2.8 Copie ed estratti informatici di documenti informatici
- 2.9 Formazione del documento informatico
- 2.10 La firma
- 2.11 Autenticazione firma
- 2.12 Immodificabilità e integrità del documento informatico, copie, duplicati ed estratti
- 2.13 Requisiti degli strumenti informatici di scambio
- 2.14 Trasmissione documenti con il sistema pubblico di connettività
- 2.15 Uso della Posta Elettronica Certificata
- 2.16 Interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico

3 ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE E DEL PROTOCOLLO

- 3.1 Il protocollo informatico
- 3.2 Aree Organizzative Omogenee e modelli organizzativi
- 3.3 Accreditamento dell'amministrazione/AOO all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA)
- 3.4 Individuazione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico
- 3.5 La classificazione dei documenti
- 3.6 Requisiti minimi di sicurezza dei sistemi di gestione documentale e protocollo informatico
- 3.7 Tutela dei dati personali
- 3.8 Formazione del personale

4 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

- 4.1 Generalità
- 4.2 Flusso dei documenti ricevuti dalla AOO
 - 4.2.1 Ricezione di documenti informatici sulle caselle di posta elettronica certificata
 - 4.2.2 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica tradizionale
 - 4.2.3 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili
 - 4.2.4 Ricezione di documenti informatici da portale web dell'Ente
 - 4.2.5 Ricezione di documenti cartacei a mezzo servizio postale, corriere o consegnati a mano
 - 4.2.6 Corrispondenza di particolare rilevanza e documenti esclusi
 - 4.2.7 Errata ricezione di documenti digitali

- 4.2.8 Errata ricezione di documenti cartacei
- 4.2.9 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici
- 4.2.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei
- 4.2.11 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti
- 4.3 Flusso dei documenti creati e trasmessi dall'AOO
 - 4.3.1 Sorgente interna dei documenti
 - 4.3.2 Verifica formale dei documenti
 - 4.3.3 Registrazione di protocollo e segnatura
 - 4.3.4 Trasmissione di documenti informatici
 - 4.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta
 - 4.3.6 Conteggi e spedizione corrispondenza cartacea
- 4.4 Documenti informali

5 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E ARCHIVIAZIONE

- 5.1 Titolario o piano di classificazione
- 5.2 Classificazione dei documenti
- 5.3 La fascicolazione
 - 5.4.1 Apertura fascicolo
 - 5.4.2 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli
 - 5.4.3 Chiusura fascicoli
- 5.5 Serie archivistiche e repertori
- 5.6 Archiviazione dei documenti
 - 5.6.1 Procedure di scarto

6 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

- 6.1 Unicità del protocollo informatico
- 6.2 Registrazione di protocollo
- 6.3 Segnatura di protocollo dei documenti
- 6.4 Annullamento delle registrazioni di protocollo
- 6.5 Protocollazione documenti interni formali
- 6.6 Oggetti ricorrenti
- 6.7 Documenti riservati (Protocollo riservato)

7 IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE E DI PROTOCOLLAZIONE ADOTTATO DALL'ENTE

- 7.1 Descrizione funzionale ed operativa

8 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

- 8.1 Principi sulla conservazione dei documenti informatici
- 8.2 La conservazione dei documenti informatici dell'Ente

9 REGISTRO DI EMERGENZA

- 9.1 Utilizzo del registro di emergenza

10 SICUREZZA

- 10.1 Obiettivi
- 10.2 Credenziali di accesso al sistema documentale

- 10.3 Sicurezza nella formazione dei documenti
- 10.4 Trasmissione ed interscambio dei documenti informatici
- 10.5 Accesso ai documenti informatici

11 NORME TRANSITORIE E FINALI

- 11.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale
- 11.2 Pubblicità del manuale
- 11.3 Entrata in vigore

ALLEGATI

- Allegato 1 - Norme di riferimento
- Allegato 2 - Nomina del Responsabile della gestione documentale e dei vicari
- Allegato 3 - Titolario di classificazione
- Allegato 4 - Organigramma area organizzativa omogenea - AOO – Comune di Cislago
- Allegato 5 - Il sistema documentale e di protocollazione adottato dall'Ente
- Allegato 6 - Il sistema di conservazione adottato dall'Ente
- Allegato 7 - Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo
- Allegato 8 - Registrazione particolare
- Allegato 9 - Registro d'emergenza

1 PRINCIPI GENERALI

1.1 Premessa

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico", articolo 3, comma 1, lettera d), prevede l'adozione del manuale di gestione per tutte le amministrazioni di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'Amministrazione Digitale. Il manuale di gestione, disciplinato dal successivo art. 5, comma 1, "descrive il sistema di gestione anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi". In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all'interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 50 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000). Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili per gli addetti al servizio e per i soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

Il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'attività dell'amministrazione.

Il manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.

Il presente documento, pertanto, si rivolge non solo agli operatori di protocollo, ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

Esso disciplina:

- la gestione dei documenti in un contesto di dematerializzazione e di digitalizzazione dei procedimenti;
- i livelli di esecuzione, le responsabilità e i metodi di controllo dei processi e delle azioni amministrative;
- le modalità operative di gestione del protocollo, dei flussi documentali e procedurali, degli archivi;
- l'uso del titolario di classificazione e del piano di fascicolazione;
- le modalità di accesso alle informazioni da parte di coloro che ne hanno titolo ed interesse, in attuazione del principio di trasparenza dell'azione amministrativa.

1.2 Ambito di applicazione del manuale

Il presente Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi è adottato ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 03 dicembre 2013 – Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del C.A.D. di cui D.L. 82/2005. Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali dell'Ente.

Attraverso l'integrazione con le procedure di gestione dei procedimenti amministrativi, di accesso agli atti e di archiviazione dei documenti, il protocollo informatico realizza le

condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa. Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

1.3 Definizioni

Ai fini del presente Manuale si intende:

- per "CAD", il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell'amministrazione digitale, nel testo vigente.
- per "Regole tecniche", il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 03 dicembre 2013 – Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi dell'artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del C.A.D. di cui D.L. 82/2005.

Si riportano, di seguito, gli acronimi utilizzati più frequentemente:

- AOO - Area Organizzativa Omogenea;
- PdP - Prodotto di Protocollo informatico – l'applicativo acquisito dall'amministrazione/AOO per implementare il servizio di protocollo informatico;
- UO – Unità Organizzativa – unità organizzativa interna (settore, servizio, ufficio);
- UCP – Unità Organizzativa Centrale di Protocollo;
- UOP – Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo – unità organizzativa abilitata alla protocollazione, diversa dall'ufficio centrale di protocollo;
- UOR - Uffici Organizzativi di Riferimento - un insieme di uffici che, per tipologia di mandato istituzionale e di competenza, di funzione amministrativa perseguita, di obiettivi e di attività svolta, presentano esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato;
- RPA Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dipendente che ha la responsabilità dell'esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- RSP - Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico;
- MdG - Manuale di Gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi;

1.4 Norme di riferimento

Le principali norme di riferimento sono elencate nell'allegato 1 – "Norme di riferimento"

2 DOCUMENTI E MODALITA' DI GESTIONE

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini tecnologici, è classificabile in:

- informatico (“rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”);
- analogico (“rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”).

In termini operativi, il documento amministrativo è invece classificabile in:

- ricevuto;
- inviato;
- interno formale
- interno informale

2.1 Il documento informatico amministrativo

Il Codice dell’Amministrazione Digitale definisce il documento informatico come “la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”.

Gli atti formati dalle pubbliche amministrazioni con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici detenuti dalle stesse, costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare, su diversi o identici tipi di supporto, duplicazioni e copie per gli usi consentiti dalla legge.

I documenti costituenti atti amministrativi con rilevanza interna al procedimento amministrativo sottoscritti con firma elettronica avanzata hanno l’efficacia prevista dall’art. 2702 del codice civile.

Secondo quanto previsto dall’art. 40 del CAD “1. Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all’articolo 71”.

2.2 Il documento analogico – cartaceo amministrativo

Per documento analogico si intende " la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" cioè un documento "formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) su supporto non digitale". Di seguito faremo riferimento ad un documento amministrativo cartaceo predisposto con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un software di office automation) e poi stampato.

In quest’ultimo caso si definisce “originale” il documento cartaceo nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali, comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e del destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

2.3 Documento ricevuto

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dalla AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato, a titolo esemplificativo:

- a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, CD ROM, DVD, floppy disk, pen drive, hard disk esterni, etc, consegnato direttamente o inviato per posta convenzionale o corriere.

Una volta attivato, potrà anche essere recapitata tramite sito web istituzionale.

Un documento analogico può essere tipicamente recapitato:

- a mezzo posta convenzionale o corriere;
- a mezzo posta raccomandata;
- per telefax o telegramma;
- con consegna diretta da parte dell'interessato all'Ufficio Protocollo.

