



COMUNE DI MAGNAGO

Provincia di Milano

**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*

Approvato con deliberazione G. C. n. 85 del 31/05/2017

INDICE

1 PRINCIPI GENERALI

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

2 DOCUMENTI E MODALITA' DI GESTIONE

- 2.1 Documento ricevuto
- 2.2 Documento inviato
- 2.3 Documento interno
- 2.4 Copia informatica di documento analogico
- 2.5 Copia analogica di documento informatico
- 2.6 Duplicati di documenti informatici
- 2.7 Copie ed estratti informatici di documenti informatici
- 2.8 Formazione del documento informatico
- 2.9 Sottoscrizione documenti informatici
- 2.10 Autenticazione firma
- 2.11 Immodificabilità e integrità del documento informatico, copie, duplicati ed estratti
- 2.12 Requisiti degli strumenti informatici di scambio
- 2.13 Uso della Posta Elettronica Certificata

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 Registrazione degli allegati

4.2.7 Corrispondenza di particolare rilevanza e documenti esclusi

4.2.8 Documentazione particolare

4.2.9 Documenti gare d'appalto

4.2.10 Errata ricezione di documenti digitali e cartacei

4.2.11 Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale

4.2.12 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

4.2.13 Documenti inviati via fax

4.2.14 Documenti con più destinatari e copie per conoscenza

4.2.15 Oggetti plurimi

4.2.16 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

4.2.17 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

4.2.18 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

4.2.19 Documenti soggetti a scansione

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

5 SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE DIGITALE E ARCHIVIAZIONE

5.1 Titolario o piano di classificazione

5.2 Classificazione dei documenti

5.3 La fascicolazione

5.4 La fascicolazione digitale

5.4.1 Processo di assegnazione dei fascicoli digitali ai documenti

5.4.2 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli digitali

5.4.3 Chiusura dei fascicoli digitali

5.5 Archiviazione dei documenti - Tempi, criteri e regole di selezione del sistema di classificazione

5.5.1 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 Documenti riservati (Protocollo riservato)

6.7 Termini per la registrazione di protocollo

6.8 Differimento dei termini di registrazione

6.9 Gestione associata o esternalizzazione di servizi

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

8 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

8.1 La conservazione dei documenti informatici dell'Ente

8.2 Servizi gestiti da terzi

9 REGISTRO DI EMERGENZA

9.1 Utilizzo del registro di emergenza

10 SICUREZZA

10.1 Piano per la sicurezza informatica

10.2 Credenziali di accesso al sistema documentale

10.3 Sistema informatico

10.4 Accesso ai dati, informazioni ed documenti

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 - Titolare di classificazione

Allegato 2 - I formati dei documenti

Allegato 3 - I metadati dei documenti informatici

Allegato 4 - I metadati dei fascicoli digitali

Allegato 5 - Il sistema documentale e di protocollazione adottato dall'Ente

Allegato 6 - Il sistema di conservazione adottato dall'Ente

Allegato 7 - Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Allegato 8 - Documentazione particolare

Allegato 9 - Tipologie di documentazione da conservare e da scartare

1 PRINCIPI GENERALI

1.1 Premessa

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 agli addetti interni e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

Il protocollo informatico costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'amministrazione. Il Manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce indicazioni complete circa la corretta esecuzione delle operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti informatici. 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 e s.m.i. 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.

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 e s.m.i
- 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 sviluppato o 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 registrazione di Protocollo – rappresenta l'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 Aggiornamenti

Il presente Manuale è strumento di lavoro del sistema documentale dell'Ente e pertanto soggetto a modifiche ed aggiornamenti. In tale sezione sono quindi evidenziate le modifiche apportate rispetto alle precedenti versioni.

2 DOCUMENTI E MODALITA' DI GESTIONE

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

- **informatico**: definito dal CAD 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
- **analogico**: inteso come “ la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti”. Ad esempio: i documenti cartacei, le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfilm), le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video) o su supporto non digitale. Un documento amministrativo cartaceo predisposto con strumenti informatici e poi stampato si definisce “originale” nella sua redazione definitiva, comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e del destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

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

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

2.1 Documento ricevuto

La corrispondenza in ingresso è 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; 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
- tramite portale/spazio web dedicato.

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.

Un documento analogico può essere tipicamente recapitato:

- a mezzo posta convenzionale o corriere;
- a mezzo posta raccomandata;
- per telefax o telegramma;
- con consegna diretta a una delle unità organizzative aperte al pubblico da parte dell'interessato o di persona delegata.

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”.

2.2 Documento inviato

I documenti informatici, con gli eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati di norma per mezzo della posta elettronica istituzionale o certificata.

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 o in cooperazione applicativa.

2.3 Documento interno

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche avvalendosi del sistema di gestione documentale.

Il documento informatico di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria scambiato tra unità organizzative mediante il sistema di gestione documentale viene preventivamente sottoscritto con firma digitale o altra firma elettronica. Il sistema in uso è in grado di tracciare in modo immodificabile tutte le operazioni relative a una registrazione, con un meccanismo di attribuzione alla singola persona di documenti o annotazioni che configura i requisiti per l'identificazione informatica.

Il documento interno informale non deve essere obbligatoriamente sottoscritto con firma elettronica

2.4 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
- 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

2.5 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.

Formula

Copia analogica di documento informatico prodotta con sistema di gestione documentale conforme alle regole tecniche vigenti (D.P.C.M. 14 novembre 2014 e D.Lgs. 42/2005)

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

2.6 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 la 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

2.7 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 2, 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

2.8 Formazione del documento informatico

I documenti dell'amministrazione sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa. Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale deve fare riferimento, in via principale, ad un solo fascicolo.