L'Ente dà piena attuazione a quanto disposto dall'art. 45, comma 1, del CAD, in base al quale "I documenti trasmessi da chiunque a una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale".

2.4 Documento inviato

I documenti informatici, con gli eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati di norma per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata, se la dimensione del documento e/o di eventuali allegati, non supera la dimensione massima prevista, dal sistema di posta utilizzato dall'AOO.

In caso contrario, il documento informatico viene copiato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso al destinatario con altri mezzi di trasporto.

Il documento informatico può inoltre essere riversato su supporto digitale rimovibile in formato non modificabile, per la trasmissione al destinatario con altri mezzi di trasporto.

Lo scambio di documenti con altre Pubbliche Amministrazioni avviene prioritariamente mediante l'utilizzo della posta elettronica certificata.

2.5 Copia informatica di documento analogico

La copia informatica di documento analogico viene formata mediante copia per immagine (scansione di documento amministrativo cartaceo o altra modalità) che genera un documento informatico con **contenuto e forma identici** a quelli dell'originale analogico.

La copia ha la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta se la conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.

La dichiarazione di conformità all'originale:

- Certifica il processo di formazione della copia che garantisce la corrispondenza di forma e contenuto di originale e copia
- E' attestata dal funzionario delegato dal Sindaco ad autenticare le copie
- E' sottoscritta con firma digitale (in quanto sostituisce anche il timbro)
- Può essere inserita nel documento informatico contenente la copia informatica oppure può essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia.

Formule

Il sottoscritto, nella sua qualità di funzionario delegato dal Sindaco, attesta che la presente copia del sopra-riportato documento è stata prodotta mediante l'utilizzo di un sistema di gestione documentale conforme alle regole tecniche vigenti che garantisce la corrispondenza di forma e contenuto all'originale.

Il Funzionario Incaricato
Firmato digitalmente

2.6 Copia analogica di documento informatico

La copia analogica (cartacea) di documento informatico formata mediante il sistema di gestione documentale, conforme alle regole tecniche vigenti in materia di formazione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione, conservazione dei documenti informatici amministrativi (D.P.C.M. 14 novembre 2014) ha la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta se la conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.

La copia riporta in calce l'indicazione della conformità del sistema alle regole tecniche vigenti.

Formula

Copia analogica di documento informatico prodotta con sistema di gestione documentale conforme alle regole tecniche vigenti (D.P.C.M. 14 novembre 2014)

Se la copia analogica (cartacea) di documento informatico è formata al di fuori del sistema di gestione documentale, la conformità viene attestata con apposita dichiarazione in calce alla copia, sottoscritta con firma autografa dal funzionario delegato dal Sindaco ad autenticare le copie.

Formula

Il sottoscritto, nella sua qualità di funzionario delegato dal Sindaco, attesta che la presente copia del soprariportato documento informatico è conforme all'originale.

Il Funzionario Incaricato
Firma autografa

2.7 Duplicati di documenti informatici

Il duplicato di un documento informatico è un documento informatico risultante dall'utilizzo di un software specifico composto dalla stessa sequenza di bit del documento di origine, cioè un nuovo esemplare dello stesso documento. Il duplicato viene prodotto:

- sullo stesso sistema di memorizzazione: stesso PC o dispositivo mobile
- su altro sistema di memorizzazione: ad esempio da PC a dispositivo mobile (chiavetta USB, Cd etc).

I duplicati prodotti dal presente sistema di gestione documentale, conforme alle regole tecniche vigenti in materia di formazione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione, conservazione dei documenti informatici amministrativi (D.P.C.M. 14 novembre 2014), sono costituiti dalla stessa sequenza di bit del documento informatico di origine e pertanto hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, del documento informatico da cui sono tratti.

Se i duplicati non sono prodotti dal sistema di gestione documentale, ai duplicati viene

allegata un'attestazione di conformità relativa al processo di formazione del duplicato che assicura l'identità della sequenza di bit del duplicato rispetto all'originale.

Il sottoscritto, nella sua qualità di funzionario delegato dal Sindaco, attesta che il duplicato allegato è conforme all'originale.

Il Funzionario Incaricato

Firma digitale

2.8 Copie ed estratti informatici di documenti informatici

La copia e gli estratti informatici dei documenti informatici sono prodotti attraverso il sistema di gestione documentale che utilizza i formati esposti nell'apposito allegato, nonché mediante processi e strumenti che assicurano la corrispondenza del contenuto della copia o dell'estratto informatico alle informazioni del documento informatico di origine. In tal caso copie ed estratti hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale se la conformità non è espressamente disconosciuta. La copia e l'estratto riportano la seguente formula:

Copia/estratto di documento informatico prodotto con sistema di gestione documentale conforme alle regole tecniche vigenti (D.P.C.M. 14 novembre 2014)

Se la copia e gli estratti informatici dei documenti informatici non sono prodotti attraverso il sistema di gestione documentale, in calce alle copie ed estratti informatici viene inserita l'attestazione di conformità all'originale delle copie o dell'estratto informatico sottoscritta con firma digitale dal funzionario delegato dal Sindaco.

Il sottoscritto, nella sua qualità di funzionario delegato dal Sindaco, attesta che la copia / estratto informatico sopra riportato è conforme all'originale informatico..

Il Funzionario Incaricato

Firma digitale

2.9 Formazione del documento informatico

I documenti dell'amministrazione possono essere prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa.

Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale deve:

- trattare un unico argomento indicato in maniera sintetica, ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- fare riferimento, in via principale, ad un solo fascicolo.

Le firme necessarie alla redazione e perfezione giuridica del documento in partenza, devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Per agevolare il processo di formazione dei documenti informatici e consentire, al tempo stesso, la trattazione automatica dei dati in essi contenuti, l'AOO rende disponibili per via telematica, in primo luogo avvalendosi del sistema di gestione documentale e del portale comunale, moduli e formulari standardizzati validi ad ogni effetto di legge.

2.10 La firma

Nell'ambito del sistema di gestione documentale questo Ente utilizza le seguenti tipologie di firma:

Semplice: insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica in forma di PIN o insieme di Username e Password.

La firma semplice viene utilizzata per l'autenticazione a fini di consultazione e accesso all'erogazione di servizi:

- all'interno dell'Ente per l'utilizzo delle procedure documentali dei software applicativi secondo i diversi livelli di autorizzazione (amministratore, operatore, abilitato alla consultazione)
- per la consultazione di fascicoli informatici sul sito dell'Ente in quanto soggetto interessato al procedimento;
- per il download di documentazione dal sito dell'Ente
- per procedimenti semplici sul sito dell'Ente ad esempio pagamenti.

Non ha valore di sottoscrizione.

La firma semplice viene rilasciata a tutti gli operatori del sistema di gestione documentale.

Firma qualificata: realizzata mediante dispositivo sicuro per la generazione di un certificato digitale e utilizzata mediante dispositivi quali Token, Smart card, Firma remota, Firma automatica.

Viene utilizzata per tutte le attività di natura pubblicistica che non richiedono che il documento informatico acquisisca le caratteristiche di immodificabilità ed integrità ed inoltre che non richieda l'apposizione di timbri o sigilli.

Firma digitale: costituita da un certificato qualificato e sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, consente di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di uno o più documenti informatici . Si utilizza con dispositivi quali token, smart card, firma remota e firma automatica.

In relazione al valore legale di firma autografa e sottoscrizione, garantisce, oltre alla provenienza, anche l'integrità e l'autenticità del documento sottoscritto, inoltre sostituisce l'apposizione di timbri e sigilli.

La firma digitale viene rilasciata ai Responsabili di Servizio, ai Responsabili di procedimento se aventi delega all'adozione di provvedimenti o sottoscrizione di documenti aventi rilevanza esterna.

Firma autografa: su documenti analogici e copie analogiche di documenti informatici.

2.11 Autenticazione firma

L'autenticazione delle firme è prevista per la firma elettronica o qualsiasi altro tipo di firma avanzata (FEA, qualificata e digitale) e viene effettuata da un pubblico ufficiale (Segretario Comunale, Responsabile di Posizione Organizzativa o altro incaricato delegato dal Sindaco) che attesta, firmando con firma digitale, che

- a) la firma è stata apposta in sua presenza dal titolare, previo accertamento della sua identità personale,
- b) il eventuale certificato elettronico utilizzato è valido
- c) il documento sottoscritto non è in contrasto con l'ordinamento giuridico.

L'autenticazione avviene anche mediante l'acquisizione digitale della sottoscrizione autografa, o di qualsiasi altro tipo di firma elettronica.

Se al documento informatico autenticato deve essere allegato altro documento formato in originale su altro tipo di supporto, il pubblico ufficiale può allegare copia informatica autenticata.

2.12 Immodificabilità e integrità del documento informatico, copie, duplicati ed estratti

L'immodificabilità e l'integrità di documenti informatici, copie, duplicati ed estratti viene assicurata mediante:

- a) Conversione in formato privo di contenuti dinamici (macro istruzioni e codici eseguibili) quali in PDF/A o altri formati;
- b) sottoscrizione con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata;
- c) l'apposizione di una validazione temporale (marca temporale);
- d) il trasferimento a soggetti terzi con posta elettronica certificata con ricevuta completa;
- e) la memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee politiche di sicurezza;
- f) il versamento ad un sistema di conservazione.

Con riferimento in particolare a documenti specifici quali:

- 1) le registrazioni di protocollo
- 2) la registrazione in ulteriori registri, repertori, albi, elenchi, archivi e raccolte di dati contenuti nel sistema di gestione documentale.

Il documento, una volta divenuto immodificabile, deve essere associato all'insieme minimo dei metadati (identificativo univoco e persistente, il riferimento temporale, l'oggetto, il soggetto che ha formato il documento, l'eventuale destinatario, l'impronta informatica).

2.13 Requisiti degli strumenti informatici di scambio

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- l'automazione dei processi di protocollazione e smistamento dei messaggi all'interno della AOO;
- l'interconnessione tra le unità organizzative della AOO nel caso di documenti interni;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione.

2.14 Trasmissione documenti con il sistema pubblico di connettività

Lo scambio dei documenti informatici tra le varie amministrazioni, e con i cittadini, avviene attraverso meccanismi di "interoperabilità" e "cooperazione applicativa". L'articolo 72 del CAD, distinguendo due diversi livelli di interoperabilità, ne fornisce la seguente definizione:

- interoperabilità di base: i servizi per la realizzazione, gestione ed evoluzione di strumenti per lo scambio di documenti informatici fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini;
- interoperabilità evoluta: i servizi idonei a favorire la circolazione, lo scambio di dati e informazioni, e l'erogazione fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini;
- cooperazione applicativa: la parte del sistema pubblico di connettività finalizzata all'interazione tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni per garantire l'integrazione dei metadati, delle informazioni e dei procedimenti amministrativi.

Il rispetto degli standard di protocollazione e di scambio dei messaggi garantisce l'interoperabilità dei sistemi di protocollo.

L'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra le Amministrazioni Pubbliche sono attuate attraverso una infrastruttura condivisa a livello nazionale, operante sul Sistema Pubblico di Connessione (SPC), che si colloca nel contesto definito dal CAD. Quest'ultimo definisce il SPC come "insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione."

2.15 Uso della Posta Elettronica Certificata

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) o di altro sistema analogo consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica certificata dichiarato dal destinatario;
- interoperare e cooperare dal punto di vista applicativo con altre AOO.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La dichiarazione da parte dell'utente del proprio indirizzo di posta elettronica certificata costituisce espressa accettazione dell'invio, tramite questo canale, degli atti e dei provvedimenti amministrativi relativi all'utente stesso. Quanto sopra vale anche per l'indirizzo di posta elettronica ordinaria, per le istanze, le comunicazioni e le dichiarazioni presentate all'Ente. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta raccomandata, salvo che la legge disponga diversamente.

L'AOO dispone di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) protocollocislago@legalmailpa.it.

2.16 Interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico

Per interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare anche le attività ed i processi amministrativi consequenti.

Per realizzare l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico gestiti dalle pubbliche amministrazioni è necessario, in primo luogo, stabilire una modalità di comunicazione comune, che consenta la trasmissione telematica dei documenti sulla rete.

I sistemi di gestione informatica dei flussi documentali, orientati alla trasparenza amministrativa ed all'efficienza interna, si collocano in una dimensione più ampia nell'ottica della interconnessione e interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

Per interoperabilità dei sistemi di gestione documentale e protocollo informatico si intende la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema, delle informazioni trasmesse da un diverso sistema mittente, allo scopo di automatizzare altresì le attività ed i processi amministrativi conseguenti (art. 55, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445).

Per realizzare l'interoperabilità dei sistemi di gestione documentale e protocollo informatico gestiti dalle pubbliche amministrazioni distribuite sul territorio è necessario, in primo luogo, stabilire una modalità di comunicazione comune, che consenta la trasmissione telematica dei documenti sulla rete.

Alla luce del decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, (di seguito CAD), i mezzi di comunicazione telematica di base, sono costituiti dalla:

- posta elettronica e posta elettronica certificata, con l'impiego del protocollo SMTP e del formato MIME per la codifica dei messaggi secondo quanto indicato nelle regole tecniche per il protocollo informatico previste dal CAD (di seguito regole tecniche);
- cooperazione applicativa basata sul Sistema Pubblico di Connattività (di seguito SPC) e Sistema Pubblico di Cooperazione (di seguito SPCoop). In tale caso i messaggi scambiati tra Enti e PA attraverso le Porte di Dominio, secondo gli standard definiti nell'ambito dell'SPCoop, sono racchiusi in una busta (di seguito Busta di e-Gov) costituita da un uso della struttura SOAP 1.1 con estensioni (come indicato nelle regole tecniche del SPC di cui al D.P.C.M. 1 aprile 2008).

Oltre ad una modalità di comunicazione comune, l'interoperabilità dei sistemi di protocollo richiede anche una efficace interazione dei sistemi di gestione documentale. In questo senso, le regole tecniche stabiliscono che ogni messaggio protocollato debba riportare alcune informazioni archivistiche fondamentali, per facilitare il trattamento dei documenti da parte del ricevente. Tali informazioni sono incluse nella segnatura informatica di ciascun messaggio protocollato.

Secondo quanto previsto nelle regole tecniche, con il presente documento, reso disponibile anche sul sito web dell'Agenzia per l'Italia Digitale, vengono indicati le modalità di trasmissione dei documenti informatici, il tipo ed il formato delle informazioni archivistiche di protocollo minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai messaggi protocollati.

Le modalità tecniche ed il formato definiti verranno adeguati in relazione all'evoluzione tecnologica e alle eventuali ulteriori esigenze che le amministrazioni dovessero manifestare a seguito della loro applicazione.

3 ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE E DEL PROTOCOLLO

3.1 Il protocollo informatico

L'Ente gestisce un unico protocollo informatico per tutti i documenti in arrivo e in partenza nell'ambito di un sistema di gestione documentale conforme alle previsioni di cui

- alle Regole Tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 bis, 41, 47, 57 bis e 71 del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al D.Lgs n. 82/2005 (di seguito indicato come Codice) approvate con D.P.C.M. 3 dicembre 2013 (di seguito indicate come Regole Tecniche)
- al Testo Unico sulla documentazione amministrativa approvato con D.P.R. 445/2000 (di seguito indicato come TU).

Il registro è generato automaticamente dal sistema di protocollo che assegna a ciascun documento registrato il numero e la data di protocollazione.

Il sistema informatico di gestione del protocollo informatico è sintonizzato per il calcolo dell'ora all'orologio del computer ove è installato il software.

All'unico sistema di protocollazione corrisponde un unico titolario di classificazione.

L'Ente produce un unico archivio, l'articolazione in archivio corrente, archivio di deposito ed archivio storico risponde esclusivamente a criteri di funzionalità.

Nell'ambito della gestione documentale il sistema di protocollo si compone di:

- risorse archivistiche: piano di classificazione o titolario (Allegato 3) e presente manuale di gestione;
- risorse informatiche: software applicativo dedicato descritto nell'apposito Allegato 5, piattaforma documentale, PEC e posta elettronica ordinaria, cooperazione applicativa tra Pubbliche Amministrazioni, piattaforme di interscambio;
- risorse umane: operatori del servizio, responsabile della gestione documentale (Allegato 2);
- risorse normative: D.P.R. 445/2000, D.P.C.M. 3 dicembre 2013, D.Lsg. 82/2005, il presente manuale.

3.2 Aree Organizzative Omogenee e modelli organizzativi

L'amministrazione ha istituito un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) che è composta dall'insieme di tutte le unità organizzative (servizi, uffici).

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è unico.

Nell'unica AOO è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

All'interno della AOO il sistema di protocollazione è centralizzato per la corrispondenza in entrata mentre è decentralizzato per la corrispondenza in uscita, nel senso che tutta la corrispondenza in entrata è gestita dall'UOP (Unità Organizzativa di Protocollo), mentre la corrispondenza in uscita è gestita da ciascun servizio comunale.

Gli operatori incaricati dell'attività di protocollazione sono abilitati dal Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico che ha anche il compito di vigilare sulla corretta esecuzione delle attività.

3.3 Accreditamento dell'amministrazione/AOO all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA)

Nell'ambito degli adempimenti previsti l'Amministrazione si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), come meglio specificato nell'allegato N.4 al presente MdG.

L'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati. L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa in modo da garantire l'affidabilità di tutti i dati.