L'art. 3 del DPCM del 13 novembre 2014 evidenzia che:

1. Il documento informatico assume la caratteristica di immodificabilità se formato in modo che forma e contenuto non siano alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e ne sia garantita la staticità nella fase di conservazione.
2. Il documento informatico, identificato in modo univoco e persistente, e' memorizzato in un sistema di gestione informatica dei documenti o di conservazione la cui tenuta può anche essere delegata a terzi.
3. Nel caso di documento informatico redatto con appositi strumenti software, le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono determinate da una o più delle seguenti operazioni:
 - a) la sottoscrizione con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata;
 - b) l'apposizione di una validazione temporale;
 - c) il trasferimento a soggetti terzi con posta elettronica certificata con ricevuta completa;
 - d) la memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee politiche di sicurezza;
 - e) il versamento ad un sistema di conservazione.
4. Nel caso di documento informatico acquisito per via telematica o su supporto informatico, le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono determinate dall'operazione di memorizzazione

in un sistema di gestione informatica dei documenti che garantisca l'inalterabilità del documento o in un sistema di conservazione.

5. Nel caso di documento informatico acquisito con processi informatici o generato da un insieme di dati anche provenienti da più basi dati, le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono determinate dall'operazione di registrazione dell'esito della medesima operazione e dall'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema, ovvero con la produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione.
6. Laddove non sia presente, al documento informatico immodificabile è associato un riferimento temporale.
7. L'evidenza informatica corrispondente al documento informatico immodificabile è prodotta in uno dei formati contenuti nell'allegato 2 del presente manuale in modo da assicurare l'indipendenza dalle piattaforme tecnologiche, l'interoperabilità tra sistemi informatici e la durata nel tempo dei dati in termini di accesso e di leggibilità. Formati diversi possono essere scelti nei casi in cui la natura del documento informatico lo richieda per un utilizzo specifico nel suo contesto tipico.
8. Al documento informatico immodificabile vengono associati i metadati che sono stati generati durante la sua formazione. L'insieme minimo dei metadati, come definiti nell'allegato 3 al presente manuale, è costituito da:
 - a) l'identificativo univoco e persistente;
 - b) il riferimento temporale di cui al comma 6;
 - c) l'oggetto;
 - d) il soggetto che ha formato il documento;
 - e) l'eventuale destinatario;
 - f) l'impronta del documento informatico.

Eventuali ulteriori metadati sono definiti in funzione del contesto e delle necessità gestionali e conservative.

2.9 Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma elettronico/digitale conforme alle disposizioni di legge. L'ente utilizza:

- firma elettronica semplice tramite identificazione di utente e password
- firma digitale in possesso dei Responsabili di P.O., dell'Ufficiale di Anagrafe/Stato civile, oltre che del Sindaco e del Segretario Comunale

2.10 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 o funzionario 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) l'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 avanzata .

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.

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

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

- a) Conversione in formato privo di contenuti dinamici (macro istruzioni e codici eseguibili) quali in PDF/A o altri formati esplicitati nell'apposito allegato;
- 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.

Oppure con riferimento in particolare a documenti specifici quali:

- 1) la registrazione 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). Eventuali ulteriori metadati sono descritti nell'allegato 3.

2.12 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 inoltramento e ricezione.

2.13 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;

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). Tale casella costituisce l'indirizzo virtuale della AOO e di tutti gli uffici che ad essa fanno riferimento.

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.

All'unico sistema di protocollazione corrisponde un unico titolare 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.

I responsabili dei procedimenti amministrativi dei singoli uffici provvedono alla implementazione della fascicolazione della corrispondenza in arrivo ed alla protocollazione della corrispondenza in partenza. Gestiscono e custodiscono i documenti dell'archivio corrente (e, in alcuni casi, dell'archivio di deposito).

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

- risorse archivistiche: piano di classificazione o titolare (Allegato 1) al 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, coordinatore della gestione documentale;
- risorse normative: D.P.R. 445/2000, D.P.C.M. 3 dicembre 2013, D.Lgs 82/2005, il presente manuale.

3.2 Aree Organizzative Omogenee e modelli organizzativi

L'amministrazione individua un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) che è composta dall'insieme di tutte le unità organizzative (settori, 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, attraverso tutte le unità organizzative.

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.

L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione stessa e le unità organizzative in cui è articolata.

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) fornendo le seguenti informazioni che individuano l'amministrazione stessa e le AOO in cui è articolata:

- la denominazione dell'amministrazione;
- il codice identificativo proposto per l'amministrazione;
- l'indirizzo della sede principale della amministrazione;
- i dati dell'unica Area Organizzativa Omogenea con l'indicazione:
 - della denominazione;
 - del codice identificativo;
 - della casella di posta elettronica;
 - del nominativo del RSP;
 - della data di istituzione;
 - dell'eventuale data di soppressione;
- i dati relativi alla fatturazione elettronica

E' possibile accedere liberamente all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) tramite il sito internet indicepa.gov.it. 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.

Il Responsabile è funzionalmente individuato nella figura del Responsabile del Servizio Amministrativo Finanziario al quale fa capo l'ufficio Protocollo e Archivio. In caso di assenza del Responsabile, le sue funzioni sono demandate al vicario – referente ufficio segreteria - formalmente delegato, con atto prot. n.11107 del 12/10/2015.

Il Responsabile della Conservazione è individuato nel conservatore esterno accreditato cui viene affidato il servizio di conservazione e che collabora con il Responsabile della conservazione interna, individuato nello stesso Responsabile della gestione documentale.