3.4 Individuazione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico

Nell'AOO precedentemente individuata è istituito un servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Alla guida del suddetto servizio è posto il Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico (RSP) nominato dal Sindaco.

La nomina è riportata nell'allegato 2 del presente manuale.

Il Responsabile è funzionalmente individuato nella figura del Responsabile del Servizio al quale fa capo l'ufficio Protocollo e Archivio. In caso di assenza del Responsabile, le sue funzioni sono demandate ai vicari formalmente incaricati con il medesimo atto (allegato 2). Agli stessi sono inoltre conferite competenze autonome.

E' compito del Responsabile:

- provvedere all'aggiornamento e all'eventuale revisione del Manuale della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico;
- provvedere alla pubblicazione e divulgazione del Manuale, anche attraverso il sito Internet dell'Amministrazione;
- abilitare gli addetti dell'amministrazione all'utilizzo del sistema di gestione documentale e definire per ciascuno di essi il tipo di funzioni disponibili (ad esempio consultazione, modifica ecc.) e l'ambito di azione consentito;
- autorizzare le operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;

Sono compiti dei vicari:

- curare il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- curare la leggibilità nel tempo di tutti i documenti trasmessi o ricevuti dalla AOO attraverso l'adozione dei formati standard ammessi dalla normativa vigente;
- la supervisione dell'invio del pacchetto di versamento e quindi il transito del documento al sistema di conservazione. Il documento, il fascicolo o l'aggregazione per poter essere correttamente versati in conservazione devono essere stati formati e gestiti in ottemperanza alle regole tecniche sulla formazione, protocollazione e firma secondo le regole tecniche e secondo quanto esplicitato nel presente manuale.
- proporre eventuali modifiche al Titolario di classificazione;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e curare il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- aprire e chiudere il registro di protocollazione di emergenza.

3.5 La classificazione dei documenti

La classificazione è un'attività di organizzazione logica di tutti i documenti correnti, protocollati e non (spediti, ricevuti, interni) secondo uno schema di voci che identificano attività e materie specifiche del soggetto produttore.

Il sistema complessivo di organizzazione dei documenti è definito nel titolario di classificazione.

Lo scopo del titolario di classificazione è quello di guidare la sedimentazione dei documenti secondo le funzioni del soggetto. La classificazione collega ciascun documento in maniera univoca ad una precisa unità archivistica, il fascicolo.

3.6 Requisiti minimi di sicurezza dei sistemi di gestione documentale e protocollo informatico

1. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico assicura:
 - a) l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
 - b) la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
 - c) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
 - d) la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne l'identificazione.
 - e) l'univoca identificazione dei documenti;
2. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico deve consentire il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti.
3. Il sistema di gestione documentale e protocollo informatico deve consentire il tracciamento di qualsiasi evento di modifica delle informazioni trattate e l'individuazione del suo autore.
4. Le registrazioni di cui ai commi 1, lettera d), e 3 devono essere protette da modifiche non autorizzate.
5. Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

3.7 Tutela dei dati personali

L'amministrazione, titolare dei dati di protocollo e dei dati personali - comuni, sensibili e/o giudiziari - contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza, dà attuazione al dettato del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e gestione documentale, sono formalmente incaricati.

Relativamente agli adempimenti esterni, l'Amministrazione si è organizzata per garantire che i certificati e i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite. Inoltre l'amministrazione certificante, in caso di accesso diretto ai propri archivi, rilascia all'amministrazione procedente apposita autorizzazione in cui vengono indicati i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente. Di norma l'interfaccia di accesso viene configurata in modo da inglobare tali limitazioni, prevenendo così alla fonte eventuali accessi illeciti o eccedenti le effettive necessità.

Viene quindi garantito il diritto dei cittadini e delle imprese ad ottenere che il trattamento dei dati effettuato mediante l'uso di tecnologie telematiche sia conforme al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato.

3.8 Formazione del personale

Nell'ambito delle attività di attivazione ed applicazione del sistema di gestione documentale e di workflow, l'Ente organizza percorsi formativi specifici e generali che coinvolgono il personale.

In particolare, considerato che il personale assegnato al servizio di protocollo deve conoscere sia l'organizzazione e i compiti svolti da ciascuna unità organizzativa all'interno della AOO sia gli strumenti informatici e le norme di base per la tutela dei dati personali, la raccolta, la registrazione e l'archiviazione delle informazioni, vengono effettuati percorsi formativi e di aggiornamento volti ad assicurare l'operatività del personale stesso.

4 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI ELABORAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

4.1 Generalità

Per descrivere i flussi di lavorazione dei documenti all'interno della AOO si fa riferimento ai diagrammi di flussi riportati nelle pagine seguenti.

Essi si riferiscono, in particolare, ai documenti:

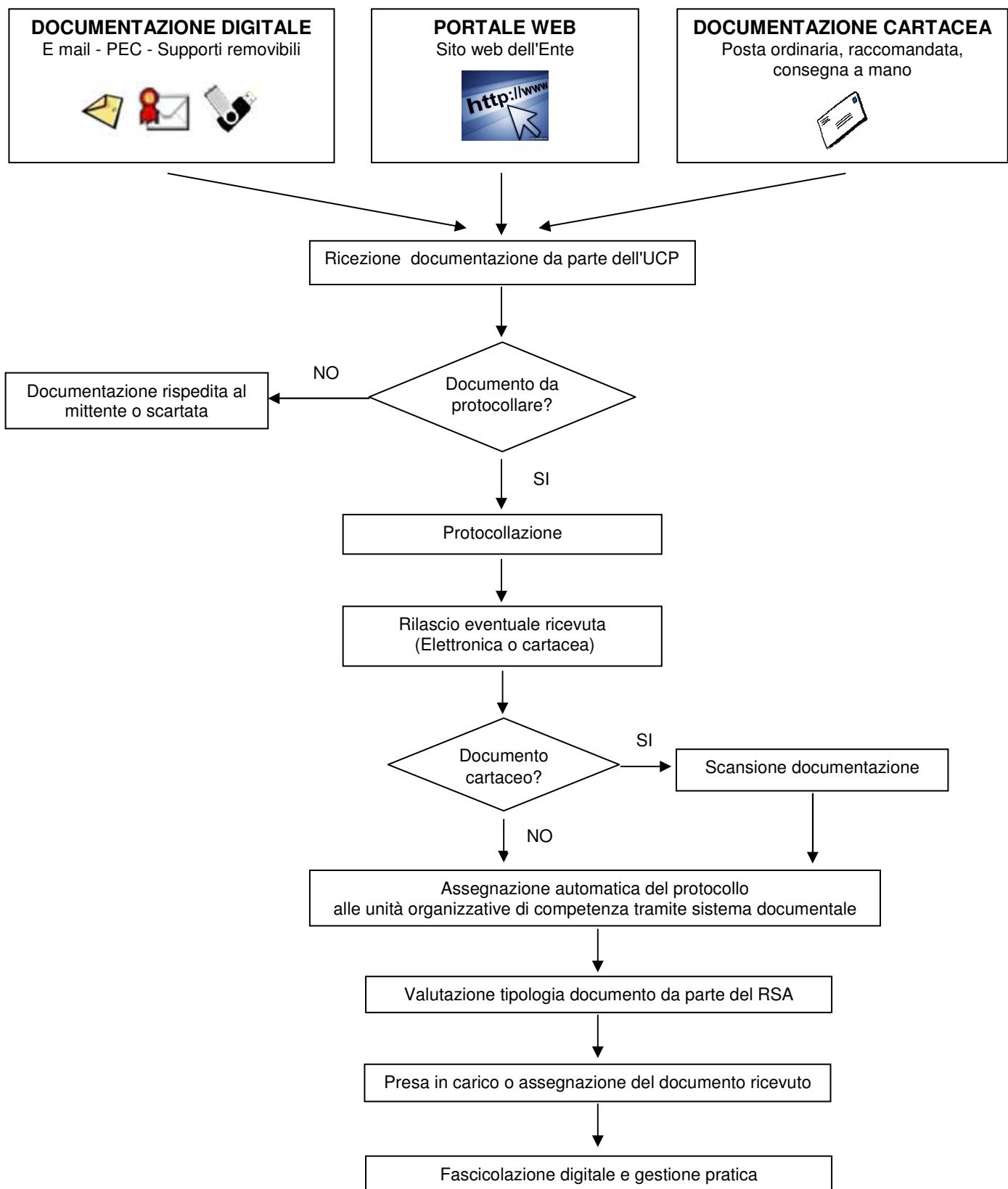
- ricevuti dalla AOO, dall'esterno
- inviati dalla AOO, all'esterno

La schematizzazione relativa ai documenti ricevuti si riferisce ad un flusso di lavoro ove la maggior parte delle operazioni sono gestite dall'ufficio protocollo.

L'avvio effettivo del procedimento collegato alla documentazione protocollata viene gestita dalle singole unità organizzative competenti

La schematizzazione relativa ai documenti inviati si riferisce ad un flusso di lavoro svolto prevalentemente dall'unità organizzativa competente.

4.2 Flusso dei documenti ricevuti dalla AOO



4.2.1 Ricezione di documenti informatici sulle caselle di posta elettronica certificata

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite le caselle di posta elettronica certificata.

Tale modalità rappresenta la norma anche per la ricezione dei documenti per i quali è richiesta la pubblicazione all'Albo Pretorio on line dell'Ente.

Ogni messaggio deve riferirsi a una sola questione. Anche nel caso in cui vengano inviati contestualmente più documenti, deve essere possibile attribuire all'invio una unica protocollazione, e una unica classificazione.

Quando i documenti informatici pervengono all'ufficio protocollo (o ad altro servizio tramite la propria casella di posta elettronica certificata) la stessa unità, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento, procede alla registrazione di protocollo.

Essa comprende anche i processi di verifica dell'autenticità, della provenienza e dell'integrità dei documenti stessi. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti recanti standard del formato dei documenti, modalità di trasmissione, definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le AOO e associate ai documenti protocollati.

Le caselle PEC devono essere controllate quotidianamente, nei giorni di apertura degli uffici, dalla UOP, dai UOR e dai RPA, con obbligo di trasmettere le mail attraverso il sistema di gestione documentale adottato dall'Ente per la relativa protocollazione.

I documenti ricevuti per via telematica sono resi disponibili agli uffici attraverso il sistema di gestione documentale adottato dall'Ente subito dopo l'operazione di classificazione e smistamento.

4.2.2 Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta elettronica tradizionale

Nel caso in cui il messaggio venga ricevuto su una casella di posta elettronica non destinata specificamente al servizio di protocollazione e non PEC o similare, spettano al titolare della casella le valutazioni e le incombenze in merito alla ricevibilità, alla protocollazione e classificazione dello stesso con inserimento nel sistema comunale di gestione documentale.

I documenti informatici eventualmente pervenuti alle unità organizzative, non abilitate alla ricezione, sono immediatamente, inoltrati all'Ufficio protocollo, tramite il sistema comunale di gestione documentale per la registrazione.

I documenti pervenuti tramite fax server ad indirizzi diversi da quello assegnato alla UCP sono trattati con gli stessi criteri indicati per la posta elettronica tradizionale.

A ogni messaggio di posta elettronica corrisponde una unica operazione di registrazione di protocollo. Quest'ultima si può riferire sia al corpo del messaggio, sia a uno o più file allegati.

Le comunicazioni pervenute da altre amministrazioni, attraverso gli stessi canali, sono considerate valide ai fini del procedimento amministrativo se è possibile accertarne la provenienza, in conformità a quanto previsto dall'art. 47 del CAD.

4.2.3 Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati su supporti rimovibili. L'AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti i documenti informatici ricevuti su supporto rimovibile che riesce a verificare, decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.

Superata questa fase, il documento viene inserito nel flusso di lavorazione e sottoposto a tutti i controlli e gli adempimenti del caso.

4.2.4 Ricezione di documenti inviati via telefax

I documenti ricevuti e inviati via fax sono registrati al protocollo.

Qualora successivamente al fax arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo attraverso un timbro di segnatura che riporta le seguenti informazioni: già pervenuto via fax, numero di protocollo, data e classificazione .

4.2.5 Ricezione di documenti cartacei a mezzo servizio postale, corriere o consegnati a mano

I documenti pervenuti a mezzo posta convenzionale o tramite corriere sono consegnati all'ufficio protocollo. I documenti consegnati a mano agli uffici comunali sono verificati ed eventualmente consegnati all'ufficio protocollo che provvede alla protocollazione e correttamente inseriti nel sistema di gestione documentale.

Le buste dei documenti pervenute non verranno conservate, a meno che non costituiscano elemento essenziale da conservare agli atti nel caso fosse necessario attestare la data certa di partenza dell'atto. (Atti giudiziari – Negoziazione assistita)

La corrispondenza cartacea relativa a bandi di gara è registrata (con scansione della busta, e annotazione dell'orario preciso di ricezione ove richiesto) e successivamente consegnata chiusa all'ufficio responsabile della gara.

Quando la corrispondenza non rientra nelle categorie da ultimo indicate, si procede all'apertura delle buste e si eseguono gli ulteriori controlli preliminari alla registrazione.

Le ricevute di ritorno della posta raccomandata potranno essere scansionate ed inserite nel sistema di gestione documentale collegate al relativo fascicolo/procedimento.

4.2.6 Corrispondenza di particolare rilevanza e documenti esclusi

Quando un documento pervenuto appare di particolare rilevanza o delicatezza, indipendentemente dal supporto utilizzato, è preventivamente inviato in visione al Segretario Generale, che provvede ad individuare l'unità organizzativa o i singoli soggetti competenti a trattare il documento, fornendo eventuali indicazioni riguardo alla gestione del documento stesso.

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- Le comunicazioni d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti, ecc.);
- Le richieste di ferie ed altri permessi;
- Le richieste di rimborso spese e missioni;
- La pubblicità conoscitiva di convegni;
- La pubblicità in generale;
- Le offerte, i listini prezzi e i preventivi di terzi non richiesti;
- Le ricevute di ritorno delle raccomandate A.R.;
- Tutti i documenti che, per loro natura, non rivestono alcuna rilevanza giuridico amministrativa

presente o futura.

Altre categorie documentali potranno essere escluse dalla protocollazione, su disposizione del Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico.

Al di fuori di queste categorie, non sono ammesse eccezioni all'obbligo di protocollazione, segnatura e corretta gestione dei documenti.

4.2.7 Errata ricezione di documenti digitali

Nel caso in cui pervengano alle caselle e-mail della AOO messaggi istituzionali dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'addetto rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questa Amministrazione".

4.2.8 Errata ricezione di documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente all'Ente documenti indirizzati ad altre Amministrazioni o soggetti, possono verificarsi le seguenti eventualità:

- si restituiscono al servizio postale;
- se si tratta di documento cartaceo e la busta viene aperta per errore, il documento è protocollato in entrata e successivamente in uscita inserendo nel campo oggetto una nota del tipo "documento pervenuto per errore", provvedendo quindi al rinvio al mittente.

4.2.9 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

La ricezione di documenti attraverso la casella di posta certificata comporta automaticamente la notifica al mittente dell'avvenuto recapito al destinatario, assicurata dallo stesso servizio di posta certificata.

Nel caso di documenti inviati via posta elettronica certificata per la pubblicazione all'Albo pretorio Comunale, la conferma di pubblicazione (se richiesta) potrà essere trasmessa al mittente attraverso lo stesso canale, immediatamente dopo la scadenza della pubblicazione richiesta.

Nessuna ricevuta viene di norma rilasciata o trasmessa in caso di ricezione di documenti tramite posta elettronica tradizionale, salvo specifica richiesta.

4.2.10 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Gli addetti al protocollo non possono rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a protocollazione.

Sono di regola esclusi dalla protocollazione i documenti non indirizzati all'Ente.

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona (da lui incaricata) ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'Ufficio Protocollo è autorizzato a fotocopiare gratuitamente la prima pagina del documento ed apporvi il timbro dell'Amministrazione con la data e la sigla dell'operatore.

Non vengono rilasciate ricevute sugli eventuali allegati.

4.2.11 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti alla protocollazione, per i documenti da loro trattati, eseguono di norma la classificazione sulla base del Titolario di classificazione adottato presso l'AOO e provvedono ad inviarli tramite il sistema documentale all'unità organizzativa di destinazione che:

- esegue una verifica di congruità in base alle proprie competenze;
- in caso di errore, ritrasmette il documento all'ufficio protocollo;
- in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico;
- assegna le eventuali visibilità ulteriori rispetto a quelle attribuite automaticamente in base alla classificazione;
- gestisce il documento fino al termine dell'iter procedurale.

Terminata la fase di protocollazione, i documenti sono portati automaticamente nella disponibilità dei soggetti competenti alla loro trattazione grazie al sistema documentale adottato dall'Ente. Il sistema consente comunque di assegnare la visibilità dei documenti ad altri soggetti singoli, uffici o gruppi trasversali di addetti configurati sul sistema. Questa modalità operativa consente di portare il documento all'attenzione di tutti i soggetti interessati, attraverso la condivisione interna del sistema documentale. Si tratta di una modalità particolarmente utile per favorire la conoscenza, e la disponibilità diffusa, di tipologie documentali quali circolari, manualistica, disposizioni operative, documenti di interesse generale ecc.

Viceversa, i documenti risultano inesistenti per i soggetti ai quali non è stata assegnata, automaticamente o meno, la visibilità specifica. Si tratta di un meccanismo semplice ed affidabile per garantire la corretta gestione dei documenti riservati, contenenti dati sensibili o giudiziari, o comunque particolarmente delicati.