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 titolare di classificazione.

Lo scopo del titolare di classificazione è quello di guidare la sedimentazione dei documenti secondo le funzioni del soggetto.

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 consente 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 consente 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 sono 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.

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 conformato 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:

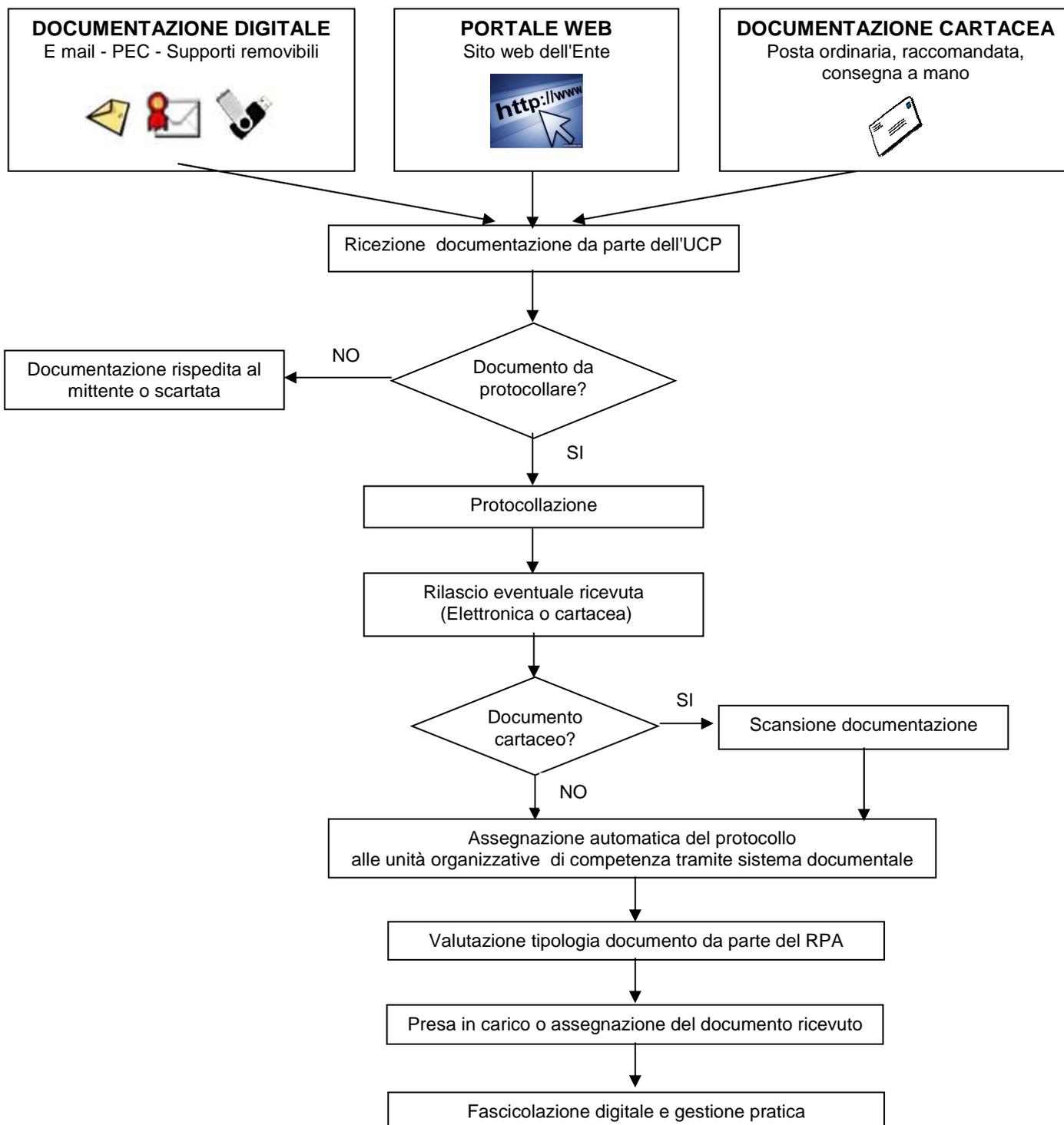
- ricevuti dalla AOO, dall'esterno
- inviati dalla AOO, all'esterno

La schematizzazione relativa ai documenti ricevuti descrive il flusso di lavoro delle operazioni gestite dall'ufficio protocollo.

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

La schematizzazione relativa ai documenti inviati descrive il 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.

Quando i documenti informatici pervengono all' ufficio protocollo la stessa unità procede alla registrazione di protocollo. Le unità assegnatarie dei documenti protocollati, procedono alla 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.

La casella PEC è controllata quotidianamente, nei giorni di apertura degli uffici, dall'Ufficio Protocollo.

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 protocollazione, 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 pervenuti tramite fax server ad indirizzi diversi da quello assegnato alla Unità Centrale di Protocollo 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 informatici da portale web dell'Ente

I documenti digitali possono anche essere ricevuti dall'Ente dal sito internet istituzionale, tramite apposito servizio web se attivato. Il cittadino, dopo essersi registrato al servizio, può avviare on line la procedura di erogazione dei servizi messi a disposizione dall'Ente. Al termine dell'operazione, verrà rilasciata all'utente una ricevuta attestante l'avvenuta presa in carico della sua richiesta.

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 o contenitori sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario sugli stessi apposti.

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.