Nel caso di assegnazione errata, l'unità organizzativa che riceve il documento comunica l'errore all'ufficio protocollo che ha assegnato il documento, affinché proceda ad una nuova assegnazione.

Tutti i documenti ricevuti dall'AOO per via telematica, o comunque disponibili in formato digitale, sono assegnati all'unità organizzativa competente attraverso il sistema di gestione documentale al termine delle operazioni di registrazione, segnatura di protocollo e memorizzazione.

I documenti ricevuti dall'amministrazione in formato cartaceo, di regola acquisiti in formato immagine o altro formato standard non modificabile con l'ausilio di scanner, una volta concluse le operazioni di registrazione segnatura e assegnazione sono fatti pervenire al Servizio di competenza per via informatica attraverso il sistema di gestione documentale.

L'originale cartaceo viene messo a disposizione alla struttura di competenza, mediante collocazione nell'apposita cartella presso l'Ufficio Protocollo.

Il ritiro giornaliero della posta cartacea (originale) avviene quotidianamente a cura di ciascun Servizio.

L'unità organizzativa competente ha notizia dell'arrivo del documento tramite apposita "notifica" generata automaticamente dal sistema documentale.

4.3 Flusso dei documenti creati e trasmessi dall'AOO

SORGENTE INTERNA DOCUMENTI INFORMATICI

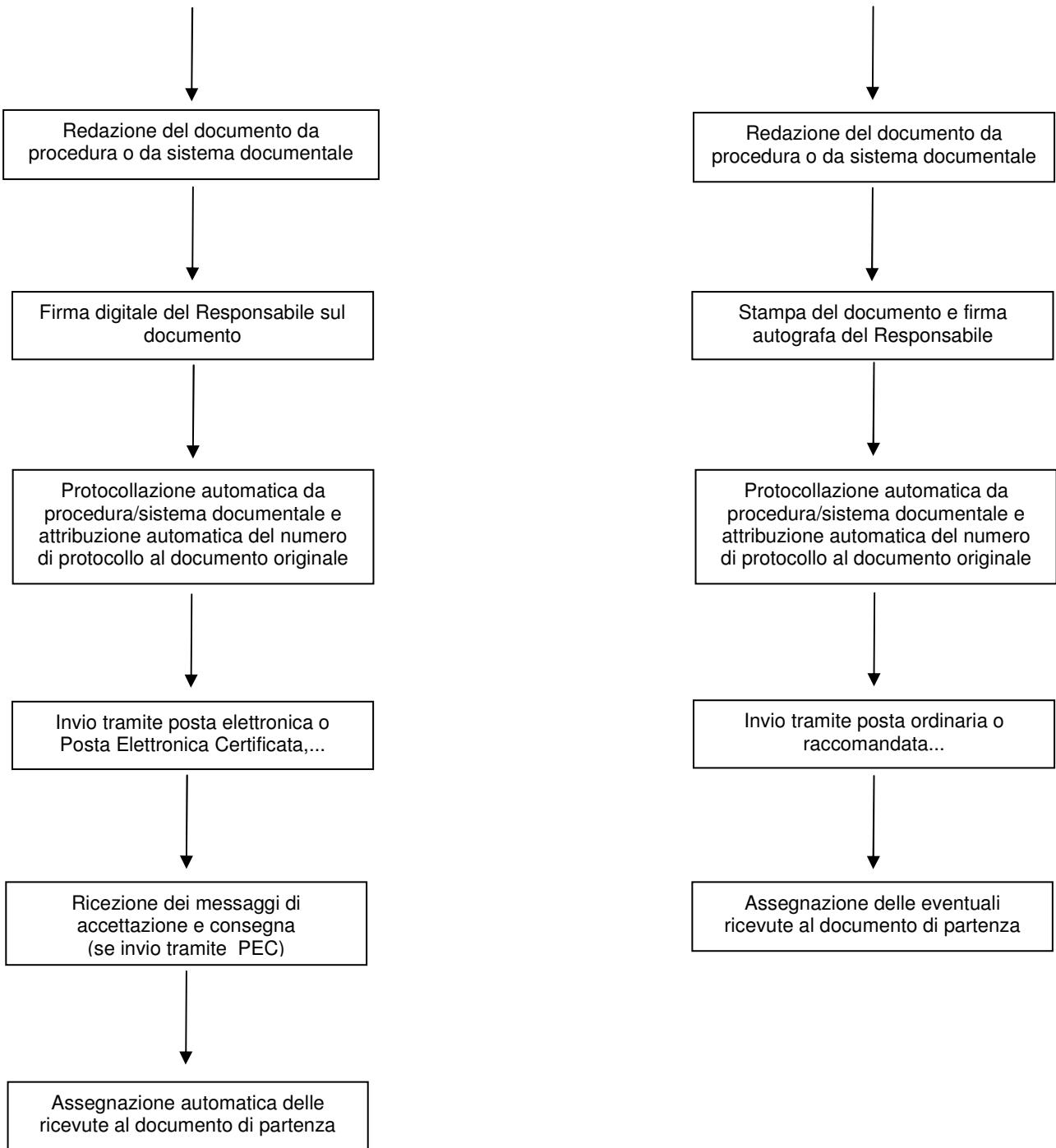
(Atti formali)

- Documenti informatici da procedure
- Documenti informatici da sistema documentale

SORGENTE INTERNA DOCUMENTI CARTACEI

(Atti formali)

- Documenti da procedure
- Documenti cartacei prodotti da sistema documentale



4.3.1 Sorgente interna dei documenti

Per documenti in partenza s'intendono quelli prodotti dal personale degli uffici dell'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni, aventi rilevanza giuridico-probatoria e destinati ad essere trasmessi a soggetti esterni all'Amministrazione.

Il documento viene predisposto in formato digitale, secondo gli standard illustrati nei precedenti capitoli, e recapitato prioritariamente tramite posta elettronica certificata.

I documenti vengono prodotti con il sistema documentale in dotazione all'Ente con le modalità descritte nell'allegato 5.

Durante la fase transitoria di migrazione verso l'utilizzo di un sistema di gestione documentale interamente digitale, il documento può essere riprodotto in formato analogico.

4.3.2 Verifica formale dei documenti

Ogni unità organizzativa interna (UO) è autorizzata dal Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico a svolgere attività di registrazione di protocollo e apposizione della segnatura per la sola corrispondenza in uscita.

Le unità organizzative interne provvedono quindi ad eseguire al loro interno le verifiche di conformità della documentazione predisposta per essere trasmessa.

4.3.3 Registrazione di protocollo e segnatura

La protocollazione e la segnatura della corrispondenza in partenza, sia essa in formato digitale che in formato analogico, è effettuata direttamente dalle singole unità organizzative abilitate, in quanto collegate al sistema di protocollo informatico della AOO a cui appartengono.

4.3.4 Trasmissione di documenti informatici

I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale prioritariamente di un servizio di "Posta Elettronica Certificata", conforme al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, offerto da un soggetto esterno in grado di garantire la sicurezza del canale di comunicazione, e di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio di ricevute di ritorno elettroniche. In particolare, la PEC è strumento ordinario di trasmissione verso i cittadini che hanno dichiarato il loro domicilio digitale, nonché verso i soggetti inseriti nell'Indice nazionale degli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti, o in altri indici analoghi che si rendessero disponibili in futuro.

E' ammesso il recapito tramite posta elettronica tradizionale, qualora non si disponga dei necessari riferimenti relativi al destinatario.

Nel caso di trasmissione di allegati al documento che eccedano la capienza della casella di posta elettronica, è possibile utilizzare supporti rimovibili, o avvalersi di adeguati canali telematici alternativi.

La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene sempre, ove tecnicamente possibile, mediante posta elettronica certificata, con effetto equivalente alla notificazione per mezzo della posta raccomandata.

4.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

L'ufficio protocollo gestisce le operazioni di spedizione della corrispondenza predisposta dalle unità organizzative interne (U.O.).

Gli uffici comunali recapitano al protocollo la corrispondenza da spedire, in tempo utile per consentire di organizzarne al meglio la gestione.

4.3.6 Conteggi e spedizione corrispondenza cartacea

L'ufficio protocollo effettua i conteggi relativi alle spese giornaliere e mensili sostenute per le operazioni di invio della corrispondenza cartacea e cura il costante monitoraggio della spesa e verifica la disponibilità delle necessarie risorse economiche, informando il Servizio Finanziario e di ragioneria dell'imminente esaurimento dei fondi a disposizione.

Il Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico promuove l'utilizzo di strumenti alternativi al servizio postale (e-mail, e-mail certificata ecc.) presso gli uffici comunali.

4.4 Documenti informali

Si considerano documenti informali i documenti che non assumono rilievo all'interno di procedimenti (informazioni etc).

Gli scambi di documenti informali, all'interno dell'AOO o verso l'esterno, non danno luogo a protocollazione.

5 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE DIGITALE E ARCHIVIAZIONE

Il presente capitolo illustra il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo digitale e di corretta gestione e formazione dell'archivio corrente e di deposito.

5.1 Titolario o piano di classificazione

La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (Titolario), cioè di quello che si suole definire “sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti gestiti”.

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente.

Il Titolario è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza di leggi o regolamenti.

Le modifiche al Titolario sono apportate con provvedimento esplicito della funzione di governo dell'Amministrazione.

La revisione anche parziale del Titolario viene proposta dal RSP quando necessaria ed opportuna.

Dopo ogni modifica del Titolario, il RSP provvede ad informare tutti i soggetti abilitati all'operazione di classificazione dei documenti e a fornire loro le istruzioni per il corretto utilizzo delle nuove classifiche.

Il Titolario non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Per ogni modifica di una voce, viene riportata la data di introduzione e la data di variazione. Le variazioni sono di norma introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo Titolario, e valgono almeno per l'intero anno.

5.2 Classificazione dei documenti

La classificazione è l'operazione finalizzata alla organizzazione dei documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni e alle competenze della AOO.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato Titolario dall'Ufficio Protocollo al momento della registrazione.

L'elenco dei titoli e delle classi associate è riportato nell'allegato 3.

5.3 La fascicolazione

I documenti ricevuti e prodotti dall'Ente sono raccolti in fascicoli costituiti in modo che ciascuno rappresenti l'insieme ordinato dei documenti riferiti ad uno stesso procedimento amministrativo o, comunque, ad una stessa pratica.

I fascicoli possono essere:

- **Fascicoli cartacei:** laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato cartaceo;

- **Fascicoli informatici:** laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato elettronico;
- **Fascicoli ibridi:** nel caso in cui la documentazione riguardante la pratica sia stata formata da documenti prodotti, in originale, sia in formato cartaceo che in formato elettronico. In questi casi vengono prodotti due fascicoli distinti:
 - un fascicolo cartaceo nel quale viene raccolta la documentazione cartacea
 - un fascicolo informatico, archiviato nel sistema di gestione documentale, nel quale sono raccolti tutti i documenti prodotti in formato elettronico e i riferimenti di protocollo dei documenti prodotti in formato cartaceo.

I Responsabili degli singoli servizi interni (U.O.) dell'AOO sono responsabili della gestione del fascicolo fino al termine dell'iter procedurale.

5.4.1. Apertura fascicolo

Tutti i documenti registrati al protocollo informatico e classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono forniti, devono essere riuniti in fascicoli attraverso il sistema di gestione documentale adottato dall'Ente.

5.4.2 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli

Quando si verifica un errore nella assegnazione di un fascicolo, l'ufficio (U.O.) che ha preso in carico il documento provvede a segnalarlo all'Ufficio Protocollo, che provvederà a correggere le informazioni inserite nel sistema informatico.

Il sistema di gestione informatizzata dei documenti tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua la modifica con la data e l'ora dell'operazione.

5.4.3 Chiusura fascicolo

Il fascicolo viene chiuso generalmente al termine del procedimento amministrativo dall'Ufficio (U.O.) che ha in carico il documento.

5.5 Serie archivistiche e repertori

Costituiscono una serie archivistica particolare i seguenti atti, che non vanno registrati al protocollo:

- Atti rogati o autenticati dal Segretario Generale;
- Contratti e convenzioni;
- Verbali delle Commissioni istituite per legge;
- Atti di stato civile;
- Pubblicazioni di matrimonio;
- Atti di liquidazione;
- Mandati di pagamento;
- Reversali d'incasso;
- Verbali di violazione al Codice della strada;

- Verbali di violazioni amministrative;
- Delibere del Consiglio Comunale,
- Delibere della Giunta Comunale;
- Ordinanze/Decreti;
- Atti pubblicati all'Albo Pretorio e le relative richieste e conferme di avvenuta pubblicazione;
- Atti depositati alla casa comunale;
- Notifiche.

Ciascun ufficio, per le materie di competenza, provvederà ad istituire annualmente uno specifico registro, che deve necessariamente riportare:

- dati identificativi di ciascun atto;
- dati di classificazione e fascicolazione;
- numero di repertorio progressivo e annuale (generato in modo non modificabile)

Per le pubblicazioni all'albo pretorio si rimanda all'apposito regolamento comunale per l'istituzione e la gestione dell'albo pretorio informatico, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale N.48 del 13/11/2000.

5.6 Archiviazione dei documenti

L'Archivio è il complesso dei documenti prodotti o acquisiti dall'Ente durante lo svolgimento della propria attività.

I documenti amministrativi prodotti e detenuti da questo Ente sono oggetto di tutela ai sensi dell'art.10 del Codice dei beni culturali di cui al decreto legislativo 42/2004 pertanto tutti i soggetti che agiscono nell'ambito del sistema di gestione documentale dell'Ente svolgono attività archivistica.

L'Ente, ai sensi dell'art. 30 del predetto Codice, assolve all'obbligo di conservazione e ordinamento degli archivi.

Ai fini di un corretto esercizio dell'azione amministrativa, i fascicoli prodotti dagli uffici dell'Ente sono raccolti in archivi che possono essere distinti in:

- **archivio corrente**, la parte di documentazione relativa agli affari ed ai procedimenti in corso di trattazione.
L'archiviazione corrente si identifica per i documenti e i fascicoli informatici con l'archiviazione all'interno del sistema di gestione documentale
- **archivio di deposito**, la parte di documentazione di affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso;
- **archivio storico**, la parte di documentazione relativa agli affari esauriti destinata alla conservazione perenne

5.6.1 Procedure di scarto

Per quanto riguarda le procedure di scarto dovrà farsi riferimento alle procedure previste dalla Soprintendenza archivistica regionale.

In ogni caso si dovrà procedere a:

- Predisposizione della proposta di scarto indicando la documentazione che si intende scartare;
- Presentare di apposita istanza di autorizzazione alla Soprintendenza archivistica competente per territorio;
- Rilascio dell'autorizzazione da parte della Soprintendenza con approvazione dell'elenco di scarto con apposito provvedimento
- Distruzione della documentazione scartata con verbalizzazione delle operazioni.

6 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso dall'incaricato nella giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

6.1 Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della AOO il registro di protocollo è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica indipendentemente dal modello organizzativo. La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Il numero di protocollo è costituito da cifre numeriche. Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione “a fronte”, cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

I documenti che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo.

La documentazione che non è stata registrata sul protocollo viene considerata giuridicamente inesistente presso l'amministrazione. Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato. Qualora ciò avvenisse per errore, la seconda protocollazione va annullata.

Il registro di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

6.2 Registrazione di protocollo

Di seguito vengono illustrate le regole di registrazione del protocollo valide per tutti i tipi di documenti trattati dall'AOO (ricevuti, trasmessi ed interni formali, digitali o informatici e analogici).

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'AOO è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- l'indicazione del mittente o del destinatario, registrata in forma non modificabile;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;

- la data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- la classificazione;
- l'impronta del documento informatico.

Le registrazioni di protocollo, in armonia con la normativa vigente, prevedono inoltre elementi accessori, rilevanti sul piano amministrativo, organizzativo e gestionale, sempre che le rispettive informazioni siano disponibili.

6.3 Segnatura di protocollo dei documenti

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

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

Le informazioni previste sono:

- l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione e dell'area organizzativa omogenea (AOO) individuata ai fini della registrazione e della gestione documentale;
- l'anno solare di riferimento del protocollo;
- titolo e classe di riferimento;
- il numero progressivo di protocollo, costituito da cifre numeriche;
- la data di protocollo
- sigla della unità/settore a cui il documento è assegnato per competenza e responsabilità
- sigle delle unità/settori in copia conoscenza

Per i documenti analogici le informazioni sopra riportate vengono riportate sul documento attraverso il timbro di segnatura di protocollo.

Per i documenti informatici tutte le informazioni sopra riportate sono generate automaticamente dal sistema e sono incluse nella segnatura informatica di ciascun messaggio protocollato.

6.4 Annullamento delle registrazioni di protocollo

La necessità di modificare anche un solo campo tra quelli obbligatori e immodificabili della registrazione di protocollo per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare la registrazione di protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, insieme a data, ora e autore dell'annullamento e agli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal RSP.

In tale ipotesi la procedura riporta l'annotazione di annullamento.

Il sistema inoltre regista l'avvenuta rettifica, la data e il soggetto che è intervenuto.

Solo il Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico è autorizzato ad annullare, direttamente o delegando gli addetti, una registrazione di protocollo.

L'annullamento di una registrazione di protocollo generale deve essere richiesta con specifica nota, adeguatamente motivata, indirizzata al Responsabile della gestione documentale e del Servizio di Protocollo informatico.