La corrispondenza personale non deve essere aperta, né protocollata: deve essere consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare l'istituzione, consegnata all'ufficio protocollo per la registrazione e le operazioni complementari alla stessa. 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 Registrazione degli allegati

Il numero e la registrazione degli allegati sono elementi essenziali per l'efficacia di una registrazione. Nella registrazione di protocollo si riporta la descrizione della tipologia degli allegati e, se significativi, anche dei loro estremi (data, numero, ecc.).

Tutti gli allegati devono pervenire con il documento principale alle postazioni abilitate alla protocollazione al fine di essere inseriti nel sistema di gestione documentale. In presenza di allegati analogici su ciascuno è riportata la segnatura di protocollo.

Nel caso in cui una PEC contenga allegati illeggibili si dovrà richiedere chiarimenti al mittente in merito al documento allegato.

Nel caso di documenti in uscita, gli allegati devono essere inseriti nella registrazione di protocollo insieme al documento principale: il sistema informatico provvede automaticamente a registrare gli allegati come parte integrante del documento elettronico principale.

4.2.7 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.

I documenti esclusi dalla registrazione di protocollo sono meglio indicati e descritti nell'allegato 7.

4.2.8 Documentazione particolare

I documenti soggetti a registrazione particolare, come i verbali, le delibere degli organi di governo dell'amministrazione, o i contratti, costituiscono una serie archivistica. Tale tipologia di documentazione è meglio descritta nell'allegato 8.

4.2.9 Documentazione gare d'appalto

Per la documentazione delle gare telematiche, l'ente utilizza le piattaforme del mercato elettronico in uso, secondo la normativa vigente, acquisendo nel sistema documentale in uso all'Ente tutta la documentazione di gara.

Per la documentazione relativa a gare gestite al di fuori del mercato elettronico, per ragioni di sicurezza, si riceve di norma per via telematica solo la registrazione del partecipante alla gara e la documentazione che non faccia esplicito riferimento all'offerta economica, che invece dovrà essere inviata in cartaceo o tramite sistemi informatici di criptazione dell'offerta. Le buste contenenti le offerte sono registrate al protocollo senza effettuare l'apertura. Dopo l'apertura a cura dell'ufficio che gestisce la gara dovranno essere riportati su ciascun documento la data ed il numero di protocollo assegnato alla busta.

4.2.10 Errata ricezione di documenti digitali e cartacei

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".

Nel caso in cui pervengano erroneamente all'Ente documenti analogici 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.

4.2.11 Documenti con mittente o autore non identificabile, posta personale.

I documenti, analogici o digitali, ricevuti ed indirizzati al personale dell'Ente e quelli di cui non sia identificabile l'autore sono regolarmente aperti e registrati al protocollo, salvo diversa valutazione. Non si registra la posta indirizzata nominalmente che sulla busta sia indicata la dicitura "personale" o "riservata personale". Il destinatario di posta elettronica su indirizzo personale rilasciata dall'ente potrà richiederne la registrazione inoltrando il messaggio di protocollo.

4.2.12 Documenti informatici con certificato di firma scaduto o revocato

Nel caso in cui l'ente riceva documenti informatici firmati digitalmente il cui certificato di firma risulta scaduto prima della sottoscrizione, questi verranno protocollati e inoltrati al responsabile di procedimento che farà opportuna comunicazione al mittente.

4.2.13 Documenti inviati via fax

La normativa vigente prevede l'esclusione della corrispondenza via fax fra le pubbliche amministrazioni. La trasmissione di documenti via fax con cittadini o altri soggetti privati non aventi l'obbligo di comunicazione in forma telematica con la pubblica amministrazione richiede la registrazione di protocollo. L'ente utilizza per la ricezione e l'invio di fax un sistema di fax management che consente l'acquisizione dei documenti in formato elettronico tramite la casella di posta elettronica integrata nel sistema di gestione documentale. Di norma il fax non segue mai l'originale. Qualora successivamente arrivasse anche l'originale del documento, a questo sarà attribuito lo stesso numero di protocollo.

4.2.14 Corrispondenza con più destinatari e copie per conoscenza

Tutte le comunicazioni che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo. Se in uscita, i destinatari possono essere descritti in elenchi associati al documento.

Dei documenti analogici prodotti/pervenuti, di cui necessita la distribuzione interna all'ente, si faranno copie immagine degli stessi.

4.2.15 Oggetti plurimi

Qualora un documento in entrata sia analogico che digitale, presenti più oggetti, relativi a procedimenti diversi, si dovranno produrre copie dello stesso documento e successivamente registrare e classificare indipendentemente una dall'altra. Ciascun documento in uscita avrà un unico oggetto.

4.2.16 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici

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

Nel caso di invio documentazione tramite servizi on line sul portale dell'Ente viene automaticamente rilasciata dal sistema una ricevuta attestante l'invio della documentazione.

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.

4.2.17 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei

Gli addetti alla protocollazione in arrivo non rilasciano ricevute per i documenti che non sono soggetti a regolare protocollazione. Sono di regola esclusi dalla protocollazione i documenti non indirizzati all'Ente, per i quali lo stesso funge unicamente da tramite tra il mittente e il destinatario finale.

Quando il documento cartaceo è consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata all'ufficio protocollo ed è richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'ufficio rilascia una ricevuta generata automaticamente dal sistema di protocollo oppure può essere rilasciata copia della prima pagina del documento (o fotocopia della busta chiusa) riportante il timbro o l'etichetta con gli estremi della segnatura.

Nel caso di istanze che diano avvio a un procedimento, in luogo del suddetto documento viene rilasciata una "ricevuta di presentazione/comunicazione di avvio del procedimento", riportante tutte le indicazioni richieste dalla normativa vigente.