Il documento di annullamento è conservato.

6.5 Protocollazione documenti interni formali

I documenti formali prodotti e scambiati internamente non sono soggetti a protocollazione. Vengono inseriti nel sistema di gestione documentale.

6.6 Documenti riservati (Protocollo riservato)

Sono previste particolari forme di riservatezza per i documenti relativi a procedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti, vicende o a fatti privati, politici o giudiziari (giudizi pendenti) o documenti che richiedono, comunque, una trattazione riservata. Per tali atti sul registro di protocollo generale compare solo il numero attribuito a ciascun documento e l'annotazione "Riservato".

I documenti registrati con tali forme appartengono al cosiddetto "protocollo riservato" costituito dalle registrazioni il cui accesso è autorizzato solo alle persone espressamente abilitate. Queste ultime hanno comunque la visibilità dei soli documenti riservati trattati dall'unità di appartenenza. Le procedure adottate per la gestione dei documenti ad accesso riservato, comprese le registrazioni, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, sono le stesse adottate per gli altri documenti.

7 IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE E DI PROTOCOLLAZIONE ADOTTATO DALL'ENTE

Il sistema di gestione documentale e di protocollazione adottato dall'Ente è basato sulla piattaforma della soluzione software **OLIMPO – archiviazione documentale e scrivania digitale della SISCOM spa**. La soluzione per la protocollazione prevede un modulo specifico denominato Egisto che gestisce tutte le fasi di protocollazione in arrivo/partenza nonché di protocolli interni in modo totalmente integrato con il sistema documentale.

La soluzione gestisce la ricezione e trasmissione delle pec e mail con la protocollazione e l'archiviazione nel sistema documentale in modo sicuro e non modificabile. I documenti pervenuti vengono condivisi agli uffici ed operatori destinatari e vengono tracciati nell'iter burocratico.

I documenti prodotti dall'Ente vengono gestiti nell'ambito del sistema documentale sia nella fase di redazione che in quella di archiviazione, di protocollazione e di trasmissione. Il tutto il modo integrato.

7.1 Descrizione funzionale ed operativa

Il presente capitolo contiene la descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico, gestione documentale e dei procedimenti adottato dall'Ente, con particolare riferimento alle modalità di utilizzo dello stesso.

La descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico vengono specificate in dettaglio all'interno dell'allegato 6.

8 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

La conservazione può riguardare sia documenti informatici all'origine che documenti analogici convertiti in formato digitale.

8.1 Principi sulla conservazione dei documenti informatici

La conservazione digitale è l'insieme delle attività e dei processi che, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, garantiscono l'accessibilità, l'utilizzabilità (leggibilità e intelligibilità), l'autenticità (identificabilità univoca e integrità) e la reperibilità dei documenti e dei fascicoli informatici con i metadati ad essi associati nel medio e nel lungo periodo, in un ambiente tecnologico presumibilmente diverso da quello originario.

8.2 La conservazione dei documenti informatici dell'Ente

L'Ente affida la gestione della conservazione ad outsourcer esterno accreditato.

Il "ciclo di gestione della conservazione" ed il servizio adottato dall'Ente vengono descritti in dettaglio nell'allegato 6.

9 REGISTRO DI EMERGENZA

9.1 Utilizzo del registro di emergenza

Il RSP autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sull'apposito registro di emergenza, come da modello allegato, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare il sistema.

Il registro di emergenza è unico ed è gestito dall'Ufficio Protocollo. Tutti i servizi comunali, in caso di necessità, fanno quindi riferimento a questo ufficio per ottenere l'assegnazione di un numero di protocollo di emergenza, in entrata o in uscita.

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

Qualora nel corso dell'anno il registro di emergenza non venga utilizzato il RSP annota sullo stesso il mancato uso.

Si applicano le seguenti modalità di registrazione e di recupero dei dati:

- sul registro di emergenza sono riportate le cause, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- per ogni giornata di registrazione in emergenza è riportato sul registro il numero totale di operazioni registrate;
- la sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO;
- le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite immediatamente nel sistema di protocollo informatico ripristinato;
- durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, annotando nella scheda di protocollo gli elementi necessari a mantenere stabilmente la correlazione univoca con il numero attribuito in emergenza;

Per semplificare e normalizzare la procedura di apertura/chiusura e utilizzo del registro di emergenza il RSP ha predisposto i moduli riportati nell'allegato n.8 al presente MdG.

10 SICUREZZA

La sicurezza e l'integrità dei dati di protocollo e dei documenti elettronici archiviati sono garantiti dall'applicazione informatica adottata dall'Ente.

Il piano di sicurezza informatica del sistema informativo dell'amministrazione è definito dall'organizzazione dell'Ente che gestisce il sistema informatico generale.

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate specifiche per l'infrastruttura di protocollo informatico anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

10.1 Obiettivi

La politica in merito alla sicurezza di questo Ente è finalizzata a assicurare che:

- i documenti e le informazioni trattati dall'amministrazione/AOO siano resi disponibili, integri e riservati;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

10.2 Credenziali di accesso al sistema documentale

Il controllo degli accessi è il processo che garantisce l'impiego degli oggetti/servizi del sistema informatico di gestione documentale e protocollo informatico nel rispetto di modalità prestabilite.

Il processo è caratterizzato da utenti che accedono ad oggetti informatici (applicazioni, dati, programmi) mediante operazioni specifiche (lettura, aggiornamento, esecuzione).

Gli utenti del programma di gestione documentale e protocollo, in base alle rispettive competenze, dispongono di autorizzazioni di accesso differenziate.

Ad ogni utente è assegnata:

- una credenziale di accesso, costituita da una componente pubblica che permette l'identificazione dell'utente da parte del sistema (userID), e da una componente privata o riservata di autenticazione (password);
- una autorizzazione di accesso (profilo) che limita le operazioni di protocollo, gestione documentale e workflow effettuabili alle sole funzioni necessarie.

La visibilità normalmente attribuita ad un utente si limita alla documentazione relativa ai servizi di competenza.

La visibilità su altri documenti può essere attribuita dal responsabile della pratica o del procedimento.

10.3 Sicurezza nella formazione dei documenti

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento e l'amministrazione/AOO di riferimento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi delle vigenti norme tecniche;

- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti all'interno della stessa AOO.

I documenti sono prodotti con l'ausilio dell'applicativo specificato nell'allegato 6.

Per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità e, se del caso, la riservatezza, il documento è sottoscritto con firma digitale.

10.4 Trasmissione ed interscambio dei documenti informatici

Gli addetti alle operazioni di trasmissione per via telematica di atti, dati e documenti formati con strumenti informatici non possono prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi, a qualsiasi titolo, informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni che, per loro natura o per espressa indicazione del mittente, sono destinate ad essere rese pubbliche.

Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali, i dati, i certificati ed i documenti trasmessi all'interno della AOO o ad altre pubbliche amministrazioni, contengono soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali di cui è consentita la diffusione e che sono strettamente necessarie per il perseguitamento delle finalità per le quali vengono trasmesse.

Il server di posta certificata del fornitore esterno (provider) di cui si avvale l'amministrazione oltre alle funzioni di un server SMTP tradizionale, svolge anche le seguenti operazioni:

- accesso all'indice dei gestori di posta elettronica certificata allo scopo di verificare l'integrità del messaggio e del suo contenuto;
- tracciamento delle attività nel file di log della posta;
- gestione automatica delle ricevute di ritorno.

10.5 Accesso ai documenti informatici

Il controllo degli accessi è assicurato utilizzando le credenziali di accesso ed un sistema di autorizzazione basato sulla profilazione degli utenti in via preventiva.

La profilazione preventiva consente di definire le abilitazioni/autorizzazioni che possono essere effettuate/rilasciate ad un utente del servizio di protocollo e gestione documentale.

Ciascun utente del PdP può accedere solamente ai documenti che sono stati assegnati al suo UOR, o agli Uffici Utente (UU) ad esso subordinati.

Il sistema consente altresì di associare un livello differente di riservatezza per ogni tipo di documento trattato dall'amministrazione.

I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

11 NORME TRANSITORIE E FINALI

11.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

La Giunta Comunale adotta il “Manuale di gestione” su proposta del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi (RSP).

Il Manuale sarà aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l’azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevata nello svolgimento delle attività correnti;
- introduzione di nuove procedure

Gli allegati sono modificati, di norma e fatte salve le eccezioni esplicitamente dichiarate, con provvedimenti del Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

11.2 Pubblicità del manuale

Il Manuale, è reso disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento.

Inoltre copia del presente Manuale è:

- resa disponibile a tutto il personale dell’AOO tramite il sistema di gestione documentale;
- inviata all’organo di revisione e all’O.I.V.;
- pubblicata sul sito istituzionale dell’Amministrazione.

11.3 Entrata in vigore

Il presente documento diviene efficace dal 1° Gennaio 2016.