4.2.18 Classificazione, assegnazione e presa in carico dei documenti

Gli addetti alla protocollazione eseguono 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 che correggerà le informazioni inserite nel gestionale ed invierà il documento alla struttura di competenza. Il sistema di gestione documentale tiene traccia dei passaggi di cui sopra memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore, data e ora;
- in caso di verifica positiva, esegue l'operazione di presa in carico e fascicolazione digitale;

- assegna le eventuali visibilità ulteriori rispetto a quelle attribuite automaticamente in base alla classificazione;
- gestisce il documento

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. 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.

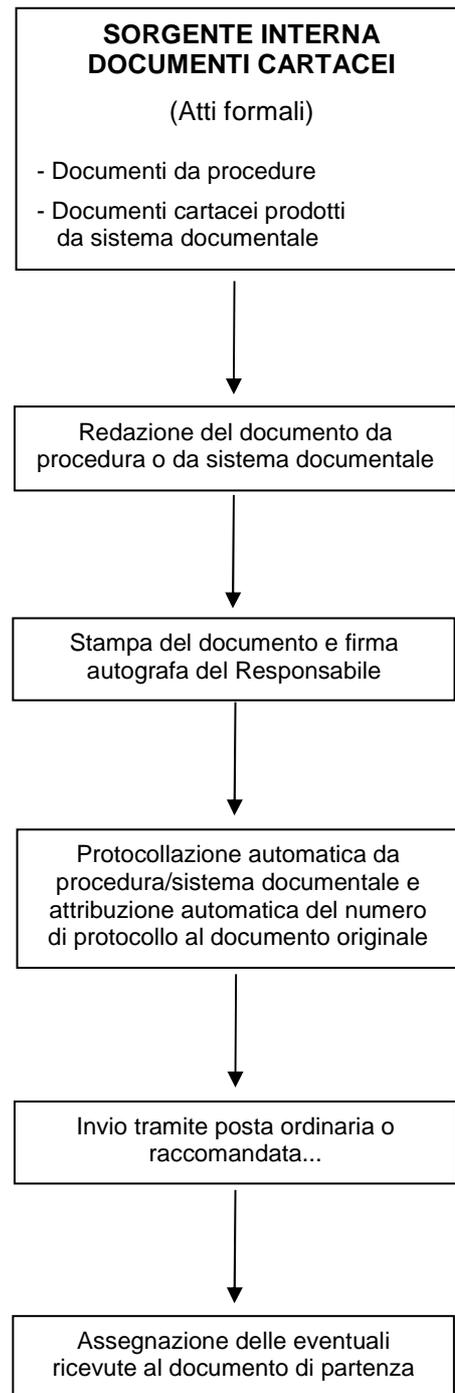
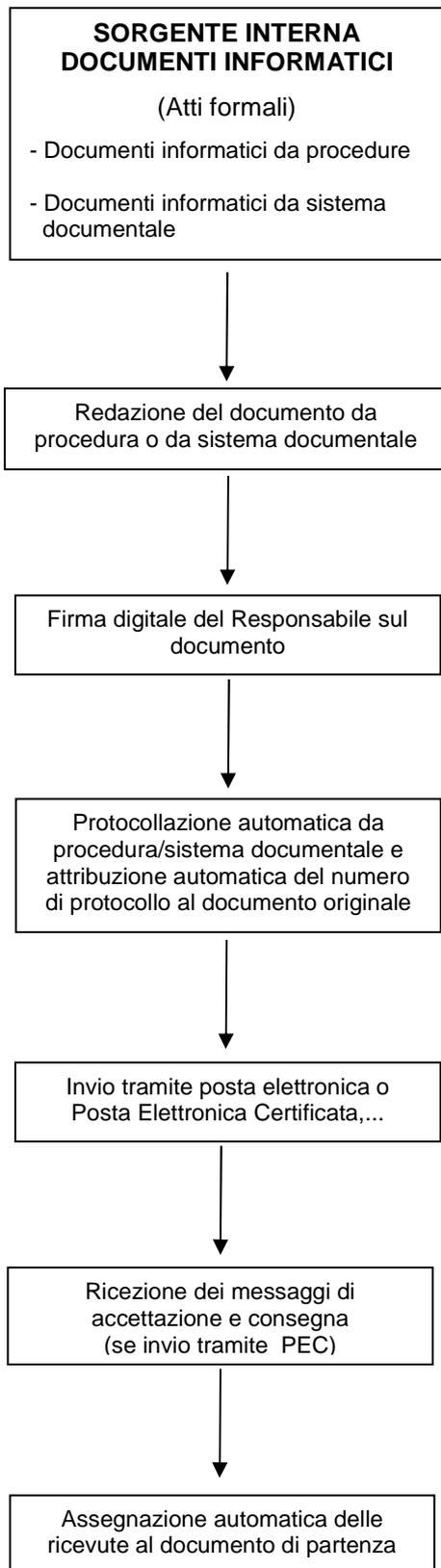
L'unità organizzativa competente ha notizia dell'arrivo del documento tramite apposita "notifica" generata automaticamente dal sistema documentale.

4.2.19 Documenti soggetti a scansione

I documenti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione, classificazione e segnatura possono essere acquisiti all'interno del sistema di protocollo informatico, in formato immagine tramite scansione.

La copia immagine del documento è resa disponibile sulla postazione di lavoro del responsabile del procedimento tramite il sistema documentale. L'ufficio protocollo avrà cura di indicare ai destinatari del documento dove viene conservato l'originale cartaceo.

4.3 Flusso dei documenti creati e trasmessi dall'AOO



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. Il mezzo di recapito della corrispondenza, in quest'ultimo caso, è tipicamente costituito dal servizio postale, nelle sue diverse forme.

4.3.2 Verifica formale dei documenti

Ogni unità organizzativa 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 corrispondenza in uscita. Le unità organizzative 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.

In caso di più destinatari riferiti a un unico numero di protocollo, si generano tante PEC quanti sono i destinatari.

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.

La ricezione o la spedizione di documenti con firma digitale deve avvenire esclusivamente attraverso le caselle istituzionali. La posta elettronica nominativa viene utilizzata per comunicazioni interne.

4.3.5 Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

L'ufficio protocollo gestisce le operazioni di spedizione della corrispondenza predisposta dagli uffici comunali. Gli uffici comunali recapitano al protocollo i plichi da spedire, in tempo utile per consentire di organizzare 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 con congruo anticipo il RSP 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.

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).

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.

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.

Essa è generalmente strutturata a livelli che si articolano gerarchicamente tra loro.

Le voci di primo e secondo livello del titolario (titoli e classi) individuano le funzioni primarie e di organizzazione dell'Ente.

L'elenco dei titoli e delle classi associate è disponibile nell'allegato 1.

I successivi livelli di classificazione (macro-fascicoli, fascicoli, sotto-fascicoli...) corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nelle macrofunzioni descritte dai primi livelli.

Le operazioni di classificazione vengono generalmente svolte in momenti diversi e da personale differente.

I primi due livelli di classificazione (*titolo-classe*) vengono attribuiti nella fase di protocollazione; l'individuazione dei successivi livelli (*macro-fascicolo*, fascicolo, sotto-fascicolo digitale...) è invece generalmente demandata al Responsabile del procedimento o suo incaricato.

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'Ente, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolario.

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 o scansione degli stessi

I due fascicoli sono collegati tra loro e i riferimenti al fascicolo collegato sono riportati sia nella copertina del fascicolo cartaceo che nei dati di identificazione del fascicolo informatico.

Oltre ai fascicoli informatici sono costituiti fascicoli per serie documentale, in cui vengono aggregati documenti della stessa tipologia.

I Responsabili dei singoli uffici interni dell'AOO forniscono le indicazioni operative per la gestione dei fascicoli e assicurano che la costituzione dei fascicoli avvenga secondo modalità uniformi, sia per quanto riguarda i criteri da adottare per la denominazione della pratica al fine di identificare il fascicolo in modo univoco che di quelli adottati per la descrizione del fascicolo.

I fascicoli possono anche essere distinti in annuali e non annuali, con riferimento alla durata e alla tipologia delle pratiche.

5.4 La fascicolazione digitale

Il fascicolo digitale corrisponde generalmente ad una "Aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento.

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, il soggetto preposto provvede all'apertura di un nuovo fascicolo/sottofascicolo.

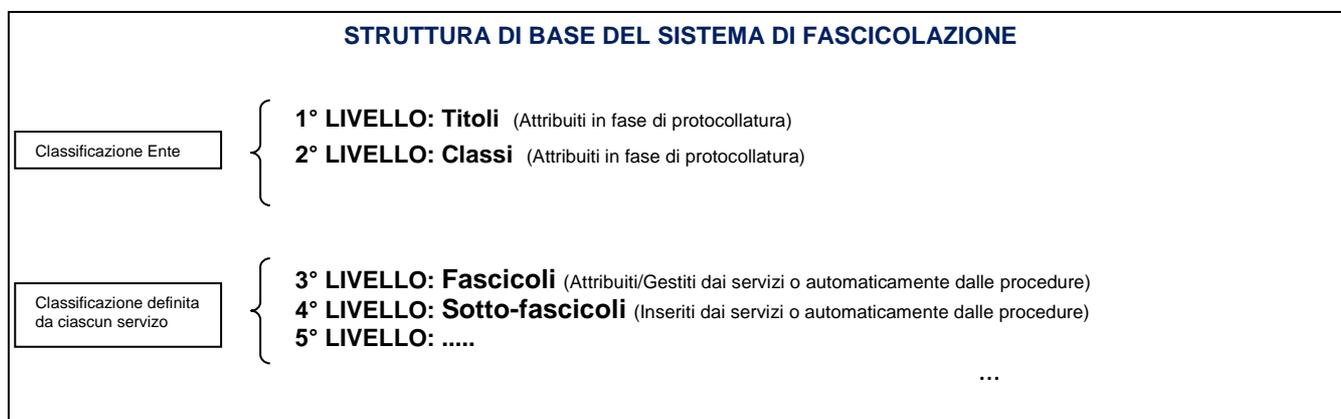
La formazione di un nuovo fascicolo/sotto-fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura" che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali (metadati) così come previsto nell'allegato 4 del D.P.C.M del 3 dicembre 2013 (*regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 -bis , 23 -ter , comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44 -bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*)

L'insieme minimo dei metadati attribuiti ai fascicoli digitali è riportato nell'allegato 4 del presente manuale.

Ogni unità organizzativa è responsabile per la creazione e la gestione dei fascicoli nell'ambito dei servizi di competenza e delle prestazioni effettuate. I documenti contenuti in un fascicolo hanno di norma identica classificazione, e sono facilmente ricercabili sia attraverso quest'ultima che attraverso metadati.

I criteri di visibilità dei fascicoli digitali e dei loro relativi sottofascicoli all'interno dell'AOO sono definiti dai vari Responsabili dei Procedimenti Amministrativi in accordo con il Responsabile del Servizio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Si riporta di seguito la struttura di base del sistema di fascicolazione.



5.4.1 Processo di assegnazione dei fascicoli digitali ai documenti

Quando un nuovo documento viene recapitato al servizio competente o creato dall'Ente, il responsabile del servizio o suo incaricato stabilisce se il documento si riferisce a un nuovo affare o procedimento; in caso affermativo è necessario aprire un nuovo fascicolo, altrimenti, se il documento stesso può essere ricollegato ad un affare o procedimento in corso, viene inserito in un fascicolo digitale già esistente.

A seconda delle ipotesi, si procede come segue:

- Se il documento dà avvio ad un *NUOVO PROCEDIMENTO*, il soggetto preposto:
 - esegue l'operazione di apertura del fascicolo/sottofascicolo;
 - collega il documento al nuovo fascicolo aperto;
 - si occupa della gestione del documento o assegna il documento al collaboratore che dovrà istruire la pratica.

- Se il documento si ricollega ad un *affare o procedimento in corso*, l'addetto:
 - seleziona il relativo fascicolo utente;
 - collega il documento al fascicolo selezionato;
 - si occupa della gestione del documento o assegna il documento al collaboratore che dovrà gestire la pratica.

5.4.2 Modifica delle assegnazioni dei fascicoli digitali

Quando si verifica un errore nella assegnazione di un fascicolo, il responsabile abilitato all'operazione di fascicolazione provvede 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 dei fascicoli digitali

Il fascicolo digitale viene chiuso generalmente al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare.

5.5 Archiviazione dei documenti - Tempi, criteri e regole di selezione del sistema di classificazione

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

La coesistenza, nell'ambito di uno stesso procedimento, di documenti di natura mista (digitali e cartacei) dà vita al cosiddetto "archivio ibrido".

Nel sistema documentale informatico basta chiudere un fascicolo per farlo passare all'archivio di deposito. I fascicoli cartacei chiusi fanno parte dell'archivio di deposito tradizionale. Tutti i fascicoli cartacei chiusi, che non servono più per la consultazione, possono essere spostati anche fisicamente nell'archivio di deposito comunale.

La gestione dei processi di selezione dei documenti dell'archivio di deposito, può condurre a due esiti tra di loro contrastanti: la conservazione permanente dei documenti che rivestono significativo valore di testimonianza storica, oltre che rilevanza giuridico probatoria, oppure lo scarto, cioè l'eliminazione irreversibile dei documenti ritenuti di valore transitorio e strumentale, da effettuare con le autorizzazioni previste dalla normativa vigente.

Secondo le diverse tipologie documentali gestite dall'Ente sono definiti criteri e regole di selezione al fine di individuare i documenti da scartare e quelli da conservare.

Le diverse tipologie sono elencate nell'allegato n. 9

5.5.1 Procedure di scarto

Per quanto riguarda le procedure di scarto dovrà farsi riferimento alle procedure previste dalla normativa vigente..

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.

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 almeno sette 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.

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.

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto

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.

E' opportuno inserire anche i seguenti dati se esistenti ai fini di una corretta gestione:

- data di arrivo;

- allegati;
- estremi del provvedimento di differimento dei termini di registrazione;
- mezzo di ricezione/spedizione;
- ufficio di competenza;
- tipo di documento;
- livello di riservatezza;
- elementi identificativi del procedimento amministrativo, se necessario;
- numero di protocollo e classificazione del documento ricevuto.

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 o estesa dell'amministrazione e dell'area organizzativa omogenea (AOO) individuata ai fini della registrazione e della gestione documentale
- il codice identificativo dell'amministrazione;
- il codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
- il codice identificativo del registro di protocollo;
- l'anno solare di riferimento del protocollo;
- titolo e classe di riferimento
- il numero progressivo di protocollo, costituito da almeno sette 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 registrazione 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 immutabili 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. Il sistema inoltre registra 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.

6.5 Protocollazione documenti interni formali

I documenti formali prodotti e scambiati internamente sono soggetti a protocollazione e indicati come protocolli interni. Vengono inseriti nel sistema di gestione documentale con opportuna classificazione, assegnazione di visibilità, collegamento ai documenti o procedimenti correlati, fascicolazione e archiviazione.

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.

6.7 Termini per la registrazione di protocollo

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata e comunque non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento, nel caso di oggettive impossibilità.

6.8 Differimento dei termini di registrazione

Nel caso di eccezionale carico di lavoro e/o carenza motivata di personale che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nei tempi sopra indicati e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa risultare leso un diritto di terzi (es. partecipazione concorso, bandi di gara), con provvedimento motivato del Responsabile dell'Ufficio Protocollo, è autorizzato l'uso del protocollo differito. Si applica solo ai documenti in arrivo e per tipologie omogenee. Per i servizi che l'ente eroga on line (istanze on line – Filodiretto), viene pianificata la protocollazione automatica per gli orari di chiusura del servizio di protocollo.

6.9 Gestione associata o esternalizzazione di servizi

La documentazione relativa ai servizi esternalizzati quali SUAP (Sportello Unico Attività Produttive) e SUE (Sportello Unico Edilizia), sono gestiti da appositi software di gestione documentale di proprietà dell'Azienda che ha in carico il servizio per conto dell'Ente. La registrazione di tali documenti avviene all'interno del software gestionale con le modalità indicate nella Convezione di riferimento depositata agli atti dell'Ente.

I documenti relativi ai procedimenti afferenti il SUAP ed il SUE sono ricevuti tramite l'indirizzo istituzionale dell'ufficio di riferimento e se necessario, registrati nel sistema di protocollo informatico dell'Ente con le modalità descritte in precedenza. Nel caso di documentazione particolare già soggetta a registrazione si rimanda all'allegato 8

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

E' adottato un modello operativo decentrato che prevede la gestione centralizzata delle entrate e decentralizzata delle uscite.

La descrizione funzionale ed operativa del sistema di protocollo informatico, nonché la gestione delle abilitazioni vengono specificate in dettaglio all'interno dell'allegato 5.

8 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

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

8.1 La conservazione dei documenti informatici dell'Ente

L'Ente decide di affidare 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.

8.2 Servizi gestiti da terzi

La documentazione prodotta da soggetti terzi a seguito di incarico conferito con appositi atti, quali ad esempio la gestione della Tesoreria Comunale, viene conservata a cura del soggetto che ha prodotto i documenti, così come risulta dagli accordi sottoscritti e depositati presso gli uffici preposti. Nel caso in cui tale documentazione sia soggetta alla protocollazione da parte dell'Ente, la stessa viene archiviata tramite il sistema di conservazione adottato dall'Ente stesso, ovvero tramite soggetto esterno accreditato.

9 REGISTRO DI EMERGENZA

9.1 Utilizzo del registro di emergenza

Il responsabile del servizio di protocollo informatico autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sull'apposito registro di emergenza, 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.

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.

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 Piano per la sicurezza informatica

Il piano per la sicurezza informatica garantisce che i documenti e le informazioni in possesso del Comune di Magnago siano disponibili, integri e riservati, e che i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengano conservati, mediante l'adozione di adeguate misure di sicurezza, in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o di perdita anche fortuita, nonché di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito.

Il Responsabile della gestione documentale predispose il Piano per la sicurezza informatica, relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle misure minime di sicurezza.

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.

L'accesso diretto alla banca dati, l'inserimento di nuovi utenti, la modifica dei diritti e le impostazioni sui documenti sono consentiti esclusivamente agli amministratori del sistema.

I diversi livelli di autorizzazione sono assegnati agli utenti dal RSP, in base alle indicazioni fornite dai Responsabili dei servizi di appartenenza.

Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni non divulgabili sono subordinati alla registrazione sul sistema e al possesso di apposite credenziali, rilasciate previa identificazione diretta da parte di un dipendente abilitato.

Gli accessi esterni a documenti, dati e informazioni divulgabili sono consentiti anche senza autenticazione all'accesso, garantendo comunque il diritto alla riservatezza e all'oblio, e la tutela dei dati personali in conformità alle disposizioni vigenti.

Gli accessi esterni vengono di norma gestiti attraverso il sito web dell'Ente. I dati in libera consultazione vengono esposti in formato aperto (con dovute eccezioni, indotte anche da considerazioni di carattere tecnico, organizzativo o gestionale) che ne consentano il riutilizzo.

10.3 Sistema informativo

Il sistema informatico comunale è gestito tramite server virtuali e server fisici allocati in un apposito locale climatizzato, con serratura di sicurezza e grate antintrusione, oltre ad un impianto di allarme che gestisce tutto il piano.

La rete dati interna della sede Comunale è sviluppata su tipologia del cablaggio strutturato ed oltre all'armadio rack principale è costituita da un secondo e da un terzo armadio più piccoli posizionati in altre sedi e collegati al principale attraverso una connessione in fibra ottica.

A protezione di tutto il sistema informatico, l'Ente è dotato di un firewall hardware con policy e restrizioni su utenti e siti internet, oltre ad un software antivirus installato sia sul server che su tutti i client delle sedi comunali. L'antivirus controlla in automatico i file interni al pc, dalla rete o letti da supporti esterni. Per quanto riguarda la posta elettronica viene eseguito un controllo sulle mail in entrata e in uscita comprensiva dei relativi eventuali allegati.

Al fine di garantire non solo l'integrità ma anche la pronta disponibilità dei dati, il Comune si è dotato di adeguati strumenti e procedure di Backup.

10.4 Accesso ai dati, informazioni e documenti

Accesso interno

Gli accessi al sistema documentale dell'Ente da parte degli utenti dell'Amministrazione, sono gestiti con le modalità indicate nell'allegato 5 e riportate al punto 10.2

Accesso esterno

L'accesso ai documenti è disciplinato dal Regolamento per l'accesso agli atti.

L'ente pubblica sul proprio sito istituzionale, nella sezione Amministrazione Trasparente, tutti i dati e i documenti previsti dalla normativa in vigore e precisamente secondo quanto stabilito dal D.Lgs. 33/2013 così come modificato dal D.Lgs. 97/2016.

E' in fase di definizione apposito regolamento comunale per la disciplina dell'accesso civico e dell'accesso generalizzato così come definito dalle norme sopra indicate.

Al fine di consentire a tutti gli utenti la possibilità di accedere alle informazioni pubbliche dell'Amministrazione, è disponibile presso la biblioteca comunale una postazione pubblica per l'accesso ad internet oltre all'attivazione del servizio MagnagoWIFI sia presso la stessa biblioteca comunale che nella piazza dove hanno sede gli uffici comunali.

11 NORME TRANSITORIE E FINALI

11.1 Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

L'amministrazione 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

Il Manuale viene approvato e modificato con deliberazione della Giunta.

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, a norma dell'art. art.15 della legge n. 15 del 2005, 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;
- pubblicata sul sito internet dell'Amministrazione.

11.3 Entrata in vigore

Il presente documento diviene efficace al conseguimento dell'eseguibilità della deliberazione di approvazione.